



# 推销与谈判技术

第一版

# 模块二 开发客户

1

项目1 寻找客户

2

项目2 谈判准备

3

项目3 接触客户



# 项目1 寻找客户

# 谈判是什么？

## 【课前自测直击】

---

你是 梟 狐 羊 驴？

---

# 谈判是什么？

## 【课前自测3】

---

1. 你想出售自己的游艇，并得知卖得好的话能到手十五万镑，于是想去登广告。某人得知这一消息后，找上门来表示愿意出价十六万五千镑并且付现金。此时你将：
    - a. 二话不说，立即成交
    - b. 请他等广告刊出后再谈
    - c. 再讨讨价
-

# 谈判是什么？

## 【课前自测3】

---

2. 你想买游艇，恰好听说有艘“伊莎贝拉”号已登出广告，开价十五万镑。但你出售旧游艇加上从银行贷款只能凑足十四万三千镑。你找上门去向卖主表明了自己的(强烈)愿望，还告诉他只凑到了十四万三千镑。对方同意按此数成交。你认为：

- a. 这个价格无法拒绝
  - b. 里面有没有别的名堂
  - c. 庆祝做成了一笔有利的买卖
-

# 谈判是什么？

## 【课前自测9】

---

3. 有位才华横溢的年轻女演员想在电视台的黄金时间的节目中露露脸。此时，她遇见了一位电视剧制片人，那人答应让她在一部侦探片里担任主角，但对她说，不出名的演员不能拿最高级的演出费，但如果她愿意“廉价”出演，则片子一上电视，她马上就能出名。那以后再参加演出，片酬就会“车载斗量”了。你看她是该：

- a. 叫那人“去你的吧”
  - b. 欣然同意，反正凡事总得有个开头
  - c. 既然叫当主角就得拿主角的价码
-

# 谈判是什么？

## 【课前自测3】

---

1. 不要接受第一次的报价
  2. 买方出价要低，卖方出价要高
-

# 谈判是什么？

我作为谈判者目前更像

---

		驴	羊	狐	梟
SAL 9	1	B	A	--	C
	2	C	A	B	
	3	A	B	--	C

---

# 一、销售过程的十大步骤

## ❖ 销售过程的十大步骤

- 寻找潜在顾客
- 接触前准备
- 接触客户
- 展示
- 试探性成交
- 确定异议
- 消除异议
- 试探性成交
- 成交
- 后续措施和服务

## 二、销售展示前的步骤

### ❖ 经验的启示

- 良好的销售过程包括20%的展示、40%的准备和40%的后续措施和服务



图2 销售展示前的步骤

# 三、潜在顾客资格审核

## ❖ 1. 鉴定合格的潜在顾客

- 潜在顾客有钱进行购买吗？
- 潜在顾客有购买决定权吗？
- 潜在顾客有购买欲望吗？

# 四、潜在顾客线索（2）

## ❖ 2. 寻找潜在顾客的方法

- 通过网络寻找顾客
  - 个人：个人搜索引擎（people search）；个人主页；QQ
  - 公司：公司网页
- 陌生拜访
  - 挨户推销
  - 打电话
- 无限连锁—顾客推荐
- 被遗弃的顾客
  - 离开公司的其他销售人员负责的顾客
  - 以前不进行购买的顾客

# 四、潜在顾客线索

- 销售线索俱乐部
  - 将相关但非竞争领域里的销售人员组织起来，分享一些销售线索和寻找潜在顾客的技巧
- 列出潜在顾客的清单
  - 哪些是我理想中的潜在顾客？
  - 他们通常属于哪种经济水平？
  - 他们属于哪种类型的公司？
  - 大多数现在顾客有哪些共同特征？
  - 他们是已婚、单身？
  - 他们有孩子吗？
  - 他们有的职业、教育、爱好、疾病、交通需求或是家庭关系吗？
  - 在哪里最有可能找到最多数量的符合我的潜在顾客概况的人人群？

## 四、潜在顾客线索（4）

- 成为专家：发表文章
- 公共展览和演示
  - 设计一个有趣的展览以吸引众人的注意力
  - 写下你想表达的大概内容并附在商务名片的背后
  - 进行沟通演练，练习只讲两三个要点就能把你要说的内容简洁地贯穿起来的能力，但不要背诵。
  - 写下你在展示会上通过接触希望继续与之联系的主要买家
  - 与过路的顾客接触时要表现得极为自信。可以给他们样品使用一下，但不是送给他。
  - 使用线索卡片来记下潜在顾客的信息，为将来有效的邮寄展示做准备
  - 对异议反应做好准备

# 推销训练：个人DNA模型

- ❖ 分析产品特点
- ❖ 提出预期顾客特征
- ❖ 提出寻找顾客的线索和途径

## 四、潜在顾客线索（5）

- 影响力中心
  - 在一个社区或一定区域内，找到并培养一些愿意合作来帮助寻找潜在顾客的人
- 直邮
- 电话和电话营销
- 观察

## 四、潜在顾客线索（6）

### ■ 关系网

- 加强与影响力中心人物的会面
- 每一次与关系网中的潜在顾客进行谈话时，应该谈论他的业务
- 问一些能自由回答的、感觉良好的问题
- 获取关系网中潜在顾客的商务名片
- 每个月都联系人寄一些东西，让他们保持对你的印象
- 提供线索
- 不管你在什么时候收到线索，也不管它是否有用，记得感谢对方

## 四、潜在顾客线索（7）

### ❖ 3. 寻找潜在顾客的准则

- 定制或选择一种与你公司需求相适应的寻找潜在顾客的方法
- 首先要强调具有高潜力的顾客，其后再关注潜力稍弱的顾客
- 对没有购买潜力的顾客经常进行回访



**Thank You !**