

欢迎您加入超商联盟，以
做个好人为根本追求，以
制度约束为主，利益解放
为辅，每位盟员必须持续
学习和实践本手册，成就
自己完美人格与事业。

我的目标：

伙伴签名：

目录

- 一、联盟文化
- 二、客户认知
- 三、五大法宝
- 四、业务幼稚病
- 五、服务十三秘笈
- 六、123149销售法
- 七、直营模式
- 八、职业规划
- 九、人生故事

联盟文化

联盟使命

打造一个全国性的软件推广、分销服务与品牌运营联盟，以金像访单为管理工具，以现管教练为服务主体，以超商联盟为服务平台，彻底颠覆过时的软件代理制度，实现每位伙伴的创业梦想，财务自由与身心自由。

联盟文化

联盟理念： 正心尽能 善始善终

市场目标： 年增客户1000个， 终端15000部

广告语： 让系统解放你

联盟发展观： 修己达人 志同道合
 由友及朋 由朋及群 由群及盟

行为准则

真诚再真诚 学习再学习
专业再专业 快乐再快乐

联盟成员

全国性快速消费品生产企业
优势商贸企业

日常行为规范

重塑自己为一个核心，
服从与学习为两个法宝。

多沟通 多实践 多演讲 多读书 多记日记
不吸烟 不喝酒 不赌博 不随意上网

入盟誓词

我宣誓：

以正心尽能，善始善终为理念，
秉持“真诚再真诚，学习再学习，专业再专业，快乐再快乐”的态度，时刻践行日常行为规范，绝对服从联盟决定，永守联盟秘密，忠诚于自己，忠诚于联盟。

宣誓人

年 月 日

为身之道

物整洁，人精神；
居有常，食有度；
动养身，静养心；

越南联盟三字文

为人之道

志高远，行有恒；
谦受益，守孝悌；
爱养家，诚养友；

超商联盟三字文

为事之道

兼相爱，交相利；
知先后，善始终；
勤养财，忠养禄；

超商联盟三字文

金像分销简介

2010年研发手机订单系统，对接进销存软件

2012年成立金像软件开发有限公司，开发快销品分销管理平台，并注册金像访单商标

2015年成立金像分销互联科技（北京）有限公司）
超商联盟（北京）管理顾问有限公司

2015年推出中小企业现管教练服务体系

2015年成立超商联盟品牌运营中心

2017年推广软件服务行业独立经销商运营模式

2019年 公共账本服务模式

开发部45人，语句400万条

```
#region 下载VersionUpdate.exe
string currentFileName = "VersionUpdate.exe";
string currentLastModifyDate = File.GetLastWriteTime(UtilClass.GetApplicationDirectory() + "\\\" + currentFileName).ToString("yyyy-MM-dd HH:mm");
if (Convert.ToInt64(currentLastModifyDate.Replace(":", "").Replace(" ", "").Replace("-", "")) < 201305011212)
{
    sendSocket = new Socket(AddressFamily.InterNetwork, SocketType.Stream, ProtocolType.Tcp);
    sendSocket.SetSocketOption(SocketOptionLevel.Socket, SocketOptionName.SendBuffer, 1024 * 50); //设置发送缓冲区大小
    sendSocket.SetSocketOption(SocketOptionLevel.Socket, SocketOptionName.ReceiveBuffer, 1024 * 20); //设置接收缓冲区大小
    if (ListenConfig.lanServerIP.Trim() != "")
    {
        sendSocket.Connect(ListenConfig.lanServerIP.Trim(), ListenConfig.l_pc_client_port);
    }
    else if (ListenConfig.remoteServerIP.Trim() != "")
    {
        IPHostEntry ipHost = Dns.Resolve(ListenConfig.remoteServerIP);
        IPAddress ipAddress = ipHost.AddressList[0];
        sendSocket.Connect(ipAddress, ListenConfig.l_pc_client_port);
    }

    receiveHeaderLength = new byte[4]; //先取4位的数据，此数据为报文协议的长度
}
```



2013年 已注册商标

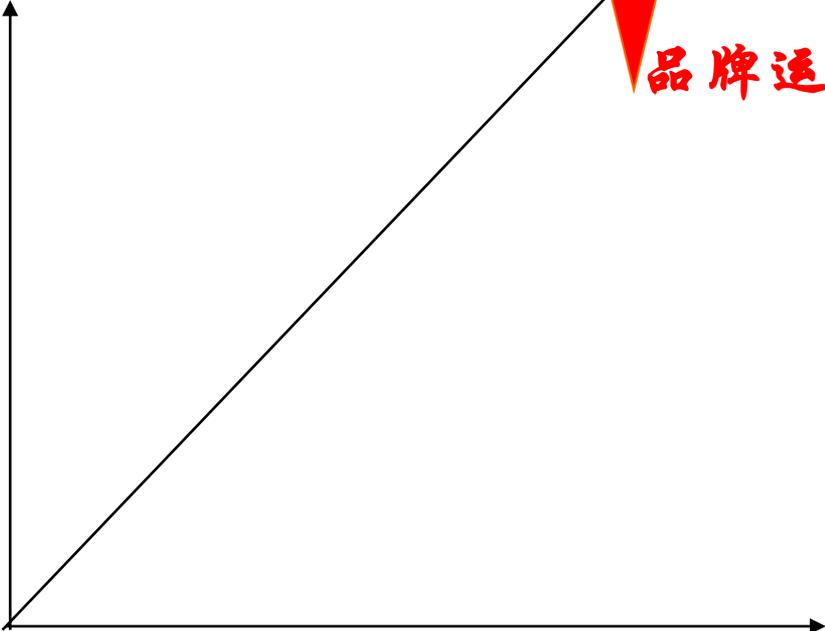
图取易经十一卦之泰卦。

【原文】小往大来，吉，亨。

否极泰来之象，吉祥亨通之意。

联盟类型

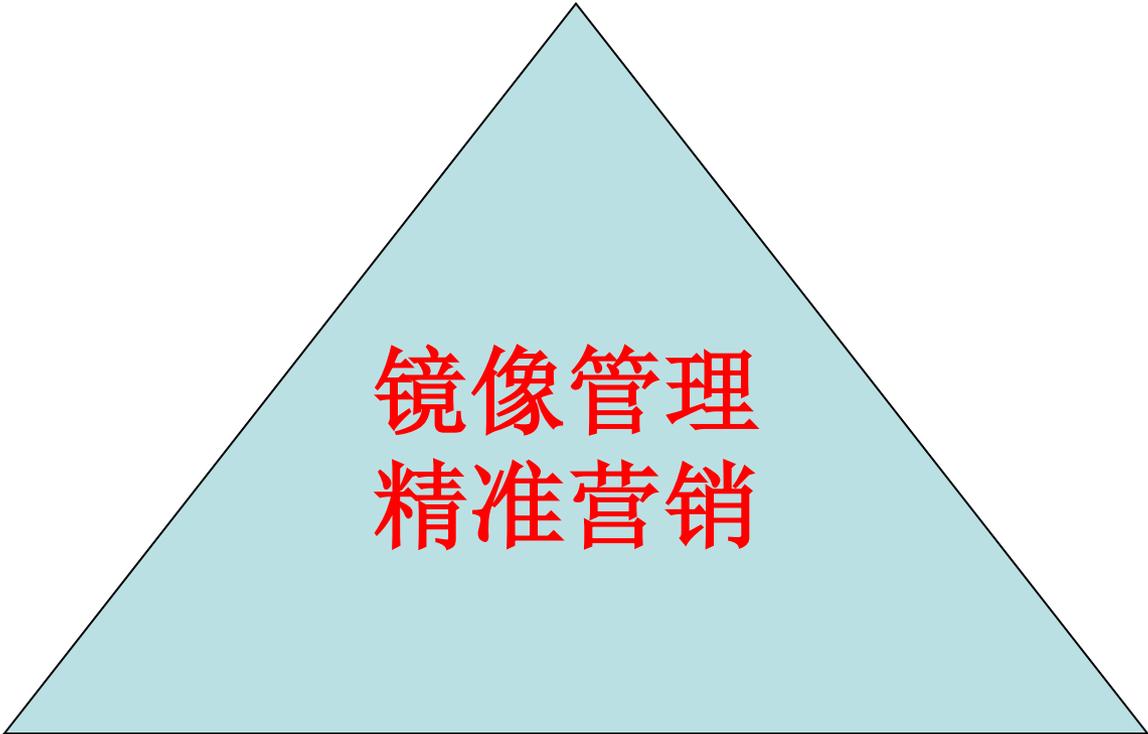
现管教练服务



品牌运营平台

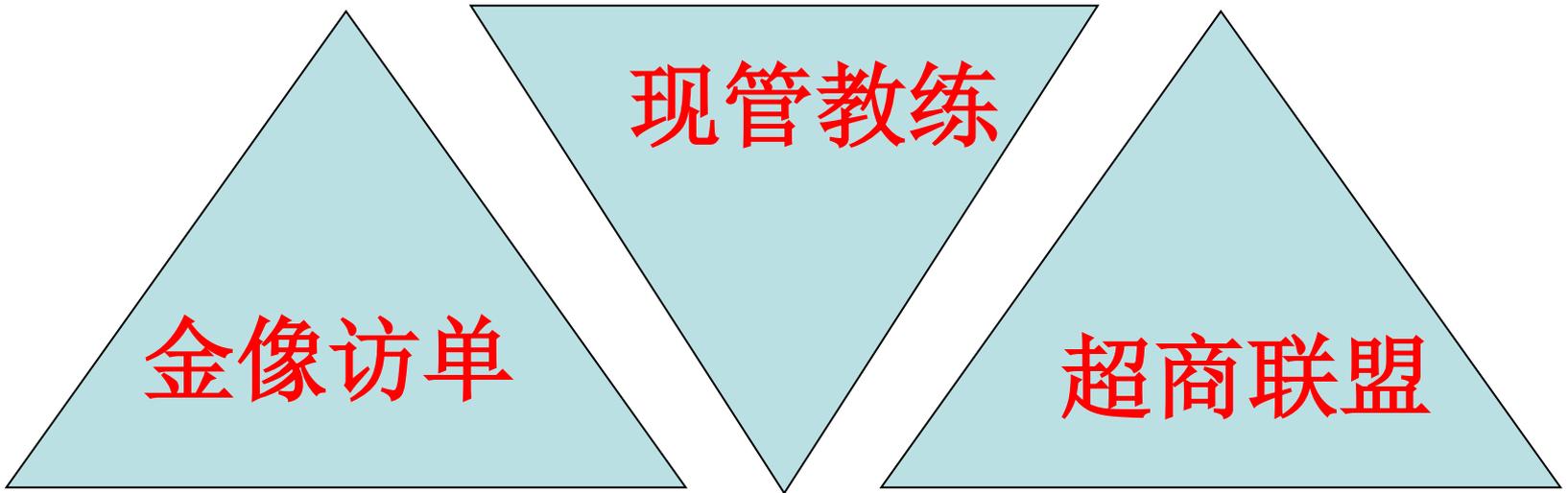
金像访单系统

一大理论

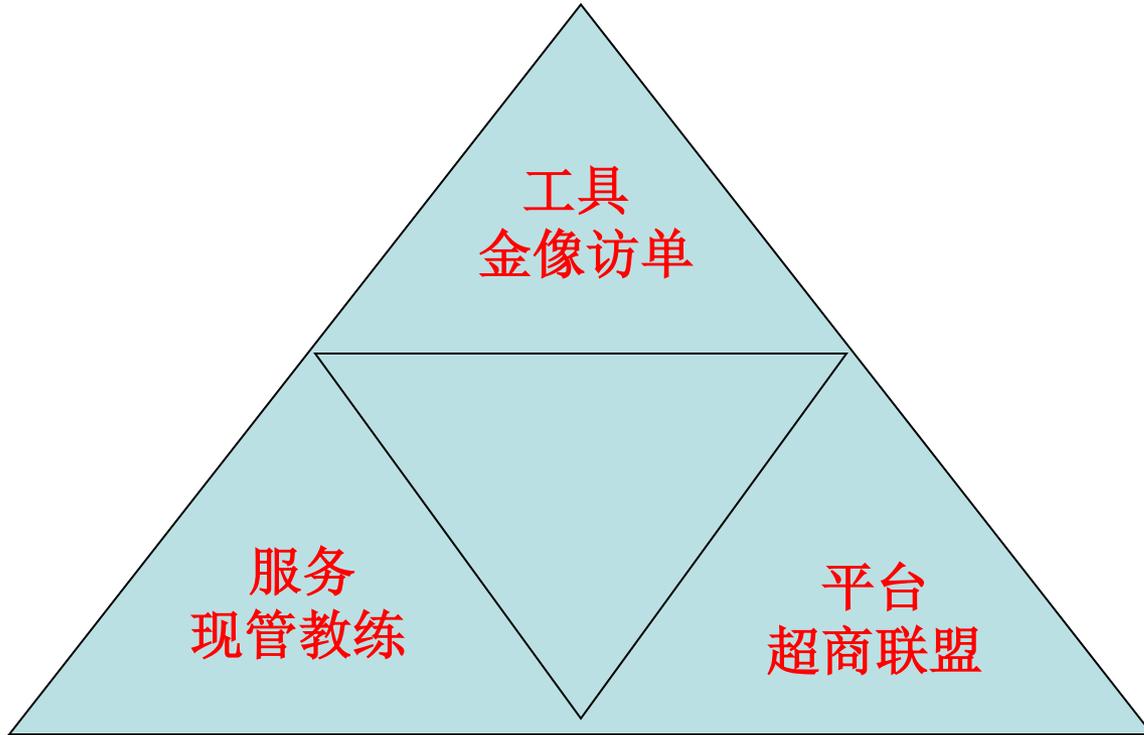


镜像管理
精准营销

三大工具



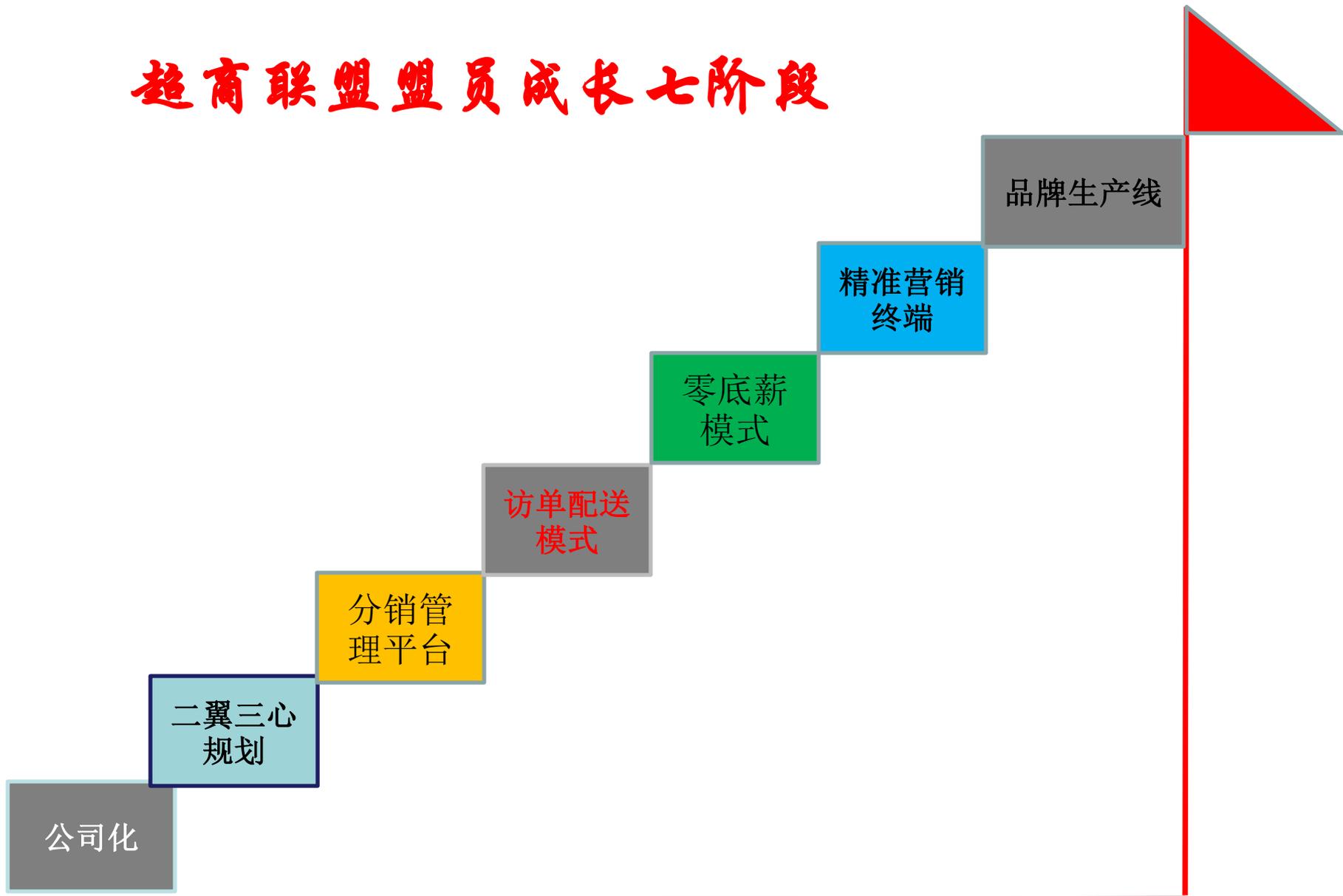
超商联盟三大产品线



五大模型

- 1 公司化管理：标准公司模型
- 2 规划管理：二翼三心模型
- 3 人员管理：合伙人模型
- 4 终端管理：精准营销模型
- 5 配送管理：访单配送模型

超商联盟盟员成长七阶段



业务员五大法宝

- 增强自尊
- 维护自信

第一法宝：我自信



业务员五大法宝

- 发现需求
- 满足需求

话不投机
半句多

第二法宝



业务员五大法宝

- 接受

三法宝



业务员五大法宝

按流程操作

你有千条妙计
我有一定之规

四法宝



按流程操作

流程如拳法，熟练掌握以增胜算。
流程是实战功夫，期待乱拳打赢客户是错误的

流程是：
客户询查表发现需求
收款与合同实现成交
现场预案
高效实施
无忧与专属客服

按流程成交

需求靠成交实现，异议靠服务解决。

- 成交前所做都是障碍。
- 收款为第一要务，签合同可省略
- 期待服务解决成交是错误。
- 拖延不能增加己方胜算
收款为第一要务

业务员五大法宝

- 按预案执行



五法宝



预案一系统错误立即改

- 明显错误：立即验证并提报领导
- 无法确定错误原因：现场、售后、技术、多方汇总，审查原因，确定方案。
- 寻求技术解决并将结果通报所有人。

预案二系统优化做承诺

虚心接受客户好意，现场记录，不肯不否。

客服集中汇总报技术。

技术汇总，探讨是否为共性问题？

是否升级来解决，给客户承诺。

预案三坚持系统优先原则

客户需求千差万别，一定坚持系统优先原则。
不轻易为客户更改系统，一定以客户需求为
第一，解决最大需求

业务幼稚病



昨天幼稚，今朝成熟。

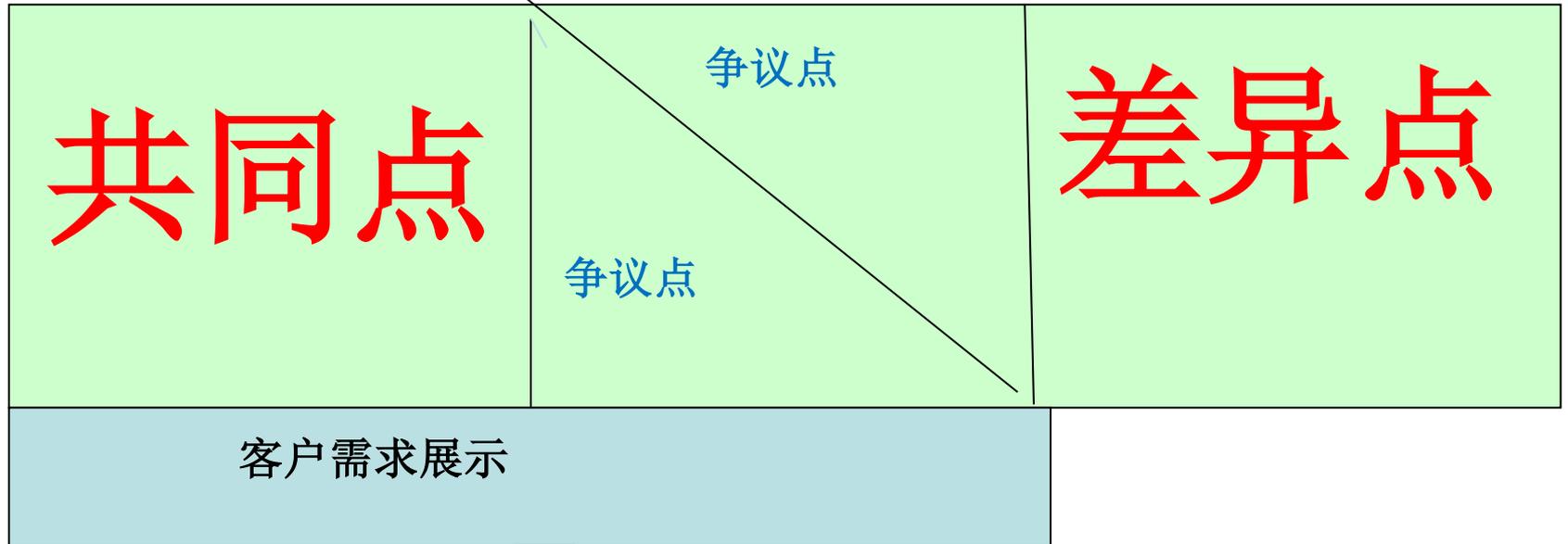
吴志国

方法幼稚病

老王卖瓜



产品特性展示



老李卖肉法



方法幼稚病：上门推销



方法幼稚病：售卖软件

坐诊卖药



咨询看病



现场幼稚：形象不专业



现场幼稚：技术不专业



现场幼稚：预案不充分



现场幼稚：实话实说



现场幼稚：武断做结论



服务幼稚：推却责任



思想幼稚病： 胆怯

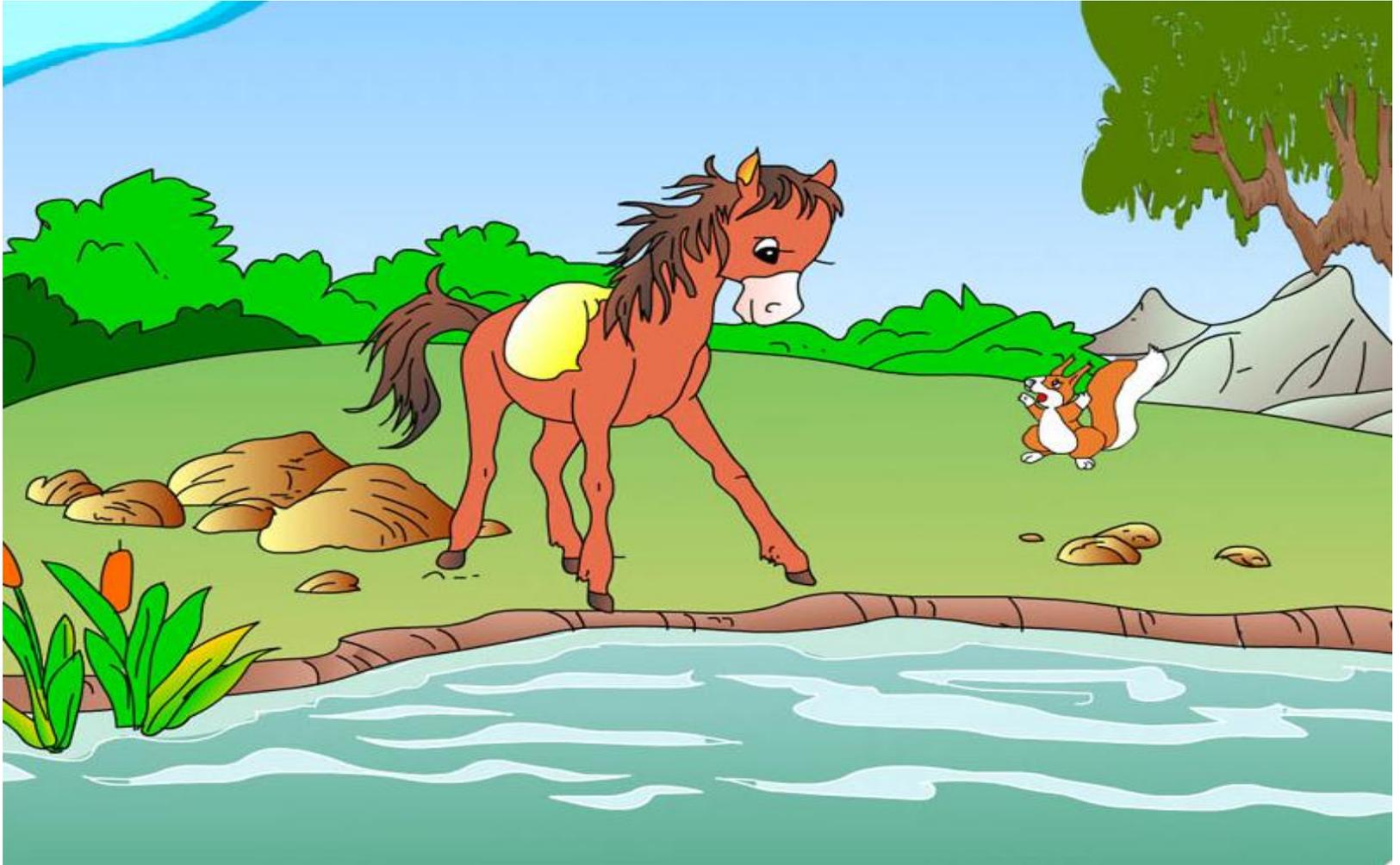


思想幼稚病：轻信

把你扔出去喂狼



思想幼稚：不实践



思想幼稚病：臆断



不轻信，不主观，不争论，
大胆地闯，大胆地试，
成交才是硬道理

吴志国

2011.7.15

营销训练



无规矩，不方圆。
一切按流程办！
吴志国

123149

 一个原则：积极主动

二个流程：成交客户与自我改造

三种销售法：老王卖瓜、老李卖肉与哑巴卖刀

一个原理：漏斗原理

四种缘客途径

九步法客户成交

一个原则：

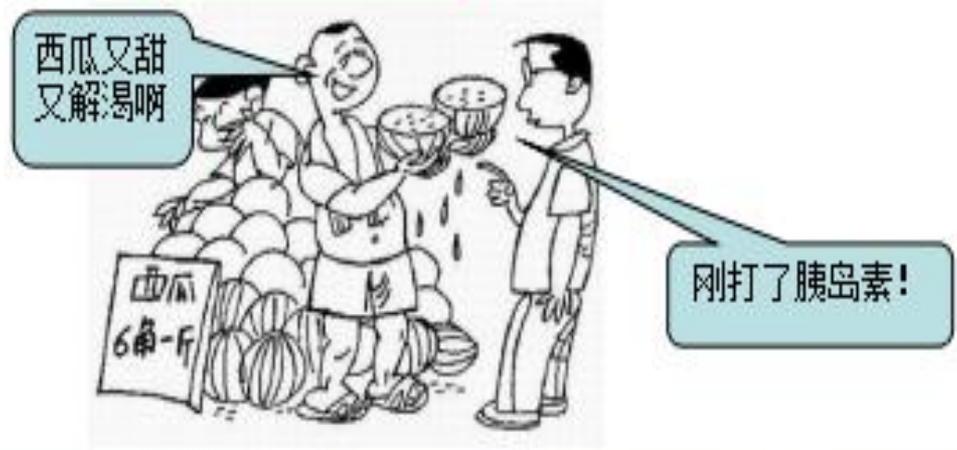
积极主动无限接近客户
等待客户是错误的

123149

二个流程：
成交客户（发于外）
自我改造（生于内）

三种销售法

老王卖瓜法:



老李卖肉法:

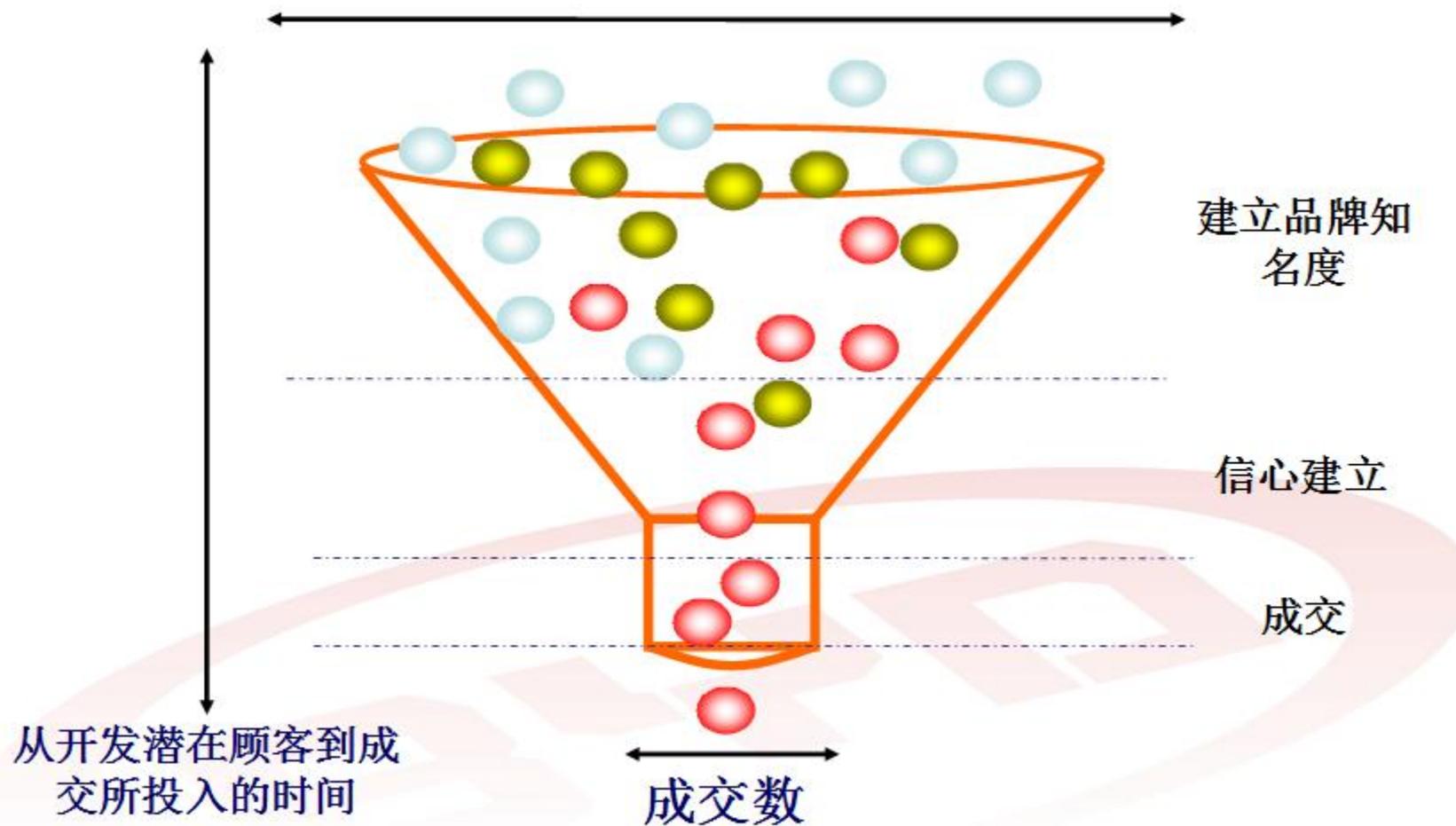


哑巴卖刀法：体验与演示法



123149

一个漏斗原理



漏斗工作原则

1 加大漏斗尺寸

开口越大，销售机会越多。

2 更有效地说服不确定意向客户

找出成交抗拒的原因，增强快速购买的欲望。提早及更频繁地请顾客下订单。

3 寻找更好的意向客户

使用更好方法寻求能带来更高利润意向顾客。

4 加快漏斗工作速度

创建更有效率的方式来帮助意向客户通过“漏斗”。合理安排销售投入，避免时间浪费来减短销售周期。

5 每周补充意向客户

应经常提早补充意向顾客到“漏斗”。以成交率计算需新增意向顾客数量。成交率为1比5，则每成交1次，必须补充5名新意向顾客。若一周成交5次，则每周须要增加25名意向顾客。

四种缘客途径之一：主动出击

-  (1). 微信、QQ群、微博
-  (2). 电话、彩信、邮箱
-  (3). 网站、论坛、报刊杂志
-  (4). 海报、空间、传真

四种缘客途径之二：顺瓜摸藤

电 话：0431-
 办事处地址：烟台市

婴儿乐 137 80900883

蝴蝶泉 Butterfly Spring 客户服务卡

尊敬的客户：您好！感谢您长期以来对蝴蝶泉的支持，我们将指定业务人员给您提供福牌——上门服务，希望合作愉快，再创双赢！

拜访日期	业务签名	审核人	拜访日期	业务签名	审核人
	孙				
			136 9767 4317		
服务业务	送货商	联系电话	送货电话		

源于自然的不含铅水！！

霸王 BAWANG 中国驰名商标

精品代理 真诚服务

舒洁牙膏 舒洁牙膏

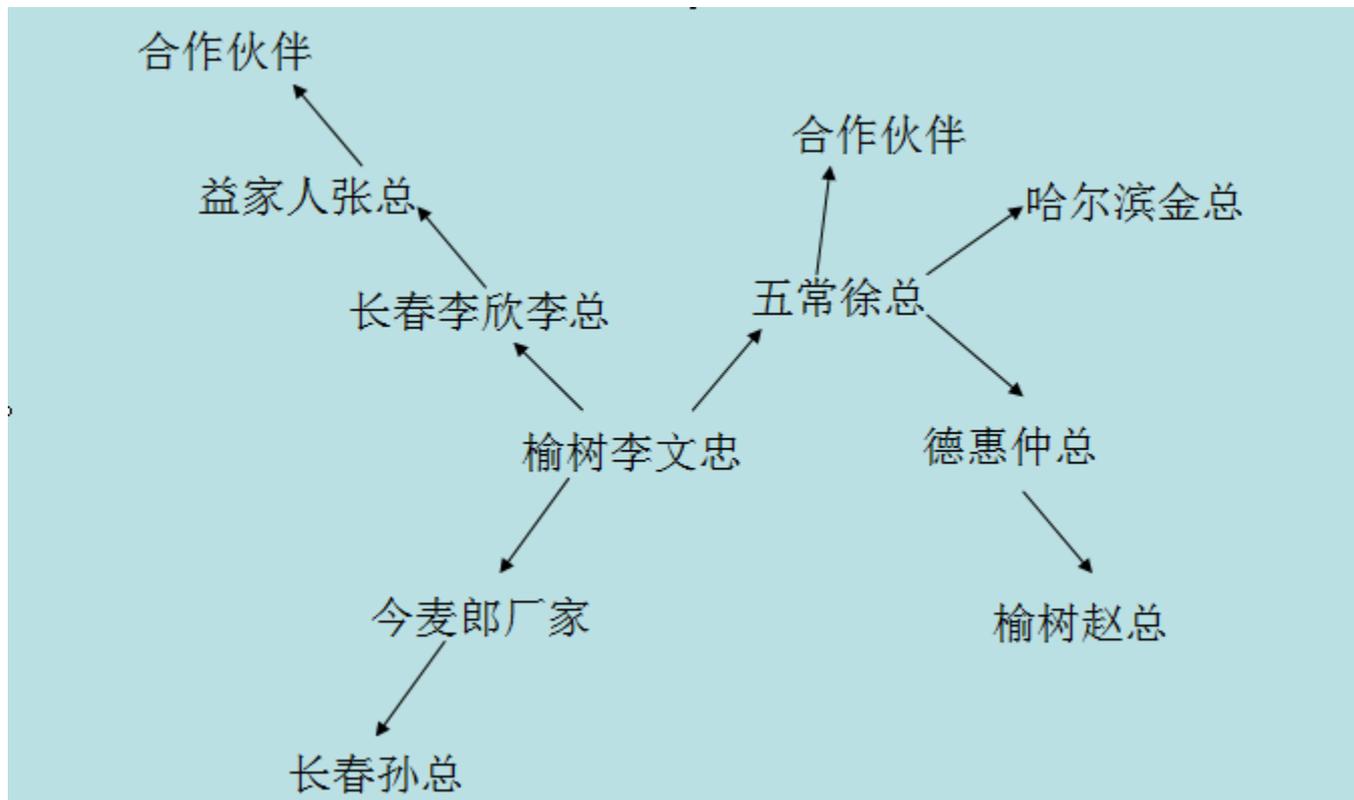
烟台金穗百货商行 客户服务卡

客户名称：_____ 业务负责人：_____ 联系电话：_____

日期 _____ 业务拜访签名 _____

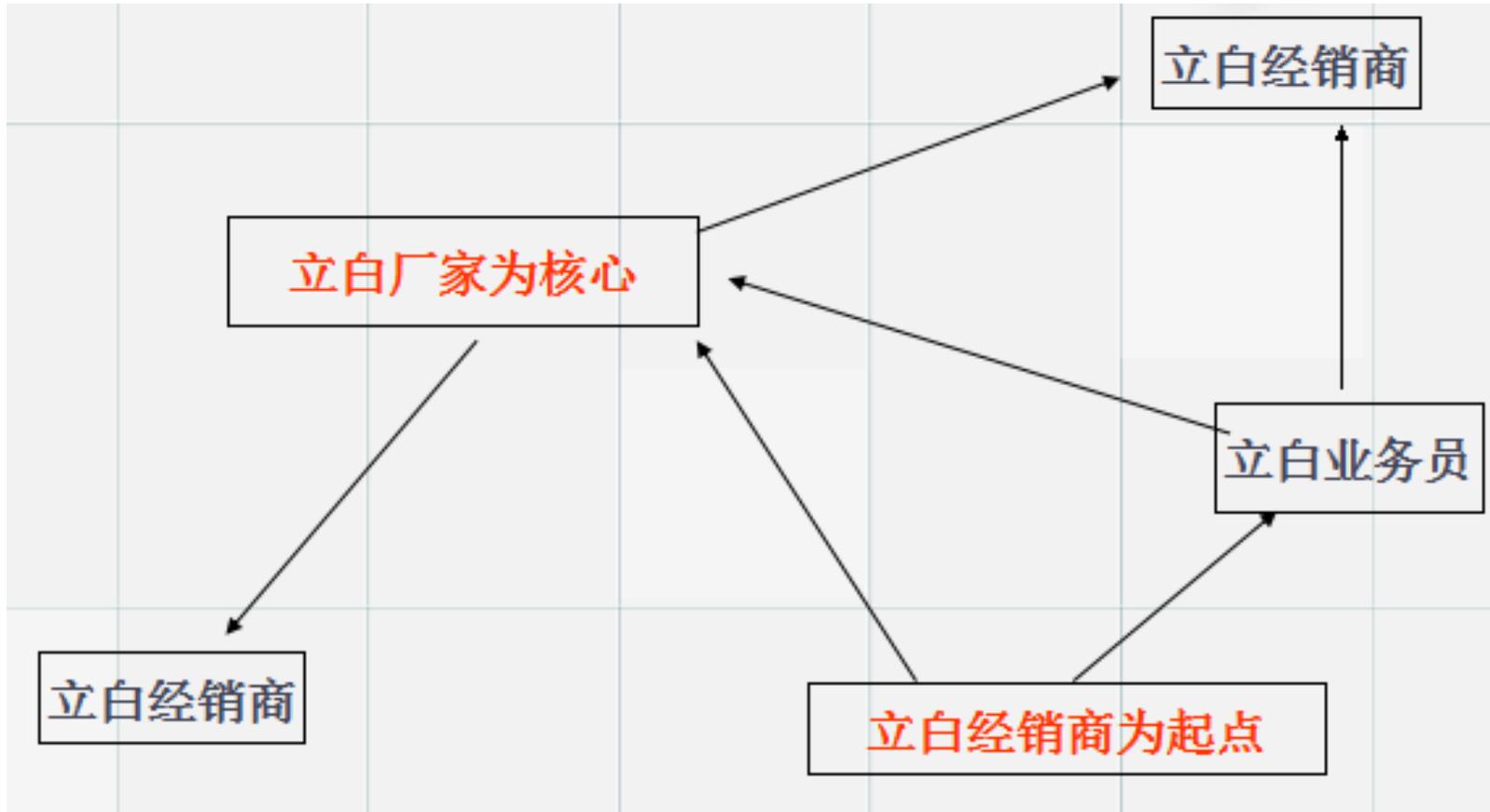
123149

四种缘客途径之三：客户缘聚



123149

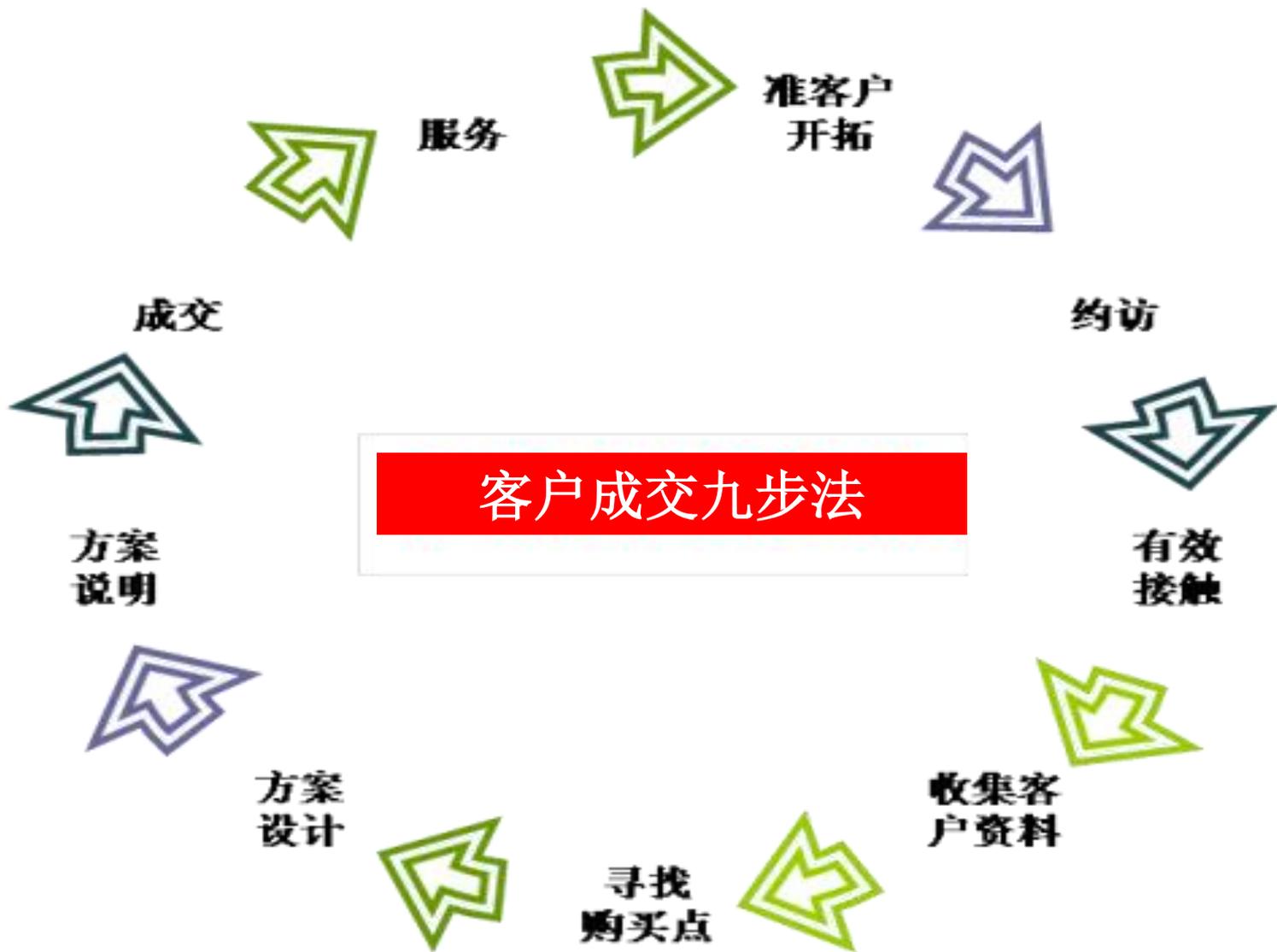
四种缘客途径之三：厂家缘聚



四个寻找客户途径之四 项目合作法



123149



123149

一、准客户开拓

客户认知*价值

准客户开拓是为你服务找到合适的买主。

绝对价值：客户的价值有多大
(成交金额)

相对价值：客户数量/市场占有率。
(市场占有率)

期待价值：以拾万价值期待这个客户，
并悉心对他，他的价值慢慢就值十万。
。

客户分类

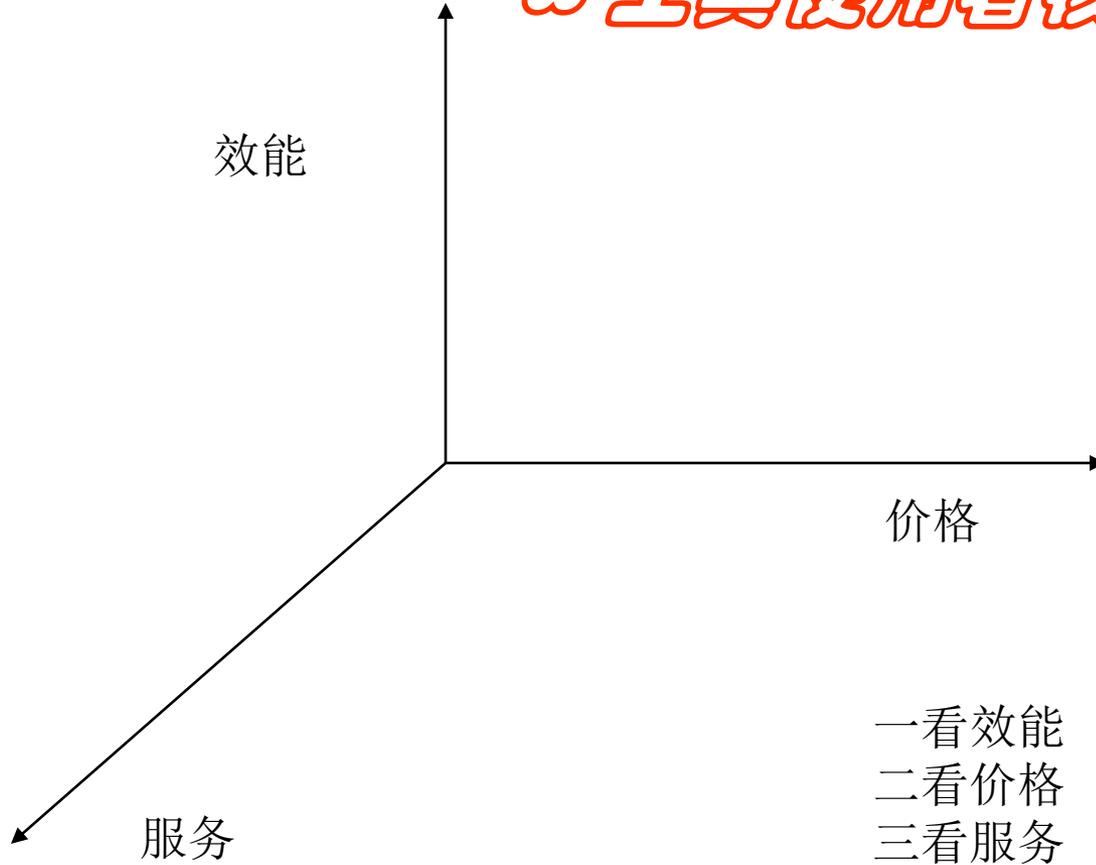
→ *W* 工具使用

→ *S* 教练服务

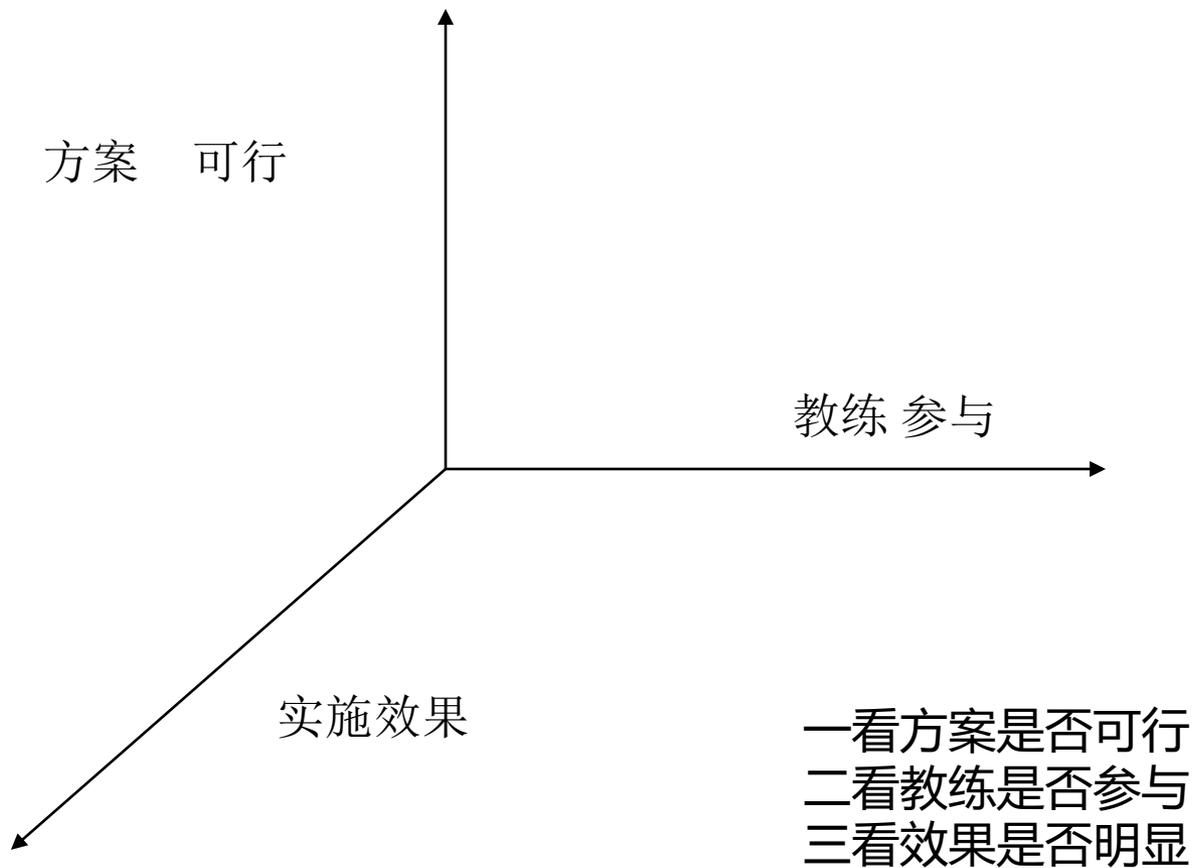
→ *B* 生意合作

→ *u* 战略伙伴

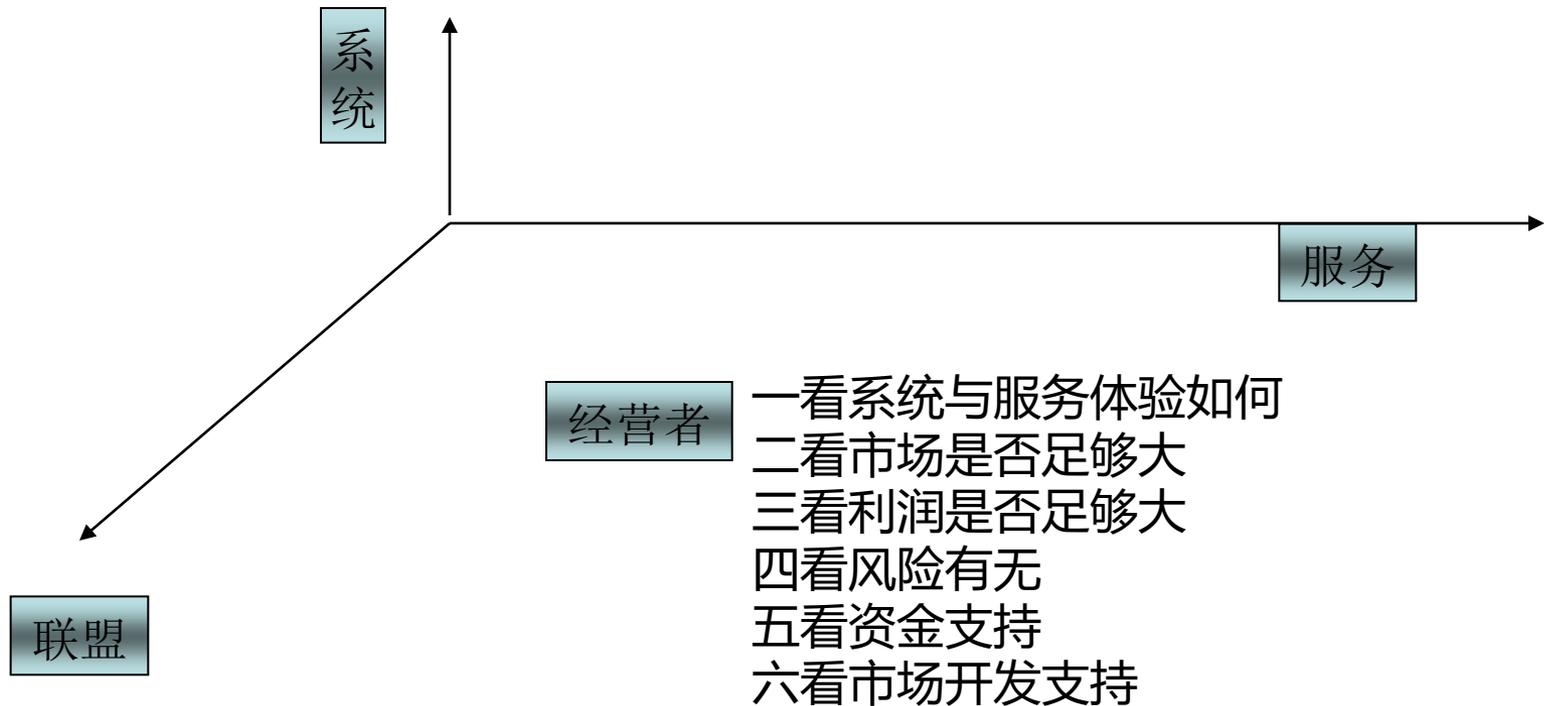
IV 工具使用者核心利益



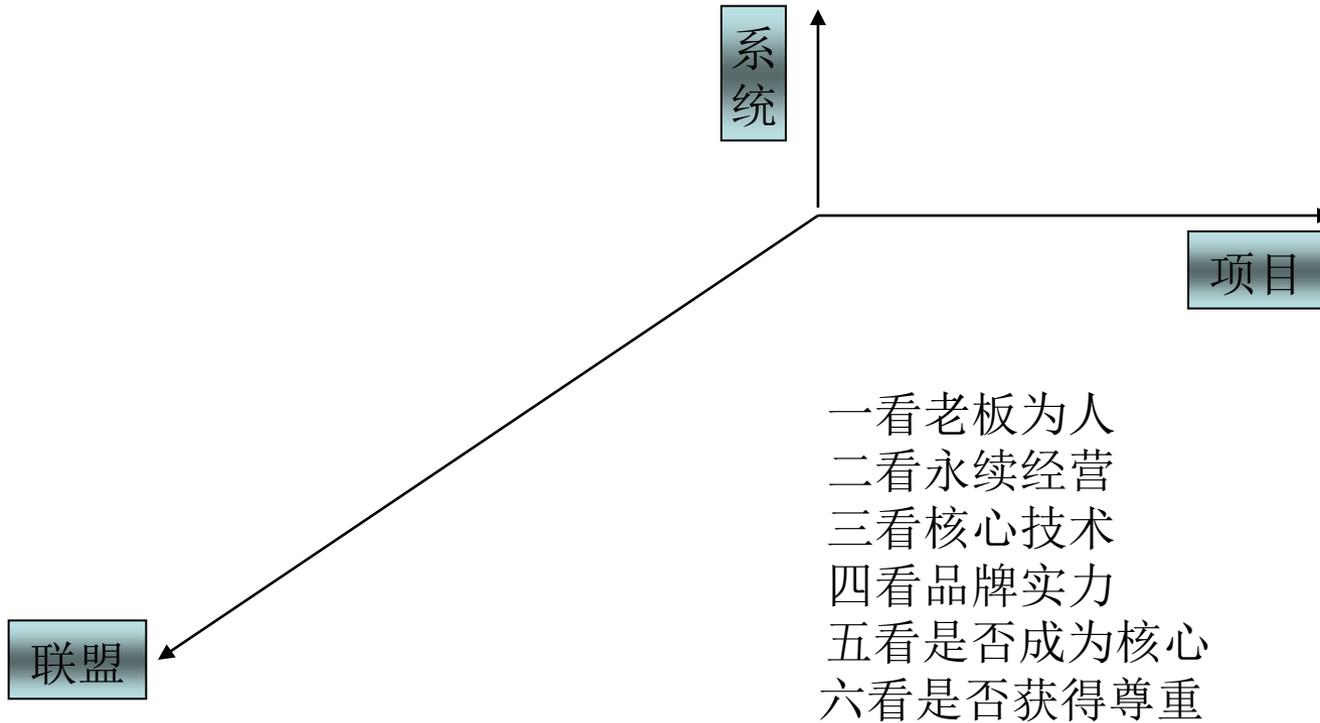
S 教练服务的核心利益



B合作伙伴核心利益



u 战略伙伴核心利益



客户认知*原则

基本原则：主动无限接近客户

开发新客户关注老客户

首问负责制

谁得罪谁承担原则

客户认知*理念

了解客户多少胜算多少

一笔交易成终生朋友

价格是客户拒绝购买的**10%**原因

需求和风险是拒绝购买的**10%**原因

客户拒绝你是拒绝购买的**80%**原因

客户认识*开发原则

- 1、积极主动（一个原则）
- 2、量的积累实现质的飞跃：
一次两次，两次三次
- 3、要结果，不放弃 否则**100=0**
- 4、不拖延，抓住机会立马成交
- 5、只要决心成功，失败永远不会把你击垮。

客户认识*开发原则

6、不受客户影响

成功不取决于任何人态度
别人的否定让我更坚强，
别人的肯定让我更自信。

7、把客户做成终身的朋友。

8、谁都幼稚过，三次幼稚造就一生成熟。

9、角色转化

从索要转交换，从交换转施与

10、业务有层级，关键在心级

客户认识*谈判

客户需求什么

我们提供什么。

不展示购买价格之外利益，

即使有，必须通过升级来实现。

客户认识*投诉

关键： 帮助解决客户问题是核心需求，
客户服务和关怀是次要需求。

投诉： 处理投诉关键是态度和及时性，
严格执行首问负责照顾，不推诿。
以感激之心处理投诉，每个人愿意原谅勇于改正
错误的企业，喜欢并吹捧它。
投诉而被友好对待，客户忠诚度最高。

服务认识*服务体系

旗舰客户：样板市场

专属业务：发展指导

专属客服：技术服务

服务平台：无忧在线

效能追溯：售后督导

客户认知*描述

已关注并投入精力、资金和
行动的生产工厂、商贸、代
理商

客户对你不信任是成交的最大障碍

经常：“不认可软件”“没有钱买”“说过段时间再考虑”等等，

这些不是客户内心真实的想法

帮助客户发现需求点

失败症结：漫无目的向客户介绍产品，客户心生反感。

成功销售：最精确发现客户需求，
最准确定义自己商品特性

沟通的方式让客户知晓其利益是如何实现。

知彼难

客户需求

知己易学

系统特性

知彼需求是销售第一步

探知客户千差万别需求

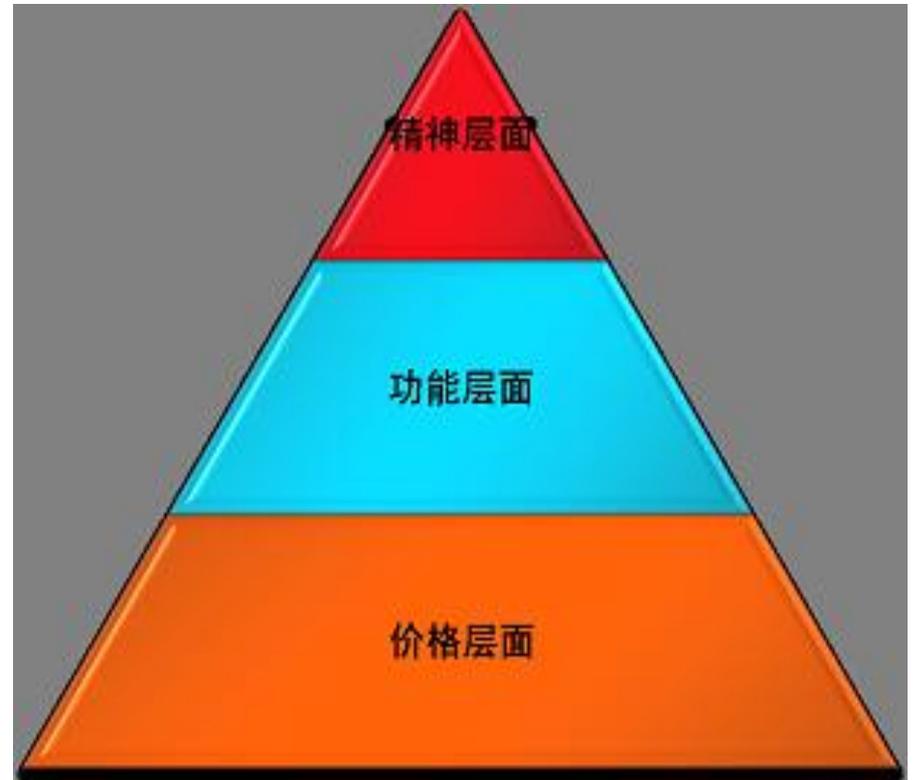
把握客户唯一需求

准客户开拓

客户需求（层次）

- 核心需求：价格；
- 附属需求：功能；
- 潜在需求：精神；

准客户开拓



知己系统特性是成功第二步

熟知系统千种特性

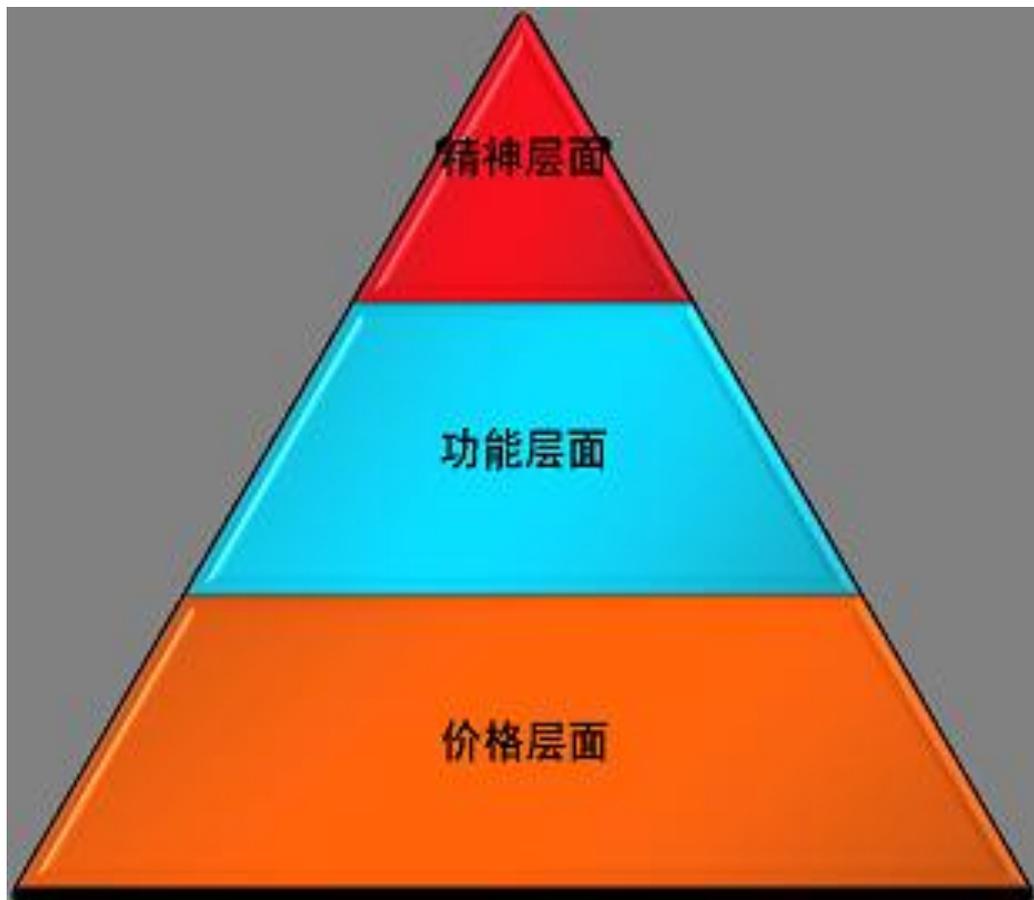
准客户开拓

金像软件开发有限公司

系统特性

- 基本特性：系统价格；
- 辅助特性：系统功能；
- 精神特性：系统精神。

准客户开拓



销售本质：相互沟通，说明客户利益（需求），是如何通过系统特性实现

二、约访

约访是与客户接触的第一个环节

- 1、 直接约访
- 2、 电话约访
- 3 网络约访

约访要做到：

- 1、 引起准客户的兴趣
- 2、 提供有价值的服务
- 3、 说明不需做出购买承诺
- 4、 使用第三者的影响力
- 5、 利用二选一法以取得肯定的答复
- 6、 获得确定的约定

建立急迫感

如医生一样

协助病人发现病根，
让病人了解它的紧迫性，
帮助病人医治。

客户损失和危险 必须当即解决

- 问题开场——发现“病根”
- 深入探究——强调“病根”
- 提供帮助——开出“药方”

三、接洽

- 1、准时、有礼貌；
- 2、安排座位；
- 3、自我介绍；
- 4、工作意图；
- 5、确定是否有足够时间。

表现一种接洽：

- 1、确立你服务的独特性及对准客户的价值
- 2、确立你的能力
- 3、引出对次要问题肯定的答案
- 4、建立推销过程中收集客户资料步骤和开场白。

两种接洽方式

产品导向模式 （自我吹嘘展示法）

需求导向模式 （需求方案沟通法）

产品导向强调我如何处理拒绝

需求导向强调客户需求如何满足

四、收集客户资料

A: 收集客户资料的目标:

获得事实资料: 个人信息;
 保险信息;
 财务信息;

B: 获得感性资料: 管理意识;
 责任心; 未来想法; 决策者是谁;

C: 主观的软件需求:

发现需求: (客户担心的问题)
确认需求: 找出费用预算;

五、发现需求

所担心的问题：

- 1、能不能解决我的现实问题
- 2、解决问题的方式方法
- 3、具体的方案是
- 4、方案的预期结果是
- 5、我的成本是
- 6。我如何做？
- 7、给你保证和承诺是

六、设计方案（价值呈现）

方案设计是销售流程中一个重要的步骤：

- 1、回顾和客户确认管理需求
- 2、考虑客户的支付能力
- 3、考虑客户心理偏好
 - A、感性偏好
 - B、理性偏好
- 4、搭配合适功能模块
- 5、制作管理咨询计方案

说明我的特性是如何实现你的利益

七、方案说明

- 1、重温和客户的需求分析
- 2、在购买点上和客户达成共识
- 3、介绍理想的解决方案
- 4、将方案特点转变为准客户的利益
- 5、诉诸于准客户的购买动机
- 6、介绍“退而求其次”的解决方案

八、促成合同

- 1、推定同意：拿出合同，开始填写
- 2、就次要问题取得客户同意：
- 3、促成：
 - A、第三方故事法
 - B、“T”字法：计划的优缺点
 - C、第三方促成
 - D、危机意识：损失扩大
- 4、拒绝处理

九、合同实施

实施前：

- 1、检查计划是否清晰、完整、准确
- 2、积极主动实施
- 3、及时了解任何问题和需求

实施中：

- 1、问题现场解决
- 2、汇报工作进度和计划
- 3、建立人际关系和堡垒关系

实施后：

- 4、引导下一次的销售
- 5、承诺售后服务
- 6、要求客户转介绍

业务员知彼：发现客户**10000**种需求
唯一需求

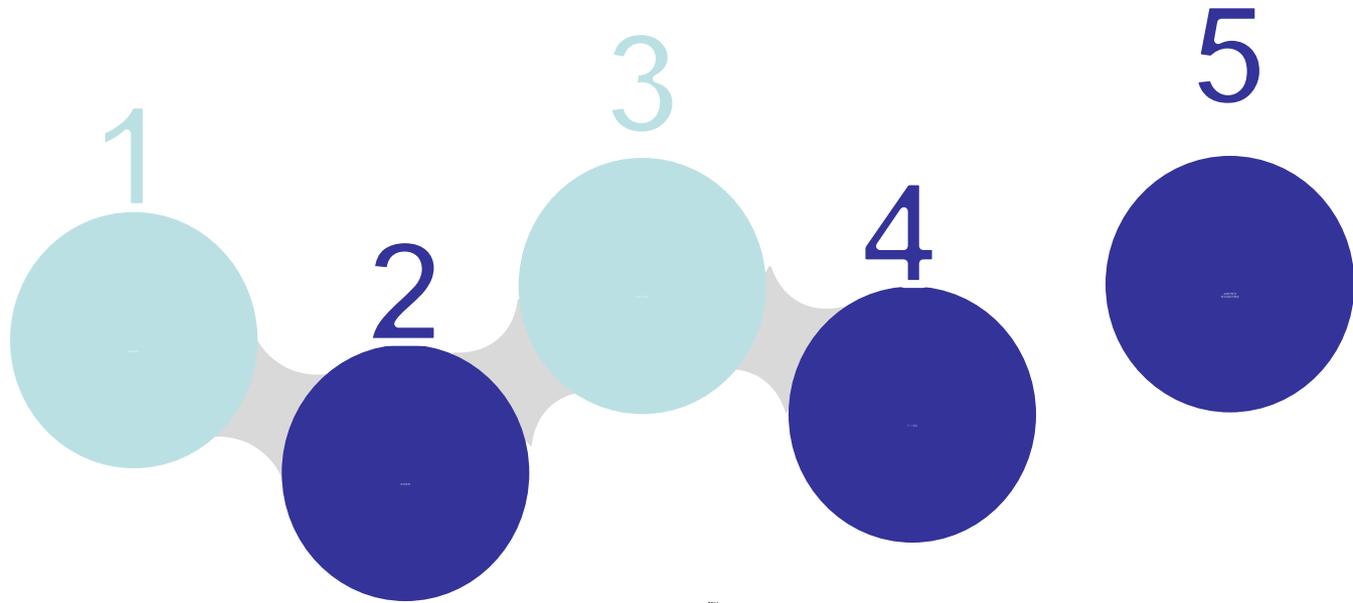
业务员知己：找到产品和服务**10001**
种特性

实现唯一的利益即可

蛹的挣扎，必有蝶的美丽。

不经历风雨，怎见得彩虹

金像直营工作队运营模式



1.模式说明

◆公司战略:

源源不断地引入新员工组建直营团队，短期内学会直营方式成交客户，学会辅导代理商用直营方式开发市场。

心态:

☆ 创业非打工

☆ 服从指挥

☆ 学练结合速成

2. 市场布局原则

由近及远	保定河北周边
由点及线	老客户所在地
由线成面	品牌和人情为面

3 成交 五步法

沟通技巧知彼需求
定性定量汇总问题
列举方案确认可行
给予体验确定购买
持续服务力保倍增

直营十二字诀

组（招募人员）	会（召开会议）	备（资料搜集）
见（努力见客）	望（现场拜访）	喧（氛围铺垫）
问（关注利益）	切（切入谈话）	举（体验例证）
处（处理异议）	成（成交打款）	施（实施预案）

- 勤学套路，苦练招数，天天磨炼心性。
- 量积累有质飞跃，难者取于易，天天行动。
- 流程为第一要务，成交为必然结果。

十二字诀组：岗位与职责：部长全权负责制

现场部长
拜访老客户
品牌划分
线路划分
销售工具分配，
进度安排
处理所有情况

督查主管
食宿车辆
销售工具
会场布置
汇总资料
跟踪进度

业务主管
心态调整
话术培训

新学员
边学边练
学会流程
拜访客户
成家客户
汇报工作

十二字诀*会（早晚会）

- 会议内容：
 - 拜访量
 - 进程跟踪
 - 成果汇报
 - 经验分享
 - 技能培训
- 会议形式： 一起分享为主，单独沟通为辅，部长讲评
- 保障主管做记录

4 直营十二字诀*备（部长准备）

- 销售工具
- 品牌普查表、客户巡查表，合同，礼品，小票打印机，工作服等
- 确定地点，了解已成交客户或数据库资料
- 做开发预案包括线路和时间安排
- 汇报领导确认

十二字诀*备

- 第一天：督查主管安排好住宿，
- 第二天：部长分渠道、分区域、分业务确定业务拜访区域
- 新学员：每人每天最低收集十个有效资料（具体地址和老板电话，越详细越好），并填写区域品牌统计表
- 部长培训话术：搜集客户资料手段及话术：派发礼品或买点东西
- 方式：老客户信息 客户拜访卡 代理商送货单
- 批发市场上门 车辆及广告 卖场促销员
- 话术：（是实习大学生，学的是电子商务，做一下暑假作业，想了解一下当地的客户情况，需要拍一下你的拜访卡，如若成功允许，派送礼物，再要送货单或者更详细的老板情况和电话）
- 批发市场上门求见老板话术：（同意向客户）
- 督查主管：汇总品牌巡查表并上报领导

十二字诀*见（学员上门拜访）

- 一切以见面为目的，一切以成交为目的
- 第三天：分客：依品牌巡查表分客到每个学员。
- 预约：分人电话预约拜访见面。
- 上门：直接按地址上门
- 邀约电话话术： A:你是***公司 B 代理****品牌吗？
- C: 您是XX老板吗？,咱们公司的负责人是：
- D: 咱公司地址？
- A:想给您送一本管理书籍，告诉您怎样提高销量，降低费用，如何管理员工，你是否在公司？
- 约时间

十二字诀* 望 （学员 上门拜访）

到客户现场总体获取客户信息，确定大概的谈判和沟通方向

品牌					区域				
规模					盈亏状况				
访单模式	车			业务员			电脑		
车销模式:	车			业务员			电脑		
后勤模式	财务		出纳		内勤		经理		主管
<p>记账软件: 1 没有使用 2 以前用过现在没用 3 使用效果不好 4 使用效果还不错</p> <p>软件版本</p> <p>管理环节: 1 销售 2 财务 3 采购 4 库房 5 业务员 6 管理员 7 办公</p> <p>原系统评价 (哪些功能满意, 哪些不足):</p> <p>新系统期待</p>									

十二字诀*暄（良好沟通氛围）

沟通技巧：客户小，谈发展；客户大，谈管理。

五步骤：了解→理解→赞同→爱→关注。

找好话题的切入点，喜好、兴趣。

自我介绍（管理咨询公司，产品有服务和工具）

十二字诀*问 经典提问 知彼需求

- 让对方多倾诉，努力做知音
- 聊天话题，
- 行业困惑
- 生意困惑
- 发展机会
- 家庭生活

十二字诀*切（锁定唯一需求）

定性分析		<h2>理念问题</h2> <p>践行一种理念 打造二翼三心成长模式</p>		
机会利益	管理之道 镜像管理 精准营销 成长模式 品牌之翼 营服中心			
<h2>技能问题</h2> <p>会不会问题？ 能否实行问题？ 现管教练是关键</p>		运营之法 1.访单与车销 2.系统自动化 3.财务分析法	利润最大	
		治病之术 1.金像现管系统	风险最小	



二翼三心成长模型

切病口诀



- 无倍增：看管理系统
- 无规模：看品牌实力
- 无品牌：看运作模式
- 无效率：看三心健全
- 无效益：看终端管理
- 无生气：看分配制度
- 无发展：看老板舍得

一刹一念，境由心生，事有所成

十二字诀*举（举方案探可行）

- 1 车销弊端
- 2 当下系统缺点
- 3 人员自理解决体制束缚问

十二字诀*处（只有利益的同，没有价格的异）

- 第一：有无人用。客户体验，再列举身边，最好去老客户那里参观
- 第二：价钱高。直营模式全国统一价，买贵了包退。
- 若继续纠结价格问题，立刻转移价格跟版本的关系，任何条件下都不争议，帮他实现“人轻松，效率高，费用低”。只谈能解决什么，不争论价格
- 第三：按预案来。集中归纳一个问题并提出解决了这个问题以后能否成交？ 是否还有其他的问题？（以静制动）

十二字诀*成 体验并给予承诺

- 1 良好形象是武器
- 2 网站、手册、硬件展示实力
- 3 体验系统易用和高效
- 4 例证学会讲故事
- 5 参观、分享和会议。

十二字诀*成（当下打款）

- 打款为成交的标志：最好全款，次一点定金，再次是合同，
- 最次为下一次见面
- 成交的要素：**A.** 是否需求
- **B** 是否是决策者
- **C** 是否有影响者
- **C.** 是否当下需求（时间要素）
- **D** 是否付款能力

十二字诀*施（做好承接）

- 转给安装并交接好
- 按预案实施

师父进门，修行个人

金像职业规划



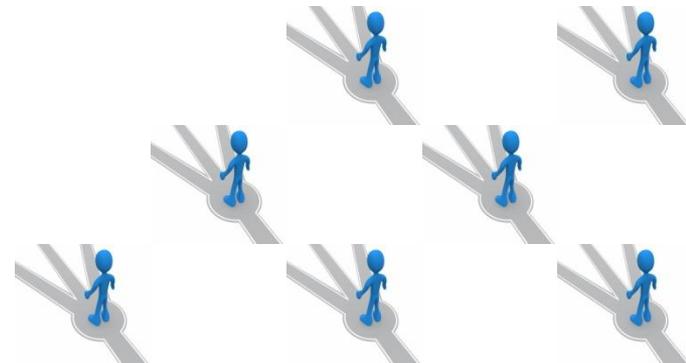
志存高远

始于足下
吴志国

职业规划

一个老板两部手机三餐喝酒只为四季销量
搞得五脏俱损六神无主仍然七点起床
八点开会约了九个客户十分辛苦

十年经验九洲跑遍八面玲珑忙得七窍生烟
到头六亲不认五体投地依旧四肢勤快
三更加班只为二个臭钱一生奔波



职业规划

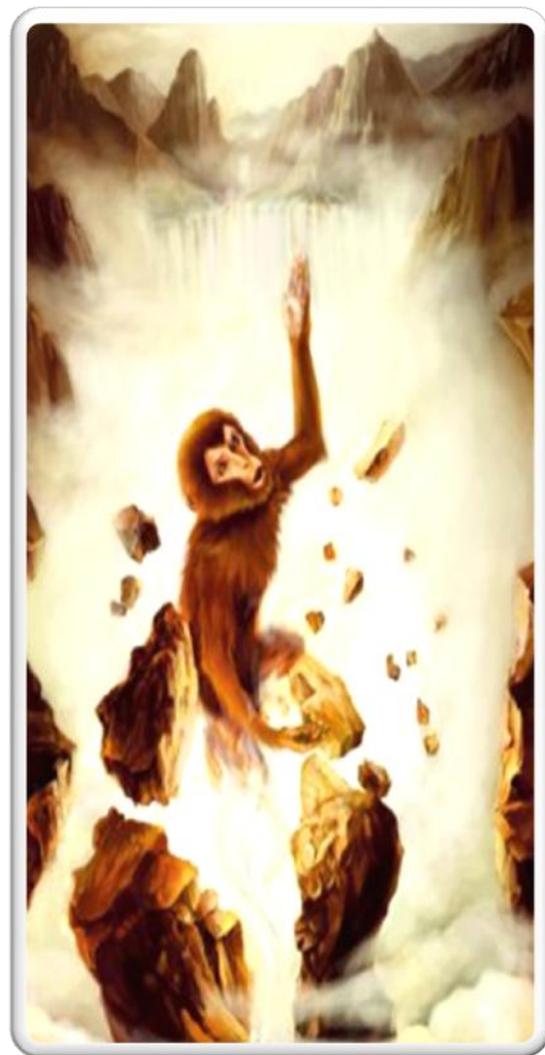
金像必修

如大海里一叶孤舟，
没有灯塔的方向，
曾经挥舞的双桨，
疲惫了我的身，
更疲惫了我的心。
想为己找一个港湾，
想为心找一份所属，
从此不再随波浮沉。

最需要：
做一份职业规划

1. 天生我才必有用

你是最伟大的



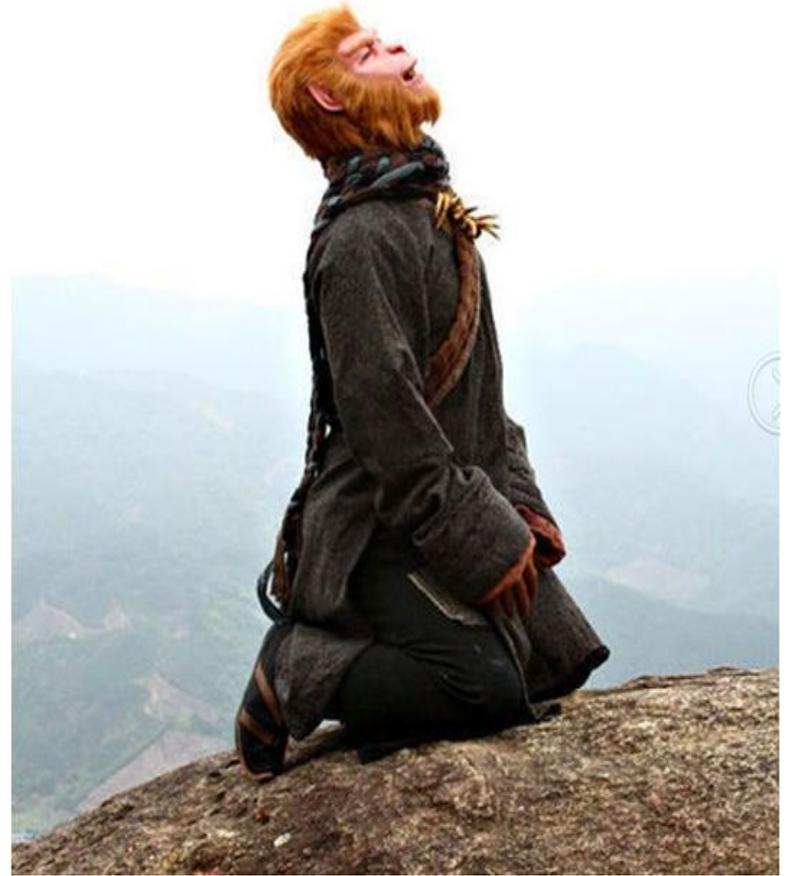
2.志存高远勇为先

学穿衣，学说话，
梦想干出大事业。



3. 静以修心学养能

诚敬学
关键习



4.敢叫日月换新天

手持金箍闹世界

石猴打拼成大圣



5. 自信人生二百年



6. 五行山下修己过

盲目自信导致失败

自己是最大的敌人



7.重整河山再西行

遵规守戒
正心尽能
善始善终



8. 八十一难似信步



9 争强示弱彼一时

- 个人英雄到团队成功
- 人际关系



10 一心不二是真谛



- 战胜自我
- 不言放弃

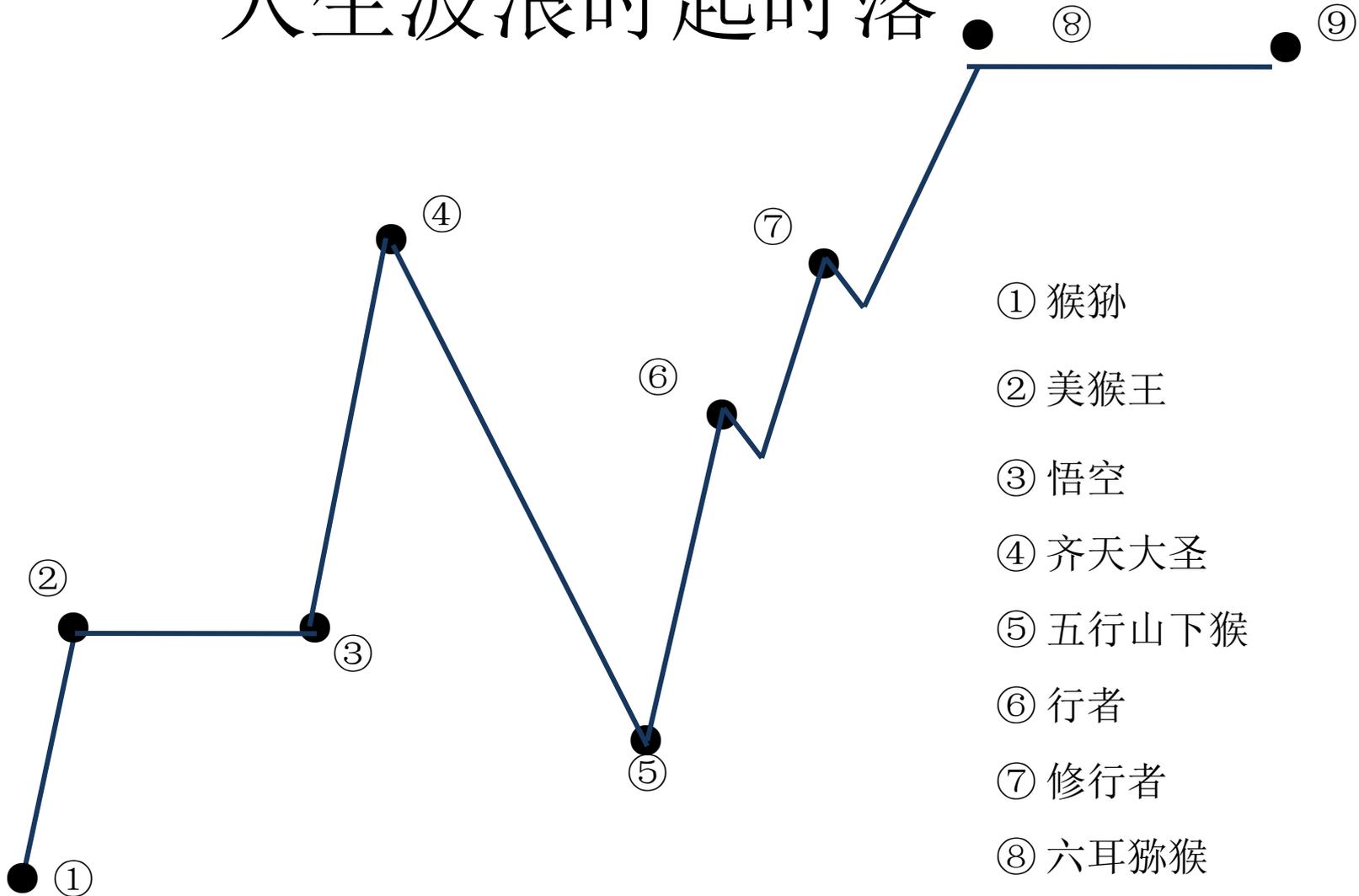
11 终得正果为圣佛



服妖降怪建奇功，
终修正果成圣佛。

人生波浪时起时落

⑨ 斗战圣佛



① 猴狲

② 美猴王

③ 悟空

④ 齐天大圣

⑤ 五行山下猴

⑥ 行者

⑦ 修行者

⑧ 六耳猕猴

人生如诗

志存高远勇为先，
静以修心学养能。
争强示弱彼一时，
如是因来如是果。

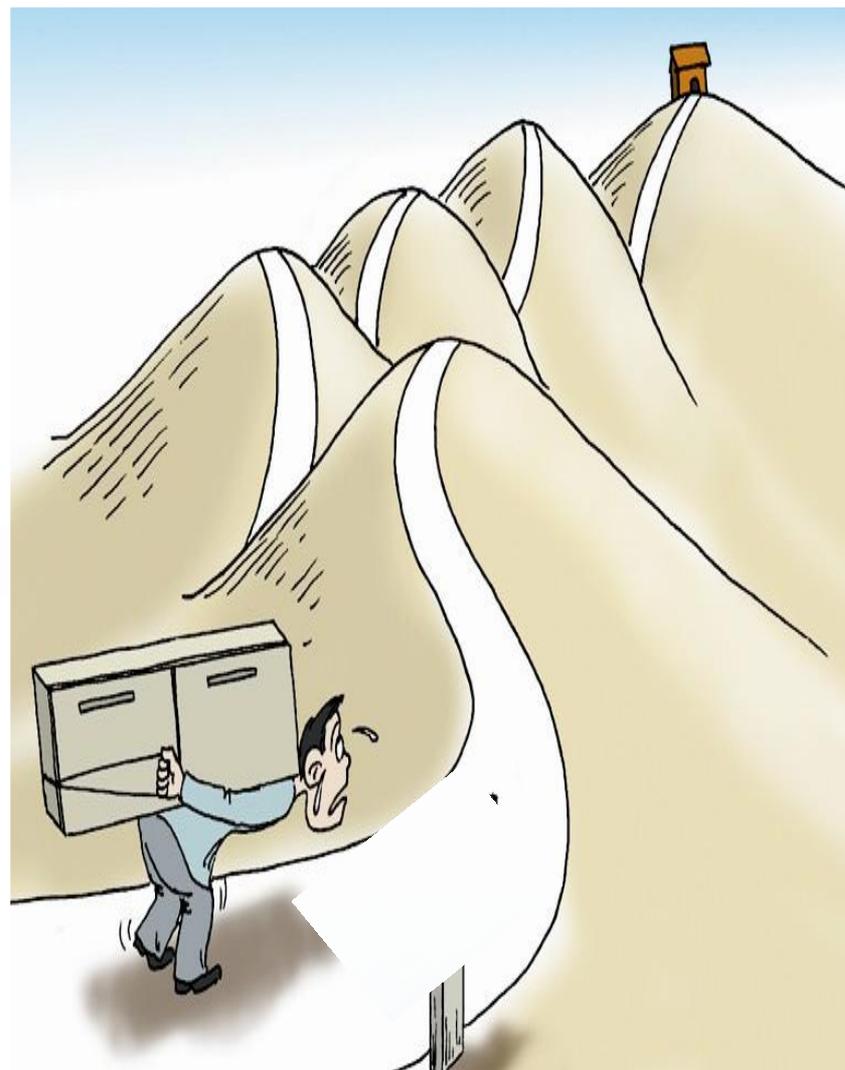
人生辉煌时开拓辉煌人生

规划一下：你的职业生涯

我能



- ★ 理想
- ★ 目标
- ★ 规划
- ★ 行动
- ★ 分享



理想

自我评价 找生涯方向：不受人影响。



目标

短期目标

- 一至两年

中期目标

- 日目标
- 周目标
- 月目标
- 年目标

长期目标

- 三至五年

人生目标

- 五至十年

- 长期目标

规划

- 具体目标:
- 时间规划:

★ 行动

⚙️ 年轻没有什么不可以

⚙️ 大胆地闯，大胆地试

⚙️ 发展才是硬道理

★ 分享

- 1+1》2 团队价值
- 个人价值取决于团队价值

金像服务十三秘笈

秘笈在手笑傲江湖



1、无形性

有形产品展示无形服务



2、满意度

客户的满意标准不同

客户不能确定其选择是否最佳，无法肯定客户是否满意。
精选客户，贴心服务关键在于对服务者的认可。



3、不可分割性



与人有直接关系；
（形象、衣着、谈
吐、风度、专业）
有关；

4、高价优质服务（只选贵的，不选对的）

买卖信息不对称，导致消费者处于弱势，
优质优价是其最核心的诉求。免费最贵。



5、参与度（客户配合是关键）

与客户需求、观念、层次有关；

与服务提供者合同约束、客情关系及把控能力有关系；

瞬间真实：点滴行为都影响客户对服务质量的总体印象；

服务提供者应把握每一个瞬间真实，向客户传达完整印象。



6、可变性

以变应变，以品牌
塑造满足个性需求



7、不确定性（认知分歧和孤独无助区）

认知分歧：服务购买前的焦虑情绪，即使安装完成，也无法确信服务质量

解决办法

- （1）购买前对客户进行潜移默化的教育
- （2）购买后及时关注来强化客户信心
- （3）提供身边样板市场

孤独无助区：客户怀疑自己决定会突然不自信

客户需要别人来赞扬他的选择。

客户需要我们给予明确承诺，

或提供证书或案例，电话安慰来度过无助区

8、有限差异化

客户希望看到我们产品的独到和优越之处，其是否意识到与认可，仍有很大不确定性。

通过系统的优越性征服客户很难，通过产品设计和广告宣传界定让我们在同类产品中脱颖而出更困难，即使每项服务都确实与众不同，

唯一的方法是认可你这个执行者，认可你这个人就认可你的一切

9、困难性

维护高质量服务是一项艰巨任务

服务质量高低一定程度上取决于客户的行为和态度，
即使通过雇佣品行良好员工与其勤奋工作都很难实现。
错误的态度、立场、语言造成客户对抗，极大增加了困难性。

不肯合作的客户，自身问题得不到解决，
反而对我们的信誉有影响，老板认可和信心
是关键。



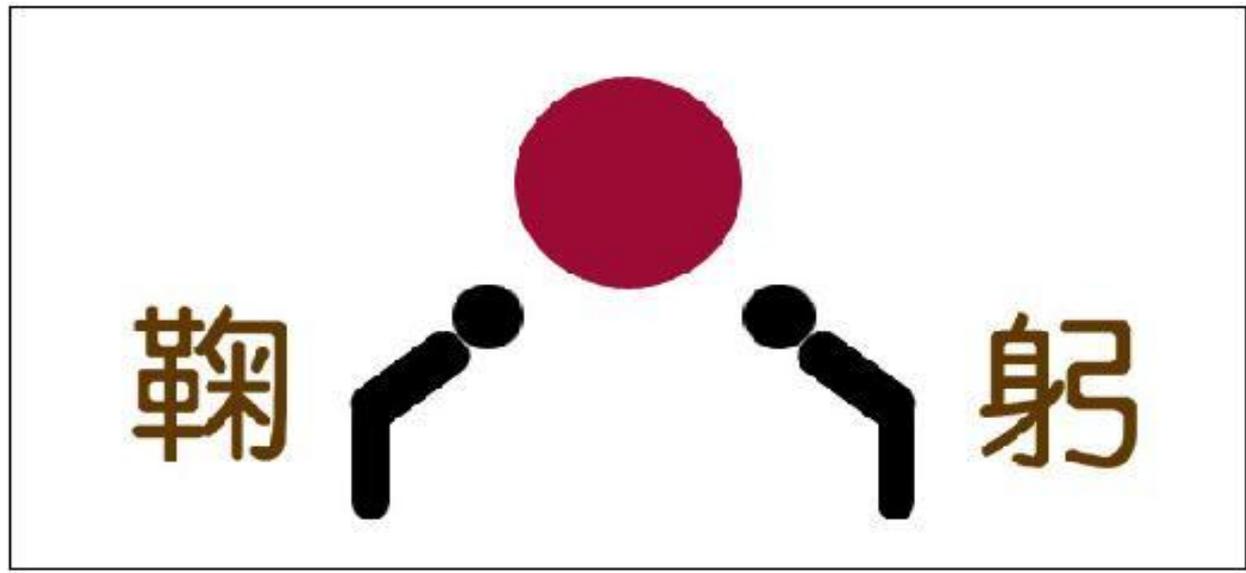
10、经验作用

用语言
和行
证
明自
己是
经
验丰
富



11、见面性

喜欢和专业人士见面是减少客户迟疑的一种手段。
雇佣全职推销员向未曾谋面的客户推销是不明智。
让实干家成为销售，提供服务的专业人员必须参与销售
打电话营销是错误的。一次见面胜过百次电话



12、紧迫性压力

- (1) 一切按标准流程操作，问题解决于萌芽状态
- (2) 注意培养客户专职人员，
- (3) 完善操作教程
- (4) 借助远程操作工具
- (5) 分享个案，增加经验值。



13、**承诺与责任**



13、承诺与责任



第一则 断箭

春秋战国时期，一位父亲带着儿子去打仗，父亲已经是位将军，儿子却还是名小卒。在一次出战前，父亲把一个精美的箭囊赠与儿子，对其说：“此箭囊是传家之宝，带上它力量无穷，但切记不要将其打开。”儿子得后很是开心，上战场后真是英勇非凡，所向披靡。战争初胜的号角吹起，儿子经不住好奇心的驱使，背弃了誓言，打开了箭囊，里面却是一支断箭。儿子吓出了一身冷汗，仿佛顷刻间失去了精神支柱意志崩塌了。儿子最终战死在战场上。硝烟散去，父亲捧着断箭：“不相信自己的意志，永远也做不成将军。”

不信意志，不成将军

第二则 价值在于本身

在一次讨论会上，一位演说家举起一张20元的钞票问：“有人想要这20元么？”很多人举手，接着演说家把钞票捏成一团问：“还有人想要么？”举手人少了一些，接着演说家把钞票放在地上踩了几下，钞票边的又皱又脏，他又问：“现在还有想要么？”人又少了一些，

不管怎样对待这样钞票，它仍旧值20元。人生路上，我们会遇到逆境、坎坷、欺凌，但无论发生什么，你们永远不会丧失价值。”

昨日沮丧阻挡不住明日梦想

第三则 昂起头来真美

珍妮是个总爱低头走路的小女孩，她总觉得自己不够漂亮。有一天路过一个饰品店，看见了意志漂亮的蝴蝶发卡，店主说她戴上特别的漂亮，珍妮虽然不信，但还是戴起发卡昂着头走出了商店，出门是不小心与人撞了一下。珍妮走在街上遇到了老师，“嘿珍妮，今天很漂亮，你昂起头真美。”老师微笑的拍了拍女孩的肩膀。一路上，很多路人频频看向珍妮，夸赞她，女孩想这一定是蝴蝶发卡的功劳。回到家中她才发现头上根本没有蝴蝶发卡，肯定是出门的时候掉了。

自信让你更可爱你。

第四则 为生命画一片树叶

一个生命垂危的病人在病房里看到外面的树叶在秋风中一片片的掉落，身体也随之每况愈下，一天不如一天，她说：“当树叶都掉完时，我可能也会死了。”一位画家得知此事之后，用画笔画了一片叶脉青绿的树叶挂在树上。最后一片叶子始终没掉下来，只因生命中的这片绿，病人竟奇迹般的活了下来。

**提示：心存相信，事成心想，
人是唯一有情感和可接受暗示的动物，
心中有佛已成佛。**

第五则 飞翔的蜘蛛

一只黑蜘蛛在后院的两檐之间结了一张大网，难道蜘蛛会飞？从这个檐头到那个檐头有一丈余宽，第一根线是怎么拉过去的？后来发现蜘蛛走了许多弯路，从一个檐头起，打结，顺墙而下，一步一步向前爬，小心翼翼的不让丝线粘到地面的砂石上，再爬回墙头，周而复始。

信念是力量

第六则 阴影在心

小的时候外公做了条纸龙给我，肚子的位置的是空的，可以容纳几只蝗虫，投放几只，结果都死了，无一幸免！外公说：“这些虫子性子太燥，除了挣扎就不知道想别的办法。本可以咬破纸出来的。”之后我们放了几只青虫进去，不一会儿，青虫就从龙尾巴的缝隙间爬了出来。

静生智，躁失误

第七则 没有比脚更长的路

十年前，他在一家不太景气的国企上班，每月只有几百块钱的工资，即便省吃俭用，日子依然过得捉襟见肘。后来企业也因不景气而倒闭，无奈之下，他只好面对现实，他和妻子背上行囊，去了广东打工。十年后，昔日走投无路的下岗工人，如今，他已是一个集团公司的老总。

原来，平庸与失败背后的推手，不是别人，恰好是我们自己。

没有比脚更长的路，
没有比心更宽广的舞台

第八则 永远的坐票

论车上多挤，他总是耐心地一节车厢一节车厢找过去，最终都能找到座位。这个办法简单而管用。多数乘客轻易就被一两节车厢拥挤的表面现象迷惑，不细想在数十次停靠之中，从火车十几个车门上上下下的流动中蕴藏着不少提供座位的机遇；

即使想到了，他们也没有那一份寻找的耐心，眼前一方小小立足之地很容易让大多数人满足。

勤于实践，人生无坐票。

第九则 心中的顽石

从前有一户人家的菜园里摆着一颗大石头，到菜园的人，总会不小心就会踢到那一颗大石头，儿子对爸爸说过很多次要搬走，父亲却说那是祖辈上就有的，那么大的石头根本不能搬走，直到有一天再次把儿子绊倒了，儿子带着锄头和一桶水，将整桶水倒在大石头的四周。十几分钟以后，儿子用锄头把大石头四周的泥土弄松了，使劲一抬，竟然把石头挖起来了，

原来石头根本没有想象的那么大。

改变世界必先变心。

第十则 追求忘我

- 瑞典的一个富豪人家生下了一个女儿。然而不久，孩子染患了一种无法解释的瘫痪症，丧失了走路的能力。一次，女孩和家人一起乘船旅行。船长有一只天堂鸟，她被这只鸟的描述迷住了，极想看一看。于是保姆把孩子留在甲板上，自己去找船长。孩子耐不住性子等待，她要求船上的服务生立即带她去看天堂鸟。那服务生并不知道她的腿不能走路，而只顾带着她一道去看那只美丽的小鸟。奇迹发生了，孩子因为过度地渴望，竟忘我地拉住服务生的手，慢慢地走了起来。从此，孩子的病便痊愈了。女孩子长大后，又忘我地投入到文学创作中，最后成为第一位荣获诺贝尔文学奖的女性，也就是茜尔玛拉格萝芙。

忘我是一条捷径。