

抢单手记：销售就是要搞定人

作者：倪建伟, ePUBw.COM

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！

自序 成功靠自己导演

每个人都希望自己获得成功，每个人都知道一些成功人士的故事，知道他们说的一些成功理念，但是，生活中的绝大多数人竭尽所能还是不能成功，何故？因为虽然每个人都有成功的理想，但几乎所有人都这样或那样的盲点。这些盲点导致我们在面对机遇时，往往看不到是机遇，或者即使看到机遇却由于准备不足，或者基本功太差而与机遇失之交臂。

因此，销售人员必须不断学习、不断丰富、不断完善自己，也唯有这样，当我们面对机遇时，才能准确判断、全力拼搏，抓住机遇。

市场不相信眼泪，职场也不同情弱者！工业产品的销售尤其如此！现在的市场是买方市场，是同行竞争过度的市场。当你鼓足勇气去敲开客户的大门时，却发现客户的办公室里已经坐满推销各种产品的销售员；当你抱着美好愿望向客户宣传自己的产品时，客户一句话就把你打发了：“我知道了，等用到你们的产品再联系吧！”这就是目前工业产品销售行业的现状。

在买方市场里，在任何一个客户那里，你几乎都能发现有几个、十几个甚至几十个的竞争对手！当项目跟踪到最后时，却只能有一个胜利者，蛋糕只能由一个人独享！所以，工业项目的销售向来都是赢者为王！

我在1996年加入日本一家最著名的制泵企业，在上海的营业中心担任项目销售工程师。从这一年开始，我还先后担任了办事处主任、营销总监和经营厂长。在长达十几年的工业产品销售和管理生涯中，每年我都要管理和培训几十位新老销售员工。他们和无数的人一样都渴望成功，并为此积极地去储备知识，丰富自己。然而很遗憾，尽管他们苦读各类销售书籍，尽管他们看得心潮澎湃，但当他们将这些书本中的技巧和观点运用到现实的销售工作中去时，却突然发现理论和现实背道而驰。每一年，我都会看到一些工业产品的新老销售员在自己的项目上犯着这样或那样的错误，可其实这些错误是完全可以避免的。

于是，2009年春季，我开始考虑，在工业产品销售领域奋战多年的自己，是不是把这些年成功操作的销售案例还原出来，给那些新踏入销售工作的，或者没有接受过系统培训的销售员们提供一些案例，模拟一些相似的竞争环境，让他们在具体的工作中因为阅读过本帖，而不会对这些销售环节或场景陌生；在具体运作项目时，能因为本帖名人有类似的成功案例，而尽量减少一些操作上的彷徨和犹豫。于是我便在天涯社区陆续发布了这一帖文。这个帖子一经在网络发表，便受到众多网友的关注，读者还自发组织了“工业产品销售联盟”这样的团体，给我支持，给我鼓励，支持我继续写下去。更多的网友则期盼《销售没冬天》能出版发行，他们也好买来更方便地阅读和指导自己的项目销售。

本书虚构了主人公倪峰从到某世界500强企业的一个风雨飘摇中的办事处工作开始，如何在逆境中，在落后的局面下，运用销售智慧，拼抢得一个又一个订单的故事。这些故事既有我亲身经历的案例，也有许多销售同行共同亲历过的场景，大家读起来都会觉得似曾相识，不过小说毕竟是小说，主人公倪峰及其团队所采用的一些手法虽然看起来精彩，却未必完全是正确的。但这些手法及其所表达的观点都反映了市场第一线销售人员的真实状态，都是动态的销售中必须要计算的一部分。在销售中，牵一发而动全身，所以，在具体销售过程中假如能计算得更精细一些，那我们离成功就会靠近一步。故事虽然简单，但对生活在这个瞬息万变、竞争过度的买方市场中的销售员们来说，却不无指导意义。无论时代如何变迁，无论市场如何变化，销售工作的基本思路和方法都是基本不变的，因为人性是不变的。

“我是一名演员。”这是周星驰在《喜剧之王》中说的一句话。在人生的舞台上，我们每个人何尝不是一名演员？人生的戏最后演得效果如何，主要还是看我们自己是不是刻苦，是不是努力，是不是谋划过，

是不是尽心过。

人生的戏是我们自己演的！

成功，也是我们自己导演出来的！

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！

01 谁说搞销售的不是在搞艺术

马克思说，由产品变商品为惊险的一跳，正是这一跳才创造了价值。而销售员就是完成这一跳的艺术家。所以，这里我想说说那些基层销售实战的故事。

那年，是2007年。

那天，是5月8日。

之所以记得那么清楚，那是因为我前一年个人销售业绩全公司第一，被公司奖励去“新马泰”免费旅游一次回来后，第一天上班。

那时是上午9点。

我刚刚到上海公司总部上班，还没到自己的办公室，就被总裁秘书——漂亮的Janet通知下午两点去总裁办公室见中国区的总裁。我一下子惊异起来，不知道总裁找我有何事。现在不是裁人的时候，而且我和中国区的总裁按行政的划分还差两层，应该不会有直接交流才对。

我赶紧询问前台的Cici，她是我的安徽老乡，很漂亮的女孩。Cici也说不知道，公司最近好像也没啥和我扯得上边儿的八卦传闻。打探了一圈也没辨明总裁找我的意图，于是我索性到代理商那儿喝茶去了。

我们这个德国生产销售真空设备的公司的中国区总裁中文名字叫潇洒哥。下午两点钟见到潇洒哥的时候，潇洒哥好像很不潇洒。他坐在老板桌后面，面带忧虑地正抽着香烟，面前的烟灰缸里丢满了烟屁股。整个房间烟雾缭绕。

“Key，公司在湖北省办事处的Alex，已经被警方以行贿罪正式批捕了，办事处的销售额比往常下降了90%，办事处处在停业的边缘，所以公司管理层决定把你派到湖北省去负责办事处的运营。”潇洒哥沉默了很久对我说。

我的英文名字叫“Key”，我当时起这个名字的意思是希望自己能成为一把解决问题的“开门的钥匙”。

我很震惊，因为以前国内很少有销售人员因行贿而被抓捕判刑，除非行贿的数额非常巨大。“那给客户带来的影响大吗？”我问。

“很大！出事的单位是湖北省最大的前三家客户，这三家客户基本上都有人被抓，已经彻底不与我们做业务了。”潇洒哥说。

我无语了。根据销售的“二八法则”，80%的销售额是20%的客户创造的，那么前三家客户都和我们断绝生意往来，我们的损失最少也会达到60%以上。

“目标？待遇？”我问潇洒哥。

“你会被正式任命为公司的湖北办事处经理，公司相关级别规定的待遇你都能享受。目标是完成今年1000万元的保底销售额。”

“你有驾照吗？公司给你分派一辆别克车，但不配专职司机，你要自己开才可以。”

“嚯！驾照都拿了三年了，还从来没自己开过车呢。”我暗暗地想。

“恭喜你升职！我知道，你肯定会有大发展的。”从总裁办公室出来，我在公司咖啡间喝咖啡的时候，人事部的陈部长碰到我对我说。

“谢谢你的祝贺，我会努力的。”我真诚地对陈部长说。我是被陈部长招聘进这家德国公司的。那时候，我在国内的工业产品企业从事销售工作多年，种种原因使我感觉陷入事业和人生的低谷，所以在2005年的春节过后，我决定从头再来，就去参加上海春季一次最大的人才交流市场大会。

在招聘会上我就留意相关的企业，经过优劣势的自我分析，我决定应聘这家专门生产销售真空设备的德国企业。这家企业门槛很高，所以怎么打动HR是关键。

“你好，我是来应聘你们销售工程师一职的，这是我的简历。”我对当时正在忙招聘工作的HR陈说。

我将简历递交给HR陈，看着HR陈把我的简历收起来。“你的这身衣服真符合你的气质，你是全场最有气质的职业女性！”我对HR陈说。

听到我的夸奖，HR陈的眼睛一下子亮了起来，人也瞬间显得和蔼、亲切起来。“谢谢！我会认真看你的简历的。”她微笑着说。

我一直坚信，我在那么多的名牌大学生和那么多的销售高手中，能唯一被这家以严格著称的公司录用，我的这句赞美居功至伟。

倪峰语录：

◎打开对方心门最省钱、最有效的方法，就是赞美你的客户。

◎切记：不分场合、不合时宜地乱拍“马屁”只会让你的客户难堪。

的确，“销售没冬天”，但是时下谁还敢这么义正词严呢？虽说销售没有冬天，但是企业的经营却是有冬天的，而这种“天气”恰恰影响了我们的销售。

作者回复：

说“销售没冬天”，其实本意是“风生于地，起于青萍之末”。也就是说，在事情的萌芽阶段就开始控制，这样在冬天来临的时候，我们由于早期就控制、防备和设置一些壁垒，就能做到别人过冬天，而我们却没有冬天的寒冷的感觉。

其实从某种意义上说，也就是：“不谋万世者，不足谋一时；不谋全局者，不足谋一域。”

我怀疑那个卖设备被判刑的案例是否存在。我可能是做技术太久、做销售太短的缘故吧，不太认同这种现象，当然从做销售的角度看他是胜利的，但对公司的形象却是不好的，走夜路太多，搞不好哪天就撞鬼了。

作者回复：

人性是贪婪的，你的疑问《资本论》中有解答。

《资本论》指出：如果有10%的利润，资本就保证到处被使用；有20%的利润，资本就活跃起来；有50%的利润，资本就铤而走险；为了100%的利润，资本就敢践踏一切人间法律；有300%的利润，资本就敢犯任何罪行，甚至冒绞刑的危险。

你可以将“资本”这个词换成“商人”，然后再看上面的话就明白了。

作者你好，最近我在逛人才市场的时候，招人的看到我简历上的年龄（我不到20岁）都很迟疑。是不是

年纪小就没办法做工业产品销售？我也想过按照你文章里的方法直接找话事人，但是我虽然有一些销售经验，由于没做过工业销售，之前的工作也不能说做得出类拔萃，加上年龄偏小，这样就没办法打动老板……求作者指点一下！

作者回复：

年龄小受到不信任的问题，找工作时会碰到，在销售工作中见客户时也会碰到。

马克思在25岁应聘《莱茵报》的主编时，就碰到你目前的问题。该报老板说：“你年龄那么小，我们招聘的可是主编啊！”马克思说：“难道知识和年龄有必然的联系吗？你看看我的成果再说。”说完，马克思就拿出他那些年的投稿和大学的博士证。这样，依靠实际的表现，马克思在25岁的时候获得了《莱茵报》主编的位置。

你年龄小的问题可以从三个方面去改善：

①穿职业黑灰色西装。职业装可以使你看起来成熟些，也职业化些。一个再蹩脚的医师穿上白大褂也会使紧张的患者产生信赖感！这就是职业装的魅力。

②预判招聘单位需求什么样的人，你就把自己包装成什么样的人。这一点靠学习可以达到，一定要做个有真材实料的人。

③言行要职业化，多注意你认为成功的人的言行举止，可以去模仿。

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！

02 在脑门上刻一个“忠”字

5月10日，星期四。

在一片蒙蒙细雨中，我开车从上海到了武汉。虽然前两日在公司司机指导下进行了紧急练车，但第一次开车上高速公路，我还是紧张得要命，吓得要死。最早上路的时候车开到40迈都嫌快，身后喇叭声一片，还出了几次险情。但开到九江的时候胆子就大了起来，车速平均也就到120迈了。

一路上，我的心情也如这时下时停的雨，起起伏伏，不能自己，就这样到了武汉办事处。办事处在武汉汉口的国贸大厦，这是武汉最高级的写字楼之一。

武汉办事处人数不多，就七个人。在武汉办事处的全体人员会议上，自武汉办事处出事以来，一直代管这里工作的集团总公司的销售总经理张军指着我说：“这是公司新上任的湖北办事处经理倪峰，临危上任，希望你们支持。请倪经理发言。”

在稀稀拉拉的掌声中，我看到不高的士气。“我叫倪峰，职业：销售，现在任你们办事处经理，希望以后在工作中能和大家齐心协力、互帮互助、再创辉煌。请各位同事先自我介绍一下。”我笑着对各位新同事说。

“我叫王笑，销售员，主要负责宜昌一带。”

“我叫张雨，销售员，欢迎新领导，我主要负责黄石一带。”

“我叫张淮，销售员，主要负责麻城一带。”

“我叫江刚，销售员，主要负责荆门一带。”

“我叫陶小美，公司财务。”

“我叫叶红，公司文员助理，负责日常杂事。”

就这样，我和办事处的全体人员算是认识了。

总部营销部副总经理张总上午开完会就走了，回上海总公司了，甚至连中午饭都没吃，工作上也什么都没有交代。我还期待他能给我交接客户资料呢，结果什么也没有做就这样突然“跑”了。

我很茫然，为下一步如何开展工作且没有具体信息支持而茫然。

下午继续开会，听四个业务员简单介绍业务情况。也确实简单，他们只是随便报了几个厂名，然后说最近没什么需求就打住不说了。

我明白也理解他们。一般来说，一个空降的新领导上任，以前的办事处业务员对此心里总有些不平衡，谁不希望领导岗位空缺时自己能被高层看中、被提拔当领导呢？哪个业务人员愿意把自己手中的信息透露给别人呢？信息可是业务员的财富啊！

我说：“过去的事情大家都知道，也都已经过去了，不管影响多大，不管过去你们每个人有多辉煌或者有多失败，我希望你们从今天起，把自己清零，把过去所有的一切都忘掉。从现在开始，让我们一起从零开始。”

没有人回应我，下午的会议就这样草草结束了。

接下来发生的事更加奇怪，四个销售员都要出差，说客户需要，他们甚至直接去找财务打个借支单把钱拿到就走了。对此我却一点也不知情，直到第二天（周五）的时候，我看到办公室里销售员都不在，问助理小叶才知道的。

“水，很深呀。”我对自己说，“很明显，我作为武汉办事处的最高领导，业务人员去哪儿必须是第一个让我知道且听我安排工作的，而这些办事处的老员工却自行出差且不向我请示。这说明他们目中无人，没把我放在心上！这种风气必须立即刹住，否则以后这个办事处管不好！”

“难道借支钱不需要办事处领导批准吗？”我问财务。

财务说：“以前的办事处领导都是这样的啊，给办事处的销售员销售备用金，销售员们出差回来拿票核销，不需要事先批准的。”

我对叶助理说：“明天（周六）上午开会，所有人不得缺席。”

叶助理说：“我们上班五天制，周六从来不上班的！”

“我通知你我的决定，你再通知到每个应该知道的人，其他的不是你考虑的。”我用平静得有点儿冷淡的口气对叶助理说。

“好吧！”叶助理有点儿无奈地答复说。

我的周六全体员工开会的做法很让人吃惊。我们这家德国企业，实行的是每周四天或者五天工作制度。你一天上班十个小时就可以一周上班四天，如果一天上班八个小时就可以一周上班五天。所以，周六上班可能要面临向总部申请加班费的问题，这种事情牵涉太多，所以前任从来没有在周六、周日开过会。

和我想象的差不多，周六开会的时候只来了三个人。销售员来了两个，一个是王笑，一个是张雨，助理小叶来了。其他的两个业务员以种种理由请假没来，财务也没来。

小叶说他们都向她请假了，我一笑置之。

加上我就四个人，但会还是照样开！

会上，我宣布：

一、今天没来的办事处员工一律除名！周一请叶助理正式将人事变动情况传真至上海总部，请总部核准。

二、财务开除后，助理以后兼管财务，近期不会可以找代账公司代账，但两个月后必须会做账。

三、办事处所有业务人员最近工作时间内一律不允许出差，要在办公室修炼内功，好好学习产品知识和销售知识。经过考试合格，方可代表公司外出进行销售活动。在办公室上班期间，上下班情况按办事处管理制度考核。

我喜欢并选择担任办事处领导这一岗位，因为这一岗位就是占山为王，能够最大限度地发挥你的指挥能力，检验你的判断力，看你的销售理想能否经得住现实的考验。

周六的会议就这样在一片惊愕中结束了。

倪峰语录：

◎带领团队，忠心比能力更重要，宁要一条忠心的狗，也不要一头离心的狮子。

◎古往今来，死在“背后一刀”的例子数不胜数。

我是一个女生，我不懂为什么宁愿要一条能力小的狗狗而不要一头很厉害的狮子，哪个领导不想要个像狮子一样厉害的下属呢？

我最近手上有个大单子，同行业的竞争对手在推荐品牌中的有三家，其中一家在这个省份的市场上用得最多，价格稍高；我们公司在这个省也有个比较大的项目；另一家是以低价冲市场。但是这两家公司都处于人员的变动期，第一家公司找了个在当地有些高层关系的人专门运作（估计这个人不只运作一种设备），目前情况是我已经沟通好设计院，业主浅接触，总包也差不多搞定，但是我听设计院的人说，他们找到了总包直属上层单位的一个副局长那里，而我现在找的业主只是管我们设备的这部分，时间比较紧迫了，我也有点儿慌神了，因为局里的领导不认识，我有点儿不知道该咋整了，请指教一二。

作者回复：

呵呵，这是比喻了，意思是说领导一个团队，大家齐心协力，哪怕团队的人都很平庸也会创造佳绩，而一个不团结、相互猜疑、四分五裂、各自为政的团队，即使团员都很出色，那整个团队也很难出佳绩。

你说的这个单子，首先要搞清是总包方选择品牌并采购设备，还是业主指定品牌。如果是总包方选择品牌并签订合同，你主要的武器应该是价格战了。总包方的核心利益是价格，是利润。别人做了工作，自然价格就高了，所以你用价格战应该是有效的。当然前提是你也得给总包方相关人员有个好的印象。

如果业主选择并指定品牌，那么你只要把握住质量，一方面宣传质量，另一方面做推荐人、关键人和拍板人的工作。一般这个打法是有效的。

如果不行，你可以仿效我曾经使用的招数，搬个你公司的样品放到客户的办公室里去。

有关系最好，但关系并不是万能的！很多时候你找了关系，就把希望寄托在关系上面，不注意真正的客户需求，反而容易招致失败！因为你不能确保你找的关系就一定能帮到你！

每个人都有自己对环境的考量，但你找的关系人感觉不是十分安全或者合情理时，他会自我保护，不敢站出来支持你！很多情况下，人都喜欢锦上添花，现在没有多少人肯雪中送炭了。

没有完美的销售员。不要泄气，肯定会有机会的，仔细地观察，你一定会看出竞争对手的弱点，然后猛攻，这也是抢单的必要手法。

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！

03 目标是成功的原动力

5月份剩下的半个月时间内，我都在办离职人员手续和调查湖北省市场。而留下的三个人，都待在办公室里天天看产品说明书，学习产品知识。

销售员王笑是最先熬不住的，他给我写了出差计划书，强烈表示要到市场第一线去拜访客户。我给他回了封e-mail，信中只写了五个字：先苦练内功。

我不让他们去干任何具体的事情，只是天天在办公室里看产品说明书。

不让他们出门的目的是先抑后扬。《曹刿论战》里说得很清楚：“夫战，勇气也。”先压抑一个人，困住他到一定的度，然后放出去，那么这个人必定会疯狂地表现一把。

很明显，经过我的“辣手催花”，迅速开除三个人之后，剩下的三个人都很震惊，他们和我说话时明显都用了敬语。我们这家外企很少开除人，甚至几年都不会开除一个，他们也怕是下一个被开除的吧。毕竟，外企的待遇相对其他国内企业还是很有竞争力的。

5月底，销售王笑和张雨请我吃饭，我应允了。

我们开着车来到武昌的汤逊湖，看着清澈的湖水，星星点点分布在湖边的农家，大家心情都有几分清爽。

“倪总，你做销售多少年了？”王笑问道。

“十年了。”我笑着回答。

“倪总，我们都想出去跑跑客户，天天关在办公室里好难受啊。”趁着酒劲儿，张雨说道。

“哦，那把你们放出去，你们一个人能做出600万的销售额吗？”我反问道。

“600万？我们去年的任务才200万销售额，今年这个形势100万就已经很高了。”

“所以你们得闭门学习啊，学习到怎么做出销售600万的方法啊。”我说道。

“那不是纸上谈兵吗？”王笑不解也不服地说。

“这个世界上，有的人比你富裕一千倍一万倍，那么他们也比你聪明一千倍一万倍吗？”我问他们俩。

“不可能。”他们俩异口同声地说。

“那么差距在哪里呢？”我问他们。

他们都摇了摇头。

“是目标，或者理想！推动人进步的就是这东西，看不见，摸不着，却又真实存在！”我斩钉截铁地说道。

“所以我要你们明天将你们各自的目标写在纸上，然后找出实现的方法来。也就是说，你们就目前的工作要写个销售计划：一、树立销售目标；二、找出实现目标的可能的最佳方式方法；三、拼命去做；四、实时检讨，修正自己，朝目标奋进。”

我继续说：“你们现在每个人本年度的销售目标就是600万，能做到吗？做不到提前说，我就不给你们安排那么大的销售目标。如果能做到，那就给我写一篇销售计划书，把你们如何实现销售600万的方法展现给我看。”

“知道陈胜、吴广吗？知道燕雀安知鸿鹄之志的典故吗？人，在任何时候都不能没有目标，也不能有小富即安、吃一顿没一顿的小农意识。即使在最困难的时期，也要有远大的志向！”

“再告诉你们，同样是销售员，一个销售阀门的销售员，一年的销售额做到300万就已经沾沾自喜了，但是我却知道，2007年有个阀门销售高手一个订单是2.3亿元人民币！同志们！销售工作永无止境，没什么不可能的，平常销售民用建筑市场水泵的销售员一年能做个300万也就自我感觉良好，牛得一塌糊涂了。但是，在我们工业领域，有时候一台水泵就卖2000万元人民币了。你们，也是销售人员，不比别人少胳膊瘸腿的，希望你们俩也能创造出销售奇迹！”我最后说道。

看得出，他们俩的心被我鼓动了，明显有想去市场大干一番的冲动。

倪峰语录：

◎目标可以让你专注做事情。一个人如果专注，哪怕一个小石子也可以砸死一个巨人。

◎每个人都有巨大的力量，但很多人往往将精力浪费在乱七八糟的小事情上，而这些小事情往往会让他忘记要干什么，以致最后一事无成。

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！

04 销售是从被拒绝开始的

6月份的前两个星期，我让销售员王笑和张雨分别带着我跑他们以前拜访过的老客户，在这些客户那里，我看到的客户情况应该说是客气有余、熟稔不足。

这让我很担忧。长期的销售工作经验告诉我：上门推销的关键是和客户成为朋友，与客户打成一片。如果客户跟你客气，这说明你还没有走进客户的内心。这样的客情关系其实是非常脆弱的，也是危险的，一旦竞争厂家高级别的销售员出手，客户就会轻易倒向竞争对手了。所以，营销界有句话叫作：先做朋友，再做生意。

后两个星期是我自己单独拜访以前业务人员拜访过的客户，和客户接触的情况更是让我心惊。我至今还清晰地记得第一次拜访鄂北矿业集团的情景。鄂北矿业集团主要从事煤炭的开采和销售，固定资产300亿元人民币，是我公司在湖北最大的客户。

到鄂北矿业集团拜访是从一连串的羞辱开始的。第一个拜访的部门是鄂北矿业集团的下属供应公司。初次到供应公司设备科见到童科长的时候，我递上名片，童科长没接——场面就开始尴尬了。我递上产品的说明书，正准备给他介绍的时候，童科长一转身就把我递给他的产品说明书扔进垃圾桶里了，然后对我说：“我现在很忙，你有什么事情吗？”这是一个封闭性的话题，回答有事和没事，都不合适。在我们的工作里，一般都尽量避免出现使用封闭式话题的情况，这样的句式是生硬的，也容易出现无话可谈、交流不畅的情况。我只好说：“没什么大事，我专程来就是想给你宣传一下我公司的产品。”从这以后他便不再理我，埋头去看他的资料去了。我尴尬地坐了十多分钟，童科长抬起头见我坐在那儿坐着就又说：“你还有什么事情吗？”第一次拜访童科长就这样在尴尬的气氛中结束了。

拜访鄂北矿业集团的技术部，人家更是连门都不让进。我敲开技术部张工办公室的门时，张工开了门就问我是干什么的。我赶忙回答说：“打扰了，我是德国佳菱真空技术公司的。”张工一听到我是佳菱公司的，马上脸色就变了，边将我向门外推边说：“我们不用德国佳菱的产品。”然后“砰”的一声，就把门关上了。

拜访其他部门的情况也基本如此，这让我这个销售老手也彷徨无助起来，不是因为我推销战术有问题，而是有些事情确实需要时间来消弭。有没有办法使这个老客户起死回生呢？现在我们在鄂北矿业集团的客情是这样的：

①鄂北矿业集团的机电副总经理曾到我们公司德国本部考察，觉得产品质量和技术确实不错，也非常节

能，符合国家提倡的节能减排的政策，所以就正式将我的前任介绍给鄂北矿业集团供应处的处长。

②供应处处长因为觉得我的前任是单位领导介绍的，同时也觉得我们的产品确实不错，所以就与我们合作了不少业务。

③在长期合作中，供应处处长拿了我们的好处，结果今年事发，被起诉并被判刑七年。

④事情在集团内部公开后，分管机电的那个副总经理感觉是他介绍我们和供应处处长认识的，从而导致供应处处长落马，所以有点儿内疚，就在全集团的处级大会上正式宣布：“只要我在，鄂北矿业集团就再也不用德国佳菱的产品。”

现在鄂北矿业集团的相关业务部门人员，连和我说话都躲躲闪闪，唯恐给其他人看到，唯恐别人说他和我们有关系而让别人产生一些对他不利的联想。我们现在是过街的老鼠了，这个集团的任何部门和人都避免和我们公开交往。从其他行业拜访的客户来看，我们的竞争对手早就将我们公司行贿导致鄂北矿业集团高层领导被判刑的事情宣传得沸沸扬扬。

现在的市场情形很糟糕。

倪峰语录：

◎销售就是个试错的过程，不要怕失败，宝剑锋自磨砺出。

◎老是重复错误的销售方法那是愚蠢，要善于总结为什么不被客户接受，这样才会进步。

文中德国佳菱公司与鄂北矿业集团的客情状况，本人妄自分析，认为在这种非常时期要想翻盘，解铃还需系铃人，何不先尝试着接触曾经为你们牵线搭桥的机电副总经理，摆出全新态度，真诚道歉，承认错误，从他这里开始稀释矛盾比跟鄂北矿业集团其他下属科室部门接触要有用得更多。毕竟下面的人都忌讳他的那句“只要我在，鄂北矿业集团就再也不用德国佳菱的产品”，所以你跟他们再怎么接触暂时也是徒劳的。个人愚见，权当笑料。

作者回复：

此事还正处在风口浪尖上，当事人受牵连、伤害太深是听不得任何解释的。如同吵架中的人，你和他讲道理，理论上可行，实际上当事人根本不予理会。你的建议在销售的实战中属于理论上可行，但实际上却走不通的情况。

首先感谢你给我们分享你的销售经验。有一点我觉得有疑问，就是你去拜访童科长说到他将你的产品资料扔到垃圾桶里了，我认为只要有点儿涵养的人都不会做出这种事，何况人家也做到科长级别了，他不可能连这点儿客情关系都不懂。能否分析一下？

作者回复：

首先得说这种情况是很罕见，但不是碰不到，几乎每个销售员在他的销售生涯中都会碰到类似的被严重藐视的情况。人都有倒霉的时候，也都有运气很好的时候，这就是倒霉的时候。

联系文中的情况，由于采购部门是公司行贿案件中被牵连最广、牵涉最深的部门，供应处的处长都被抓判刑了，所以供应处采购科的科长有如此举动是可以理解的，他的举动很明确地透露出这样的意思：我单位不欢迎你公司，希望以后不要来了！这样的身体语言强烈表达出不愿和你发生任何关联的意思。

一个人做销售做久了，什么恶劣的情况都可能会碰到的。曾经在某地碰到个客户，一个老总，在我拜访他的时候，他应约出来吃饭了。吃饭中，他说他孙女今天过生日。他做这样的暗示，结果我花了一千多元买了些小孩子的东西送过去。事情过去了一个星期，那个老总就退休了，我的事情也就黄了。你说，是这样的客户素质好，还是别人扔你的资料好？

销售中充满了阴谋和陷阱，一个销售新手成长为高手实在不易，都是用血泪和金钱砸出来的！

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！

05 在金字塔上挖得人才

接下来的7月份，我去拜访我们公司的常规重点客户群时，也遇到与鄂北矿业集团相类似的境况。销售员王笑和张雨他们俩去拜访客户时遇到的情况也是类似的。唯一让我感到欣慰的是，王笑和张雨拜访的客户量是惊人的，如同卖保险的，他们收集了大量的潜在客户信息，并大部分都去一一拜访了。这些信息估计是他们在办公室里苦练内功时，为开展以后的销售工作专门收集的，从这一点上判断，他们属于想有作为的销售员。

但信息多和拿到订单是两个概念。

7月底的一个周一的上午，例行会议。

听到王笑和张雨汇报的工作情况，我看到了一种消极的思想。在多次碰壁面前，他们昂扬的斗志已经被折磨得降到冰点了。

我知道这是需要提高士气的时候了，提高销售人员的士气，就要指导他们签下订单，光依靠语言的激励是远远不够的。

“王笑、张雨，你们手上有没有最近要采购的客户？”我问手下的两个兵。

“我没有。”王笑说。

“我倒是有一个，也给你汇报过的，就是荆门铁矿，他们8月采购。但是他们筹备处的主任已经被我们的竞争对手拿下了，而且也参观过竞争对手的样板工程并且感觉不错，几乎没什么机会了，其他的厂家都不怎么去拜访这家客户了。”张雨说。

荆门铁矿的情况我听张雨汇报过，是知道一些的。荆门铁矿实施技术改造，需要我们的这些设备，初步预算140多万元。负责机电技术的是他们基建处设备科的朱科长，而朱科长和他的上级——基建处的处长牛处长已经被竞争对手搞定了。竞争对手是通过主管工业的副市长找的矿长。所以，我们成功的希望很渺茫。

当然，这些信息是我后来在荆门铁矿基建处一个管土建的人口中套出来的，而此时我们只知道竞争对手和客户关系很深，但是具体什么关系却不清楚。我决定拿下荆门铁矿这个合同。

我永远也忘不了当我在会场上明确表态，要集中精力，全力拿下荆门铁矿这个订单的时候，张雨和王笑看我的惊异表情。在他们眼里，我可能是个自说自话的大话狂，也可能是个疯子吧。其实，有时候高手就是疯子，没有那种疯狂的工作精神，怎么能一路攻城拔寨，怎么能付出别人所不愿付出的辛劳，怎么能在四面楚歌中仍斗志昂扬、图谋辉煌呢？

人，有时候确实是需要一些“疯狂”精神的。

我在荆门住了一个星期，每天都去基建处的牛处长和朱科长那里转一下，发根烟顺便说两句话就离开了，希望能给他们留个好印象。

经过一个星期的接触，我感觉朱科长对我们还是有兴趣的，只是由于人微言轻，连向上级推荐我们都不敢。但工作成绩还是有的，就是无论牛处长还是朱科长都觉得我们的产品确实不错。

事情的转机是在朱科长那里见到竞争对手的业务人员——董路和陈军两个人。董路是竞争对手金海公司跑荆门铁矿的业务人员，而陈军是他的同事，这次陈军是陪着董路来玩的。

欢迎访问：电子书学习和下载网站 (<https://www.shgis.cn>)
文档名称：《抢单手记：销售就是要搞定人》倪建伟 著.epub
请登录 <https://shgis.cn/post/997.html> 下载完整文档。
手机端请扫码查看：

