

# 销售技巧分享





# 学习纲目

01 成功销售十大原则

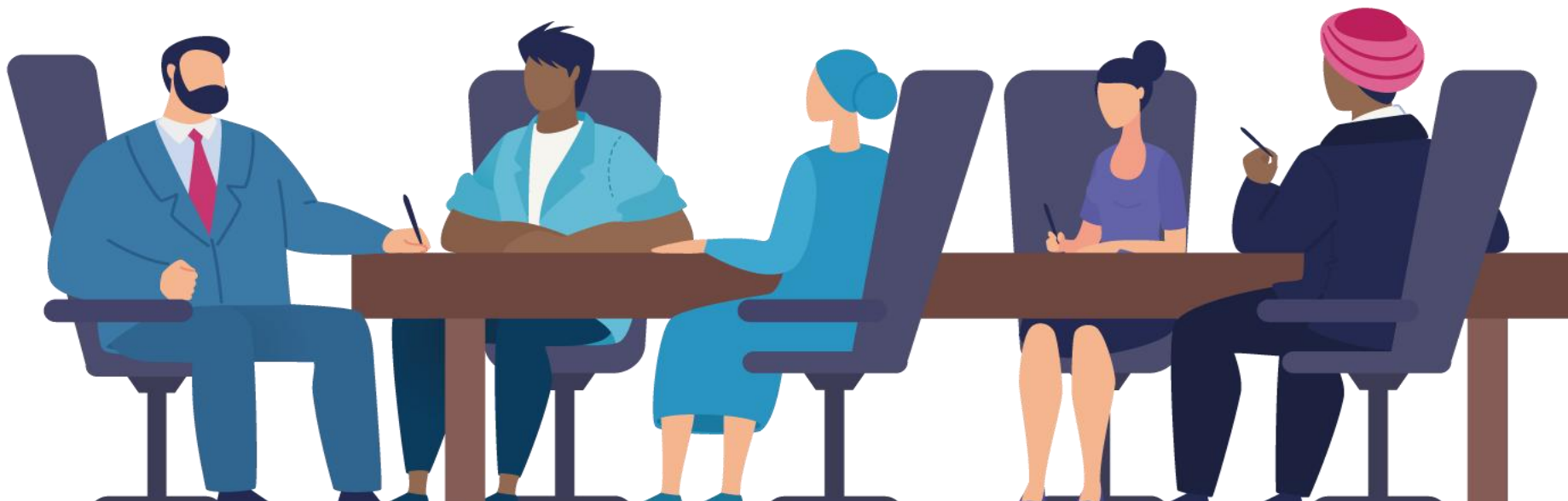
02 销售是什么

03 导购销售的十个步骤

04 实战技巧

## Part One

# 成功销售十大原则



# 成功销售十大原则

01 自信：善于肯定自己

02 修炼：养成良好的习惯

03 有序：有计划地工作

04 博学：具备专业知识

05 交际：拓展优质客户

06 坚持：面对客户的拒绝

07 思路：决定销售出路

08 学习：吸取别人之长

09 积极：保持正面思考

10 精神：保持个人形象



# 成功销售十大原则

自信：善于肯定自己

美国销售专家调查：超级销售精英的业绩是一般销售员的300倍

销售精英 = 良好心态  
+ 职业素养  
+ 工作激情  
+ 职业技能



# 成功销售十大原则

## 乔·吉拉德

创造了伟大的销售传奇：

- 连续12年被《吉斯尼世界记录大全》评为世界汽车零售第一名
- 连续12年平均每天销售6辆车——至今无人能破
- 被吉斯尼世界记录誉为“世界最伟大的销售员”
- 迄今唯一荣登汽车名人堂的销售员。
- 乔·吉拉德创造了5项吉尼斯世界汽车零售纪录：
  1. 平均每天销售6辆车
  2. 最多一天销售18辆车
  3. 一个月最多销售174辆车
  4. 一年最多销售1425辆车
  5. 在15年的销售生涯中总共销售了13001辆车



# 成功销售十大原则



## 乔·吉拉德销售经验

- 不得罪任何一个顾客
- 名片满天飞:向每一个人推销
- 建立顾客档案:更多地了解顾客
- 猎犬计划:让顾客帮助你寻找顾客
- 推销产品的味道:让产品吸引顾客
- 有底线的诚实:推销的最佳策略
- 每月一卡:真正的销售始于售后



# 成功销售十大原则

## 交际、拓展优质客户

### 犹太商法——22：78

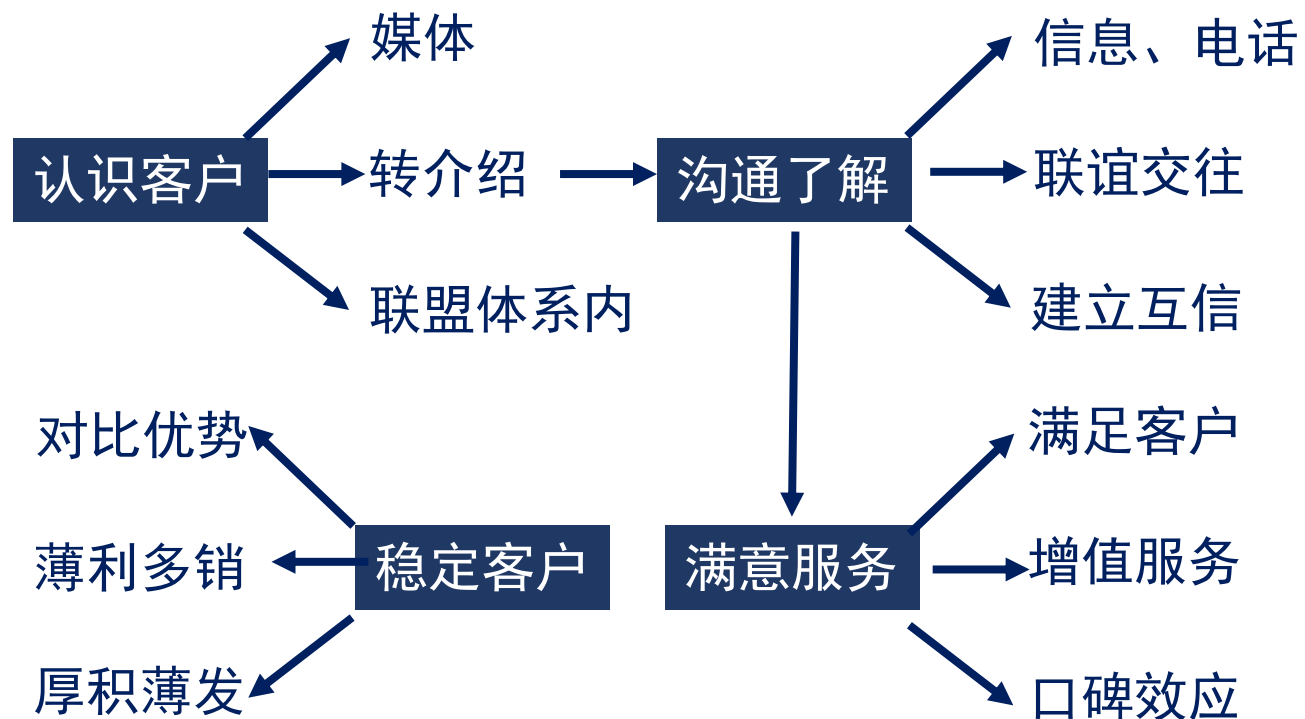
氧气与氮气的比例是22：78；人体内其他物质与水的比例是22：78，22：78是大自然神奇的法则。

犹太人发现：世界上富人与普通人的比例也是22：78，而富人的财富与一般人财富的比例则正好颠倒过来，即78：22。所以，要赚钱就赚富人的钱。





### ——建立客户群的流程——



# 成功销售十大原则

## 坚持：面对客户的拒绝

做销售必须明白：大树法则——10：8定律

被客户拒绝一次，10个销售员有5个会打住；被第2次拒绝，5个人又少了2个；第3次被拒绝，只有两个人还在继续，最后第4次的成功只能属于这两个人

## 你是否听过这些话？

“这是行不通的，  
从前没有这么干过。  
没有这想法不也过得很好吗？  
这风险冒不得，  
现在条件还不成熟，  
这并非我们的责任。”



# 成功销售十大原则

## 案例：

两个欧洲人到非洲去推销皮鞋，由于炎热的非洲人向来都是打赤脚。第一个推销员看到非洲人都打赤脚，立刻失望起来：“这些人都打赤脚，怎么会要我的鞋呢。”于是放弃努力，失败沮丧而回；

另一个推销员看到非洲人都打赤脚，惊喜万分：“这些人没有皮鞋穿，这皮鞋市场大得很呢。”于是想方设法，引导非洲人购买皮鞋，最后发大财而回。

这就是一念之差，一样的沙漠，有人看到的是无边无界的沙漠，有人看到的则是沙漠后的绿洲



# 成功销售十大原则

## 拿破仑·希尔——自我激励的五个方法

- 1 在心中确定你希望拥有的财富数字
- 2 决定你将付出多少代价去换取你所需要的钱
- 3 规定实现目标的一个固定的日期
- 4 拟定一个可行性计划并实施;把上述内容写下来
- 5 每天大声背诵牢记计划的内容



# 成功销售十大原则

## 思路：决定销售出路

女人减肥——内心不是减肥负担而是追求漂亮

男人买车——不仅是解决出行而是显示成就和自豪

案例——美国西南航空公司的成功的思维和行为诀窍

西南航空公司的设备与其他航空公司的一样，但他们的生意却特别好。当他们进行一项改革后，三个月内运输总量比上一年增长4620%。西南航空公司之所以能创造这样的佳绩，用总裁赫布的话说，就是使飞行“便宜、快捷、有趣”。高生产率取决于员工的奉献。别的航空公司清仓再装满一架飞机需要一小时，而西南航空公司只需要20分钟，赫布说：“不同点在于，当飞机进入机场时，我们的员工是跑着去迎接的。”



# 成功销售十大原则

## 积极：保持正面思考

➔ 互动五分钟：每人写出表示正面思考模式的不同词语10个以上并分享出来

自信、主动、支持、团结、付出、开放、分享、  
改变、挑战贡献、创新、冒险、鼓励、承诺、  
守时、有目标感、积极坦诚、负责、互动、行  
动、真诚、聆听、要就现在、合作活在当下、  
进取、开心、高兴、乐观、向上、豁达大度、  
包容、开朗



# 成功销售十大原则

## 激情：保持个人形象

互动分享五分钟：

- 1、企业为什么很强调统一着装？
- 2、工作时着不着工装你觉得关系大吗？

你头上没写企业的名字但你的思维和行为却代表无限空间：

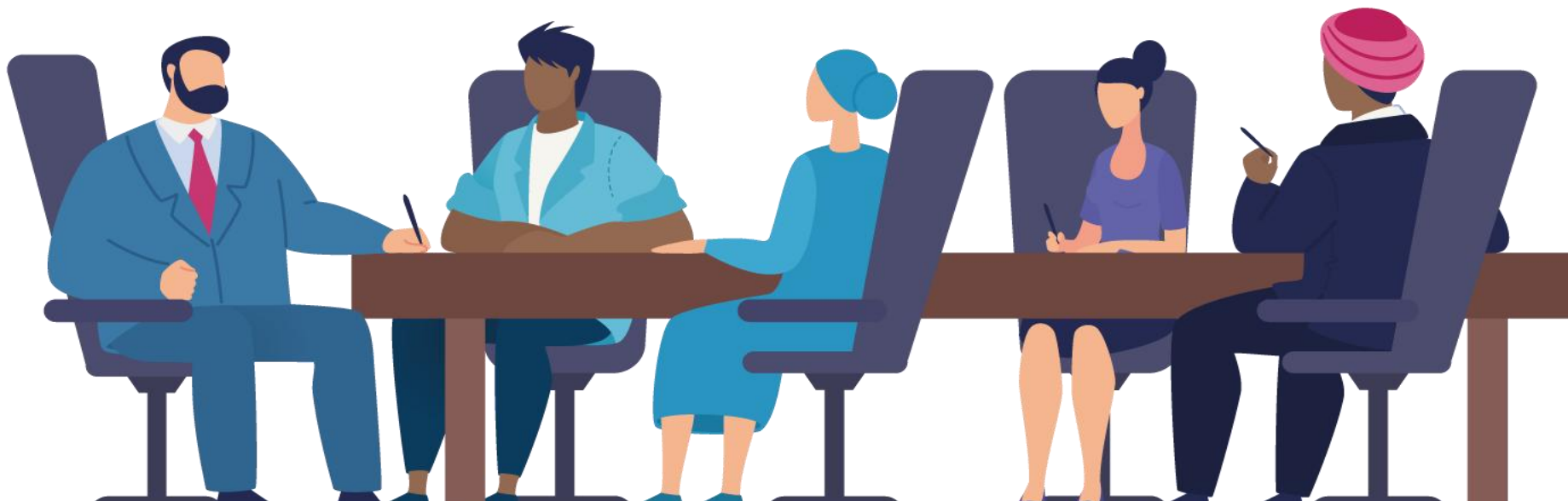
从你的言谈举止、风度涵养、接人待物、处理事情、礼仪礼貌、应酬社交、沟通交流、商业谈判、公共场合表现、客户面前形象。客户看到了无限空间形象、产品、文化和信誉、服务品质和业内的实力。





## Part Two

# 销售是什么



# 销售是什么

## 定义

介绍商品提供的利益，以满足客户特定需求的过程。商品当然包括有形的商品和无形的服务，满足客户特定的需求是指客户特定的欲望被满足，或者客户特定的问题被解决。能够满足客户这种特定需求的，唯有靠商品提供的特别利益。

## 注意

- 销售不是一股脑的解说商品的功能
- 销售不是向客户辩论、说赢客户
- 销售不是我的东西最便宜，不买我的就错了
- 销售不是口若悬河，让客户没有说话的余地



# 销售是什么

## 销售的重要性

除非有销售发生，否则什么都没有发生

- 产品在仓库报废
- 工人失业、运输服务无人需要
- 我们都将生活在困苦中
- 每人都在自己的小块土地上艰苦劳作，但是我们又怎样会拥有土地呢？——有销售发生

那么，销售是如何发生的呢？

展示广告、印刷广告、邮寄广告、.....  
我们生活在销售中.....



# 销售是什么

## 用智慧摆平顾客需求

1 + 1 = 1  1斤 + 1斤 = 1公斤

2 + 1 = 1  2月 + 1月 = 1季度

3 + 4 = 1  3天 + 4天 = 1周

4 + 9 = 1  4点 + 9点 = 1点 (13点相当于1点)

5 + 7 = 1  5月 + 7月 = 1年

6 + 18 = 1  6小时 + 18小时 = 1天

## 做好商品介绍说明

客户产生购买欲望后，不一定会立即购买，有的还要进行比较、权衡，直到对商品充分信赖，才会下决定。这个过程，导购要做好商品说明的工作。

商品说明就是介绍商品的特性，这样要求导购对商品知识、功能、对比的了解。



## 善于展示商品

- 商品展示的要点

- (1) 客户了解商品的使用方法

为了让客户了解商品的使用价值，最好的方法就是让客户自己来尝试操作

- (2) 让客户亲手触摸商品

能让客户亲手触摸到商品，能增强客户对商品的喜爱，能让客户感性的评价

- (3) 让客户了解商品的价值

你在对商品进行展示时，客户能从心理上认为这可能是很创新或者有独到之处

- (4) 让客户有多种选择

做展示时，一定不要单独摆一件商品，要让客户有商品选择权，不要给人一种被迫购买的心理

## 擅长介绍商品

FAB介绍法：

F是指特性，特点，是什么？

A是指优点，它能做什么？

B是指好处，利益，它能为客户带来什么利益？



事实上，特性，优点和利益是贯穿于产品的因果关系，在商品介绍中，它形成了诸如‘因为…，所以…，对您而言…’的标准句式。



## 劝说客户购买

01

实事求是的劝说

02

投其所好的劝说

03

用肢体语言配合表达

导购劝说  
购买具备5  
大特点

04

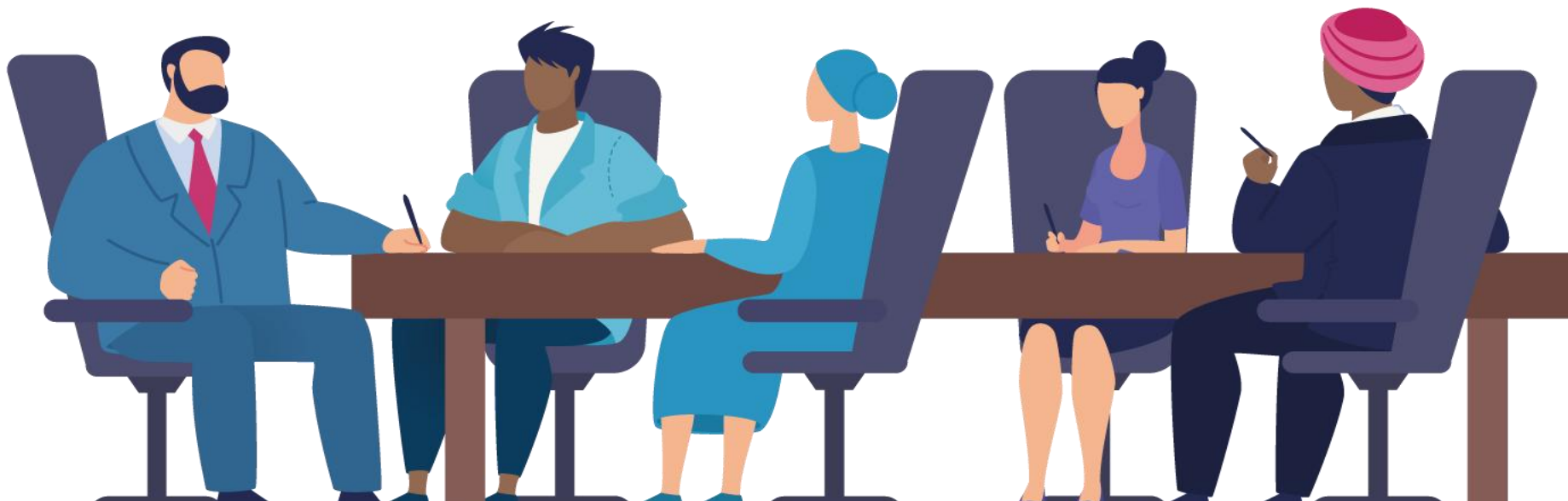
用商品价格、质量、先进说话

05

帮助客户比较、选择的劝说

# Part Four

## 实战技巧



## 原则

以顾客为核心，以  
产品知识为基础，  
以技巧运用为艺术

任何技巧的实施最  
终目的都是为了促  
进销售

任何时候不能有损  
企业形象

攻心为上，卖产品  
前先卖出你自己

# 实战技巧

## 1 把握购买动机

- 实用主义（安全、方便、结实耐用）
- 价格便宜（经济实惠）
- 追求时尚（新颖、美观）
- 不甘落后（攀比、讲究品牌）
- 个人爱好（我选择，我喜欢）

## 2 导购技巧的MONEY法则

- M—MASTER—“精通”产品卖点
- O—OPPORTUNITY—抓住现场“机会”
- N—NEED—找准客户“需求”
- E—EMOTION—触动心灵“情感”
- Y—YOURSELF—将心比心，想想“自己”

导购员，不用烦，学好MONEY就赚钱



## 3 做到主动出击

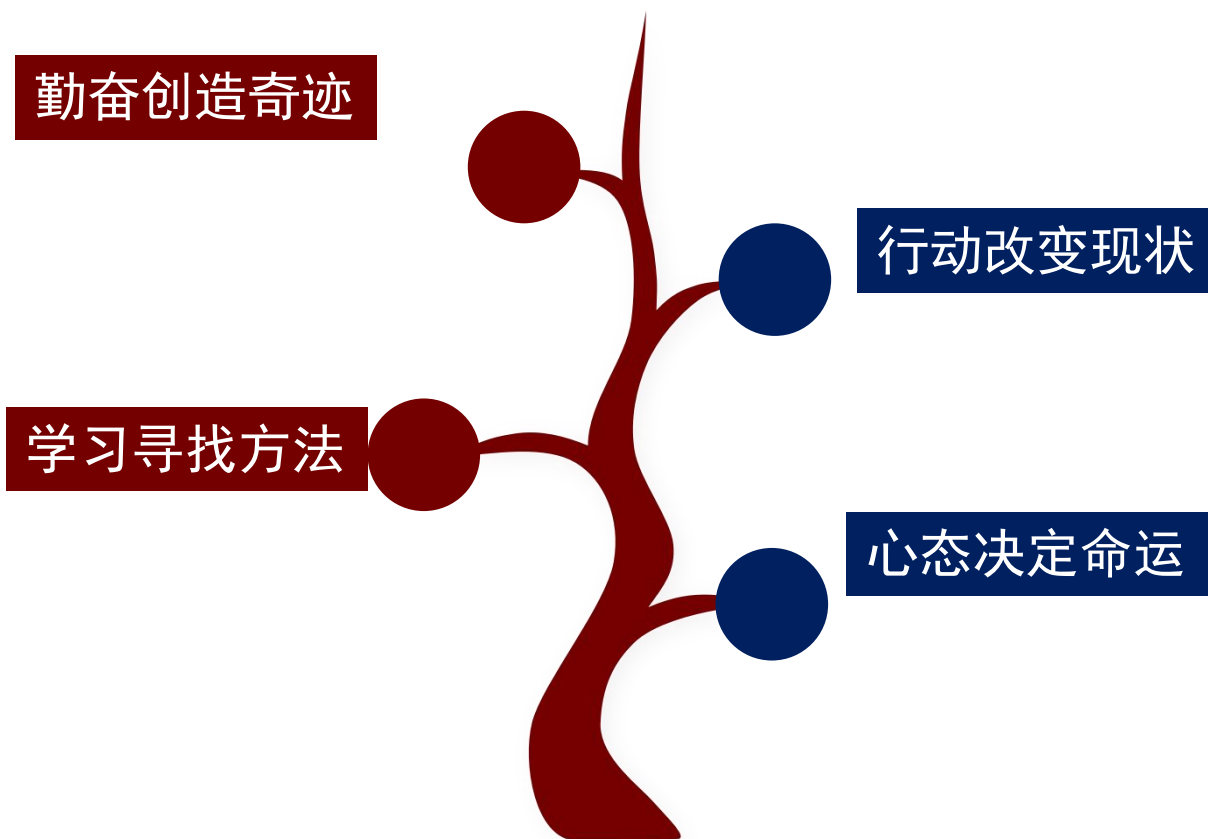
- 主动向每一位顾客展示我们的产品卖点，不管ta今天是不是要买

## 4 销售忌语

- 我们的产品不可能出现这些问题
- 是你自己使用的错误，不是我们的原因
- 没看我这儿有客户，你能不能稍等一会儿
- 别人都用得很好，为什么偏偏你的出问题
- 这种问题我们根本无法给你解决
- 你自己看吧，随便你告我去



人生箴言——在终端实践中提升自我！



感谢观看

