

<<人面“售”心>>

图书基本信息

书名：<<人面“售”心>>

13位ISBN编号：9787514120660

10位ISBN编号：7514120661

出版时间：2012-10

出版时间：经济科学出版社

作者：连永明

页数：237

字数：190000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<人面“售”心>>

前言

这个世界上有很多东西都是靠运气的，当初考建筑专业是个苦差事，毕业只能去国企，竞争大得吓死人，但是最近十年的房价大热，进入建筑行当的人轻松就能年薪十万。

再后来我们说做IT的都是民工，但是最近五年的智能手机出台，果断就引发了一场全球的应用程序热，曾经的IT民工们都变成了IT新贵。

每个行业似乎都有风水三十年的说法，十年二十年之后，你所在的行业可能就要面临一次全局上的兴衰变化。

我们每个人的职业生涯大概有将近四十年，也就是我们人生中或多或少都要经历几次起伏。

到最危难的时刻我们能依靠的，就只剩下手上的那点资源。

我最喜欢跟自己员工说的一句话，就是我们做销售永远不会没有饭吃。

有些人工作十年积累的是工作技术，但技术也许有一天就被淘汰了，这个人十年的积累就白费了，又要重头开始。

我们销售人员工作十年积累的是一个帝国，我们手中的人脉永远不会丢失，就算你工作的公司倒闭了、你经营的行业萧条了，只要你的帝国还在，你就不会知道什么是失败。

我进入销售行业今年刚好第十七年，先后做过六种商品，换了不知道多少个职位，从几十块钱的单子，做到今天近千万的项目。

我承认我很有运气，几次以为自己死定了都撑了过来，但现在回头来看，却觉得并不全是依靠的运气。

换一个人在那个位置上还是死定了，多好的运气都未必抓得住，真正帮我起死回生的不是运气，是我的人脉帝国。

做销售的人最重要的资源就是人脉，你能搞定人，你的东西就一定能卖掉。

很多人都说生意人唯利是图，这样说非常正确，但很多人以为这个唯利是图，指的就是眼前那点蝇头小利。

做销售这一行有很多人都不地道，玩弄小聪明葬送大前途，就在今年我们片区有个兄弟单位做甲方，承包出去一个项目，中标的乙方销售代表非常厉害，该打点到位的关系一个没错过，但是这个销售代表最后弄来的施工单位却不是标书上那个，他居然同时在几个公司担任销售代表，想要玩个狸猫换太子的把戏。

如果不是兄弟单位那边的负责人本身是个把细的性格，亲自到工程上去验收发现了问题，然后才步步推查找出了其中的猫腻，我们那个兄弟单位这次的亏损最少估计都是300万。

事后我和兄弟单位的负责人说这事儿的时候，负责人还在感叹那个销售代表确实很厉害，可惜耍的都是小聪明。

现在那个人正在被起诉，如果最后被定为诈骗罪，松松地就是十年起，黄金岁月就要在牢里呆着了。

这个销售代表之所以敢做这么出格的事儿，最核心的问题还不是他道德败坏，而是他根本不清楚自己的职业目标。

只想着捞一把狠的就走，别说你做不好销售，你做什么都做不好，最后只能做一个诈骗犯。

销售是一个日积月累的事儿，你要把手上每一个客户都当成宝，一个客户就是一个点，连接起来就是一片网，网里捞起来的鱼才是你的最终成就。

一个销售人员要没有眼光到什么地步，才会为了偶尔黏在线上的苍蝇，压垮了自己的整个人脉网络。

我每年都会跟所有客户至少打5个电话，特别重要的客户至少吃5次饭，而最核心的那一部分客户一定会在我的生活圈里经常出现。

比如我们会相约一起去户外、一起品酒、一起品雪茄等等……总之我的生活血脉中都是我的人际圈，都是我的客户群。

和很多人想象的不同，这不但不会影响我的生活，还会提高我的生活质量，因为我做的每件事儿都是发自我自己的意愿，都是我在享受生活，只是享受的同时还能带上朋友而已。

没错，客户就是你的朋友，带着抵触的情绪去和任何人打交道，你都不可能成功。

客户为什么不能成为你的朋友？

<<人面“售”心>>

你们之间除了利益往来，还可以有超越别人的信任，这样的客户才是长久的客户。就算有一天你不做这一行了，曾经的客户也许会慢慢感情变淡，但朋友是不会的，而这些朋友就是你最宝贵的资源，任何时候你想要用得上他们，他们就能够站出来挺你。

所以说做销售这一行其实很有意思，在这个领域里面，你能把和人交朋友的事儿真正上升到艺术的境界。

我在这本书里面写的都是我自己的销售经历，是我从基层开始一步步爬上来的经验，这些经验的核心就是和人打交道的方式。

怎么去让客户看得惯你，怎么去把客户变成你的朋友，怎么去让客户认同你的产品……我们做销售的常说每个客户背后都有六个隐藏客户，这不是一句空话，一个客户如果真的信任你，把你当朋友，他背后的资源，你永远猜不到有多值钱。

一个有理想的销售从业人员，你事业的目标，就是建立属于你自己的人脉帝国。

相信自己，只要你能搞定人，你就一定能够搞定事。

<<人面“售”心>>

内容概要

本书从现今中国人的心理和理念出发，告诉读者有效的人脉操纵策略、方法和技巧。其中的很多经验，都是作者本人在实战中摸爬滚打总结出来的，对于每一个读者来说都具有很好的借鉴意义。书中所列举的实例都是老百姓身边的真实案例，看得见、摸得着，展现了一名现任销售总监销售职业生涯中的宝贵经验。

作者简介

连永明，鑫投融资有限公司合伙人、营销总监，最早一批利用CPA模式运作营销的高级职业企划顾问，资深市场调度专家，人力资源培训讲师。

从事快消品行业近20年，曾经先后担任过营销企划、市场调度、片区总代理、总经理等数个岗位，真正一步一步从基层崛起的销售精英。

多次被邀请参加企业宣讲，为大型企业进行员工新人培训、拓展训练等。

<<人面“售”心>>

书籍目录

- 前言 每个销售员手上都有一个帝国
- 第一章 别急着卖产品，先把自己推销出去
 - 第一节 搞销售必须要讨人喜欢
 - 第二节 用名片让客户记住你
 - 第三节 用微笑征服你的客户
 - 第四节 你可以不是最好，但要与众不同
 - 第五节 尊重自己，才能赢得客户的尊重
- 第二章 心态决定人脉，好心态让你更成功
 - 第一节 客户只买“热情”的单
 - 第二节 相信自己能，才能做得到
 - 第三节 没有放弃购买的客户，只有放弃推销的销售员
 - 第四节 不但要让客户花钱，而且要花得开心
 - 第五节 别做一锤子买卖，把客户当成你的“合伙人”
- 第三章 知己知彼，像客户那样思考
 - 第一节 推销不是卖，而是帮助对方买
 - 第二节 客户总会把自己当成“上帝”
 - 第三节 巧妙勾起客户“怕买不到”的心理
 - 第四节 人人都有“从众心理”
 - 第五节 找到真正的“决策者”
 - 第六节 因人推销，订单就是你的
- 第四章 如何找到并且成就你的客户？
 - 第一节 练就一双善于发现的眼睛，客户无处不在
 - 第二节 最靠谱的客户在这里！
 - 第三节 用产品说话最有效
 - 第四节 小礼品，换来大订单
 - 第五节 让客户的口碑为你“滚雪球”
 - 第六节 提供更好的服务，吸引客户
- 第五章 熟谙销售之道，把事做到客户心坎里
 - 第一节 开口之前，先想明白你要说什么
 - 第二节 从小处入手，用细节抓住客户
 - 第三节 谁都想做VIP
 - 第四节 用“心”拉近与客户间的距离
 - 第五节 巧妙对待客户的抱怨
 - 第六节 刺激客户，促成交易
- 第六章 把握销售定律，帮你拓展更广的市场
 - 第一节 哈默定律：天下没什么坏买卖，只有蹩脚的买卖人
 - 第二节 免费午餐定律：让对方产生负疚感
 - 第三节 奥纳西斯定律：把生意做在对手的前面
 - 第四节 沸腾定律：将客户的购买热情99加1度
 - 第五节 猴子定律：四两拨千斤的销售法则
- 第七章 别走进销售误区，有些事千万不能做
 - 第一节 越害怕被拒绝，就越容易被拒绝
 - 第二节 没了解清楚就贸然上门，等待你的是“逐客令”

<<人面“售”心>>

第三节 心急吃不了热豆腐，急于求成只会错失良机

第四节 轻易许诺却不兑现，只会让客户远离你

第五节 永远不要当着客户贬低你的同行

第六节 故弄玄虚，会让客户失去购买欲望

第七节 只想拿订单却不重视人情售后，会绝了后路

参考书目

<<人面“售”心>>

章节摘录

版权页：刚进入销售这一行的人都特别急，可以理解，年轻嘛，正是血气方刚的年纪。公司告诉你产品好，你就信了，照着公司给你画的蓝图去推给客户，跟个没头苍蝇一样。碰壁了就觉得是天负我、公司负我，或者觉得是我没用、我是废物，两种心态都特别没出息。销售这事儿说来其实并不难，先放平心态。

什么是销售？

就是一份工作，而且这不是一个体力活，不是你每天跑多少客户就能拿到好业绩。

销售这回事儿，说到底靠的是脑子，我在这一行干了十几年，现在也算是小有成就，但熟悉我的人都知道我身体不好，我能在这一行走到现在，靠的就是脑子，我就是知道怎样让客户愿意买单。

第一节搞销售必须讨人喜欢 关于第一节写什么的事儿我想了很久，这就是做销售这一行最容易得的职业强迫症。

做销售必须要走好第一步，第一步走漂亮了，后面的事情你心里就有底，心里踏实做事儿才能顺利。

所以索性我第一节的内容就来写一下这个第一步，每个人心中的第一步都不同，我以前也看过很多讲销售的书，有说诚信的，有说交流的，还有说博弈的……真是扯太远了，销售的第一步，根本到不了那么深的程度，客户第一眼看到的是什么？

那就是你这个人长什么样儿。

我在招聘新员工的时候特别在乎对方的长相。

不是非要长得多好看，中国有句古话叫“相由心生”，知道这句话的人多，琢磨过这句话的人特别少。

我年轻的时候在国企，当时的老总送我一本曾国藩的《冰鉴》，翻开第一句话就是“一身精神，具乎两目；一身骨相，具乎面部。”

这本书对我影响特别深，因为那时候很多人说我长得不讨喜，我一直就不明白了，我自己照镜子至少也是浓眉大眼的，不知道哪儿不讨他们待见了。

后来我还特认真琢磨过这事儿，发现我的问题就是看人老爱直愣愣盯着别人眼睛，而且表情严肃眼神狰狞。

这是当初学校学生会里惯出来的坏毛病，那时候在讲台下面听校领导发言，都是这个姿态，这样显得认真又虔诚。

但这一套在社会中是走不通的，和人说话的时候，最好是看着人家的鼻子周围，不要离眼睛太远，但也别盯着眼睛直勾勾地说话。

说到诚恳或者激动的时候再去看着眼睛，才会显得你特别有诚意，而不是让别人觉得有压力。

做销售这一块特别讲究“眼缘”，有些客户就是看你顺眼，多大的单子都愿意跟你签。

不是这些人傻，是因为这个圈子里面能留下来的人，大部分都研究过面相这一块。

别觉得这一套太玄，我们生活中是不是也会遇到这样的事儿？

新认识的人只要看一眼，就对这个人有了基本的喜恶判断。

这是因为这个人的过往经历和内心世界，在沉淀了很多年以后，不仅仅会刻进他的心里、大脑里，也会赤裸裸地通过他的脸展现出来。

比如有些人特别小气计较，他心理就特别狭隘，看别人的时候都是算计和防备的，别人看他也就觉得特别不讨喜。

又或者有些人特别有胸怀气魄，他没什么防备别人的心理，周围朋友同事也特别认同他，他整个人散发的就是一种外放的让人愉悦的气场，脸上的表情肯定也是没有攻击性的。

面相学这些细节说起来琐碎，需要很多年的经验潜心观察，但只要这一套本事到手了，你在销售这一行里面就得到了一个“通杀令”——无论你销售的产品是什么，你都能用最快的时间上手。

有一年我们公司总部组织过一次学习“海底捞”的培训，当时书店里关于海底捞的书特别火，到处都在推行“海底捞”模式。

但圈里也有很多人认为“海底捞”的做法走不长久，靠这种炒作只能撑一时场面。

<<人面“售”心>>

不过看现在“海底捞”似乎还是势头不减，虽然炒作过去了，“海底捞”却没有过去，这说明“海底捞”确实很有一套，它们的做法肯定是经得起市场检验的。

当时我们做培训课的时候，里面就重点提到了“海底捞”招聘这一节。

“海底捞”选人有个特色，他们第一步就是要看你笑，你要是笑得讨喜又亲切就进下一轮，你要是笑起来就一脸苦大仇深肯定被淘汰了。

我们经常说面试的过程就是一个销售的过程，只不过我们要卖的东西是自己，所以无论你从事什么职业，你第一步都是从销售做起的。

在你销售自己的过程中，主考官可能关心你的能力，也可能关心你要求的薪资待遇，也可能就看一眼你的脸就决定了。

为什么我们说笔试很好的人未必能进面试？

不是因为面试不公平，而是因为你的脸长得不公平。

像“海底捞”这种服务行业要求就特别高，你要是长了一张客人见了就没胃口的脸，你就是倒贴钱我也不敢让你来败坏生意。

“海底捞”的高明就在于以人为本，重视细节，他们连员工的长相都考虑了进去，你一走进“海底捞”，每个员工冲你一笑，马上就让你如沐春风，对这家店的起评分至少也是四星以上了。

<<人面“售”心>>

编辑推荐

《人面“售”心》编辑推荐：集商战经营、销售技巧、职场成长为一体让本书来告诉你贵人是怎样找到的、人脉是怎样拓展的、交易是怎样做成的…… 《人面“售”心》的最大价值，不仅在于它可以让你在人际场呼风唤雨，更重要的是它可以帮助你全面提升自我营销能力，展示并成功地实现自我价值。

《人面“售”心》的作者连永明，一个从事销售行业17年的精英营销人员，用自己的销售经历和经验来写成的一本销售法则。

用真正的切实可行的销售方法，来阐述那些看起来高深艰涩的销售理论。

洞察顾客心理活动，引导顾客轻松交易！

了解人情世故，洞察客户的心理；学习关系处理，提升销售的技巧；掌握怎样去提高人脉并及时打通关系，并最终赢得客户的青睐。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>