第一图书网, tushu007.com

<<99%的人都用错了销售技巧>>

图书基本信息

书名：<<99%的人都用错了销售技巧>>

13位ISBN编号：9787807336679

10位ISBN编号：7807336676

出版时间：2011-7

出版时间：古吴轩

作者：河濑和幸

页数：200

译者：李娟

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

前言

序言我希望所有从事服务及销售行业的人们都来读一读这本书日本著名汽车用品连锁店“黄帽”（YellowHat）创始人键山秀三郎如果用一句话来形容“销售大王”河濑和幸的话，我想说，他是一个相当努力的人。
和河濑第一次见面是在1996年，至今15年过去了。
当时的河濑还是一个公司营业员，那次见面他是和他的上司一起来的。
不过相比他的上司，我更加欣赏河濑的人品，于是，我们多年的深厚交情，就从那一天开始了。
相识之时还是营业员的河濑，在40多岁的时候转投销售行业，成为一个极其优秀的销售员，创造出了很多大受欢迎的商品。
而这一切光环都离不开成功背后的努力还有他独有的真挚。
我也是从卖自行车开始我的销售生涯的，可以说，直销是我工作的原点。
但即便是有多年经验和一定成绩的我，也不得不承认在销售能力和宣传商品魅力的能力方面，我是绝对比不上河濑的。
这句话没有丝毫恭维的意思。
一件商品，即便摆在店里，如果不用心经营就会悄无声息地“沉睡”，最终沦落到被退货被废弃的命运。
销售员的工作就是叫醒这些一不留神就会沉睡的商品，并且用心管理，让商品焕发生机。
店里面那些无人问津的商品，只要经河濑的手开卖，就立刻变得熠熠生辉，成为顾客追捧的对象。
之所以会产生这样的效果，是因为河濑自己研究出了一套向顾客宣传商品魅力的方法。
他不仅在用语言，更用各种姿势、手势，用自己的整个身体来向顾客介绍商品。
在事业上，松下政经私塾一直以来都给予我极大的支持，我也曾作为志愿者的领头人去支援私塾学生的选举活动，现在我都还记得当时发传单的场景。
我也跟大家一起发传单，但10个人里边大概就只有1个会接我发的传单。
回头看看河濑，10个人里面至少有8个人会接他发的传单！
为什么那么多人愿意接河濑发的传单呢？
不仅是因为他发传单时很卖力，更关键的是他很会观察。
他是在充分观察人群的整体流向和行人的视线之后再采取行动。
作为“扫除学习会建设更美日本协会”关西支部的领导，河濑组织团队，不断改善，开展各种活动。
他与人真挚交流的态度，常常感染我，让我觉得做事很有动力。
我觉得不论是在男女老少都得接触的选举中，还是在扫除学习会的各种活动里，“销售大王”河濑都运用了销售手法。
人们通常都不太愿意把自己花了很长时间研究出来的好方法教给别人，但是河濑不这样。
他想把自己研究出来的精华分享给更多的人，让更多从事销售行业的人们在工作中发现乐趣。
河濑的气魄让我由衷地钦佩，所以，他出书我鼎力支持！
如果那些从事销售行业，还抱怨着“这是一个什么东西都不好卖的时代”的销售员们，看了河濑的这本书，并且在工作中进行实践的话，一定能走出困境朝着好的方向发展。
而我本人也会把这本书视为珍宝，常置手边。
2010年7月末

内容概要

●◆连续8年成为“ 销售大王 ”的河濑和幸亲身传授销售诀窍，助你业绩翻5倍。

●◆作者42岁时从公司的一名员工调职为一名销售员，从最初的毫无业绩到现在的与各大公司签订合作协议的自由销售员，他闯下了一片属于自己的天地。

●◆现在作者能够在2个小时内向顾客成功推销300瓶价值4000日元的美容液，在一天内卖掉50台8000日元的自行车，再加上200瓶价值2300日元的橄榄油，他的销售手段令店内员工瞠目结舌。

●◆销售大王的独家销售技巧，让你轻松成为一名优秀的销售员。

作者简介

[日]【河濑 和幸】
1955年生于北海道。
在丸红综合商社的子公司时，与株式会社Yellow Hat Ltd.的创始人键山秀三郎成为了知己。
之后，他凭借在钻石销售方面的日本第一业绩和销售经验成为了该公司的销售和销售企划的顾问。

2000年，从株式会社Yellow Hat Ltd.独立出来，用10年的时间访问了近2400家商铺，凭借学到的购买心理学和经济心理学创造出了自己的销售技巧。
在这个过程中，他学会了制作诸多小商品和开发小游戏的方法，并且在小商品界获得“业绩创造者”和“价格创造者”的称号，因此而成名。

现在，他一边不断访问其他的大型店铺积累销售经验，一边通过做演讲活动和研修会培养优秀的销售员。

书籍目录

序 言 我希望所有从事服务及销售行业的人们都来读一读这本书
前 言 我的成功，可以复制
序 章 掌握了它，顾客的心理会一目了然
第 1 章 做到这些，你就成功了八成！

1. 做到“ 抓住顾客 ”，销售就成功了八成?
2. “ 欢迎光临 ”这样的招呼方式，是让顾客逃开的咒语?
3. 问好是一种技巧，变换一下方法，顾客就肯停留了?
4. “ 一定要卖出去 ”的气氛会让顾客心生戒备?
5. 学会用拟声、拟态词在一秒内说完商品的特点?
6. 即便只用“ 动作 ”“ 拟声 ”“ 标志箭头 ”也可以抓住顾客
7. 用这种方法向顾客递购物筐，成功率 100%?
8. 能勾起顾客兴趣的“ 发传单技巧 ”？
9. 店铺、地域不同的时候，要用不同的视角观察客流?
10. 让顾客不自觉地想伸手的“ 微乱摆货方式 ”？
第2章 16 招，助你成为“ 优秀销售员 ”
1. 首先尝试跟 30 个人打招呼，并做一张明示表?
2. 游手好闲是销售员的大敌?
3. 把头发扎起来，销售额就增加了 20%?
4. 放弃麦克，用自己最真实的声音面朝顾客说话?
5. 认真观察顾客，通过配音模仿来了解顾客在想什么?
6. 和客人谈话并不是全部的交流，手势也是一种语言?
7. 身体是做销售的本钱，教你如何练就坚持到关店也不觉得累的好体力?
第3章 19 招，告诉你怎样和顾客谈话能提高成交率
1. 销售员应该是能发现顾客潜在需求的职业咨询员?
2. 强卖不可取，要给客人讲与商品相关的故事?
3. 按自己的方式去搜索一些商品的相关资料?
4.做一张介绍商品的图表，和顾客交谈起来就不会觉得困难了?
5.打破尴尬沉默的方法——让顾客亲手拿一下商品?
6.学一学评书之类的语言艺术，尝试用相同的节拍重复顾客的句尾?
7.学习寅先生的说话方式，要明白和客人谈话时节奏很重要?
8. 重要的关键字，换换别的说法反复说几次?
9. 学会有效利用公共传媒上的相关报道?
第 4 章 绝对不能强卖！
教你在不知不觉中勾起顾客购买欲望的技巧
1. 销售新构想 ：绝不能匆匆“ 收尾 ”强行让顾客购买?
2. 最后说明商品的“ 局限性 ”，推动顾客购买?
3. 教你 3 招，对应犹豫不决的顾客?
4. 不要说是你的推荐，要跟顾客聊别的顾客对商品的评价?
5. 顾客问你“ 选哪个好呢？
”的时候，你该怎么办?
6. 在谈话进行到一定阶段的时候，重新把商品标价摆到商品前面?
第 5章 销售一空是有技巧的！

告诉你优秀销售员的 26 种思想

1. 生意不太好的上午时间段该采取怎样的销售策略？
?
2. 在店内打造热门商品，制造一种畅销的氛围?
3. 连续 8 年打造销售额第一的商品之后，我总结出来了制造购买热潮的方法?
4. 不论你从事销售还是营业，学会这几招你也能画一手好画
5. 遵守这个原则，即便有客人投诉，也不会出现问题?
第 6章 我的销售技巧是这样诞生的
1. 42 岁才第一次接触销售的我?
2. 我与键山秀三郎先生的相遇?
3. 从丸红子公司辞职后，处处碰壁?
4. 对销售产生兴趣的原点?
5. 轮胎销量全国第一，我受到表彰?
6.我在键山先生那里学到的“ 扫除哲学 ”在这里得到了应用?
7. 以销售顾问的身份独立出来，开始卖各式各样的商品?
8. 开店仅 10 分钟，我卖了 16 万日元?
第 7 章 我的成功，你可以模仿！

列举我销售一空的技巧以及实例
1. 勾起了乡愁从而热卖的蕨菜饼?
2. 在位置极差的店铺也成功卖光的玄米面包?
3. 通过让顾客感受到巨大差异而大卖的起酥油?
4. 利用顾客的声音和口头传播销售一空的“ 类胡萝卜素美容啫喱 ”？
5. 稍微下点工夫，轮胎和自行车就好卖起来?
后 记
键山先生如是说 ：“ 只要坚持，一只筷子也能在一盘水中搅起旋涡 ”

章节摘录

插图：序章掌握了它，顾客的心理会一目了然虽然老套，但绝对管用的“购买心理的五个阶段”我的销售技巧是花了10年时间研究总结出来的。
多年以来，我置身卖场从未停止过对顾客的观察，所以我渐渐知道了怎样做能让商品畅销，怎样做能提高顾客的购买欲。
一个原本不想买东西的客人，从刚开始被商品吸引：“唉，这是什么？
”到最后：“好，我决定了，买！
”一共会经历五个阶段的心理变化过程，我把这五个阶段称为“购买心理的五个阶段”。
从第一到第五，如果每个阶段都采取合适的方法和顾客交流的话，顾客就会自然而然地一个阶段一个阶段地往上走，最后决定购买。
那么，首先让我来介绍一下所谓的“购买心理的五个阶段”吧。
1.我的销售技巧来源于观察科学和行动心理学虽然我是销售员，但是我不受制于店铺，也不受制于商品厂家。
“河濑先生，我手上有这样一批货，你能帮我卖吗？
”“这批商品寄卖在某某店，但是完全卖不出去，再这样下去就要被撤下去了。
河濑先生，你帮我去那家店卖吧！
”……就像这样我的工作就是受托于销售商，然后我接手某样商品进行销售。
因此，每次我都是在不同的卖场卖东西，销售一空是理所当然的事，因为我从事的不是在完不成任务时一句“对不起”就可以推卸责任的工作。
厂家辛辛苦苦制造出了这些商品，而这些商品的“人生”和“寿命”都由我的销售额左右，因此，我的工作需要担负起很大的责任，我心里自然也会有一定的压力。
商品一旦畅销起来，就会掀起强大的购买热潮，继而在全国都开始热卖。
在卖场，我曾将很多商品销售一空，曾在很短的时间内刷新销售纪录。
有了一定的名声以后，就有东京的电视节目采访我，而我经手的商品还曾作为畅销商品被市场销售杂志报道过。
当然在其他地方的店铺做销售的时候，我的事迹也曾被当地的电视台报纸报道过。
这样一来有了媒体效应，被介绍的商品就会在全国畅销起来，掀起购买热潮。
因为我一直潜心钻研如何让商品畅销，并收获了一定的成效，因此接到了很多销售厂家的销售委托。
回过神来才发现，到目前为止我到店铺实地销售的次数已经超过了2400回。
◎让顾客改变心意决定购买的技巧最近，我作为销售顾问指导了很多销售人员。
一次，我跟销售员们说：“看到那边那位客人了吧，我现在过去，在3分钟内把这件商品卖给他，你们好好看着哦。
”然后我真的在3分钟内将商品成功卖出。
目睹这个过程的销售员们全都目瞪口呆，一脸的不可思议，但对我来说这就是易如反掌的事。
原因很简单，我有多年观察顾客的经验，看到一个客人，就可以知道他想买什么，会不会在这个店里买。
我的销售技巧是在判断顾客举止的观察学以及解读顾客心理的行动心理学的基础上诞生的，是一套全新的技巧。
瞬间让客人回头，不强买强卖让顾客自己决定买还是不买，这样就几乎不会受到客人投诉了。
对于掌握了这些技巧的我来说，只要商品定价低于一万日元，即便是那些原本进店不想购买的顾客，我也能让他们当场改变想法，买下我的商品。
2.“购买心理的五个阶段”一点也不深奥“怎样才能让商品畅销？
”对于销售员来说这是一个永恒的话题。
其实我刚做销售员的时候，也因为找不到这个问题的答案而十分烦恼。
不过，随着去卖场的次数一次次增加，我发现了一些销售窍门，渐渐知道了怎样做客人就会决定购买，也知道了怎样做会让客人不想买。

我理解了顾客从对商品产生兴趣到决定购买的这一段心理过程。
我把这段心理过程分为五个阶段，称它为“购买心理的五个阶段”。
①第一阶段：“唉，这是什么？
”②第二阶段：“哦……然后呢？
”③第三阶段：“啊……原来如此！
”④第四阶段：“嗯……买还是不买呢？
”⑤第五阶段：“好！
我买了！
”如下图所示：

后记

键山先生如是说：“只要坚持，一只筷子也能在一盘水中搅起旋涡”刚进黄帽公司、对销售一窍不通总想着逃避的我曾经跟键山先生说：“我想辞职……”那时候键山先生是这么回答我的：“河濑，你有一项特长，就是很强的观察力。
把你通过认真观察研究出来的方法用在销售实践中吧！
”我一直记着键山先生的这段话，开始站在卖场观察顾客。
自己设想出各种促进顾客购买的方法，然后去尝试。
刚开始时不成功的例子居多，但是即便失败了我也可以知道“哦，原来这样是行不通的”，这也是一种进步。
从黄帽退职出来后，我以东急HANDS为中心在很多百货店和超市做过销售。
键山先生的教诲我铭记于心，一直是在观察的基础上进行销售。
最终，我在本书中介绍的各种销售技巧就成为我的血和肉。
键山先生曾经跟我说过一句话：“只要坚持，一只筷子也能在一盘水中搅起旋涡。
”用一只筷子在一盘水中搅动，刚开始水是不会跟着动起来的，但是只要坚持，不停地搅动，周围的水就开始一点一点地转起来，最后整盘水都会转起来卷起大旋涡。
42岁的刚踏进销售的世界时，我总想着逃避。
后来横下心来踏踏实实地研究销售技巧后，才有了今天的我。
我的经历不正像用筷子在一盘水里搅动一样吗。
就像没有人生下来就会骑自行车一样，没有人天生就会卖东西。
专业的足球选手也是从最初的门外汉通过不断地练习成为专业选手的。
销售也是一样，每天坚持练习的话，东西就会越来越好卖。
我衷心地希望读了这本书的你，能够将我介绍的销售技巧一个一个用于实践，加以研究，最后能够在一盘水中搅起旋涡。
最后，我要借此机会感谢键山秀三郎先生，没有您的帮助就没有今天的我。
感谢一直支持我的伙伴和在卖场照顾过的人们，还有给我机会磨炼技巧的顾客们。
感谢已经逝去的竹中博先生，没有你的话我就不会出这本书。
然后我还要感谢向我推荐出版社的真剑公司总经理井场元伸幸先生，以及把我介绍给出版社的NPO法人企划负责人崛内伸浩先生。
我对出版一点也不了解，所以，我在此真诚地感谢热心帮助我的宝石出版社的木村香代女士。
感谢我最爱的家人，感谢读了这本书的所有读者，谢谢你们！
2010年7月河濑和幸

媒体关注与评论

像“河濑和幸”这样的销售大王，他的书能够影响至少一代人的精神风貌--日本《日经报》

编辑推荐

《99%的人都用错了销售技巧:日本销售大王让你业绩翻5倍》编辑推荐：全球简体中文版唯一正式授权，引进日本最成功的销售方法。
影响日本销售理念的平民经济读物，日本亚马逊财经类排行榜稳居榜首，迄今没书能够撼动！
日本《日经》报、《每日》报304天连载推广！
从事销售行业的人士必读的一本经典书！

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