助力
每一个小微商户
实现梦想

销售五步法—第二章

认识顾客

iBOXPAY
盒子支付

认识顾客

一、认识顾客的定义：盒伙人不断寻找机会来发现潜在顾客

二、认识顾客的目标：数量、关系、成果

三、原则：珍惜机会、留友好印象，不立刻销售、保持盒伙人风范

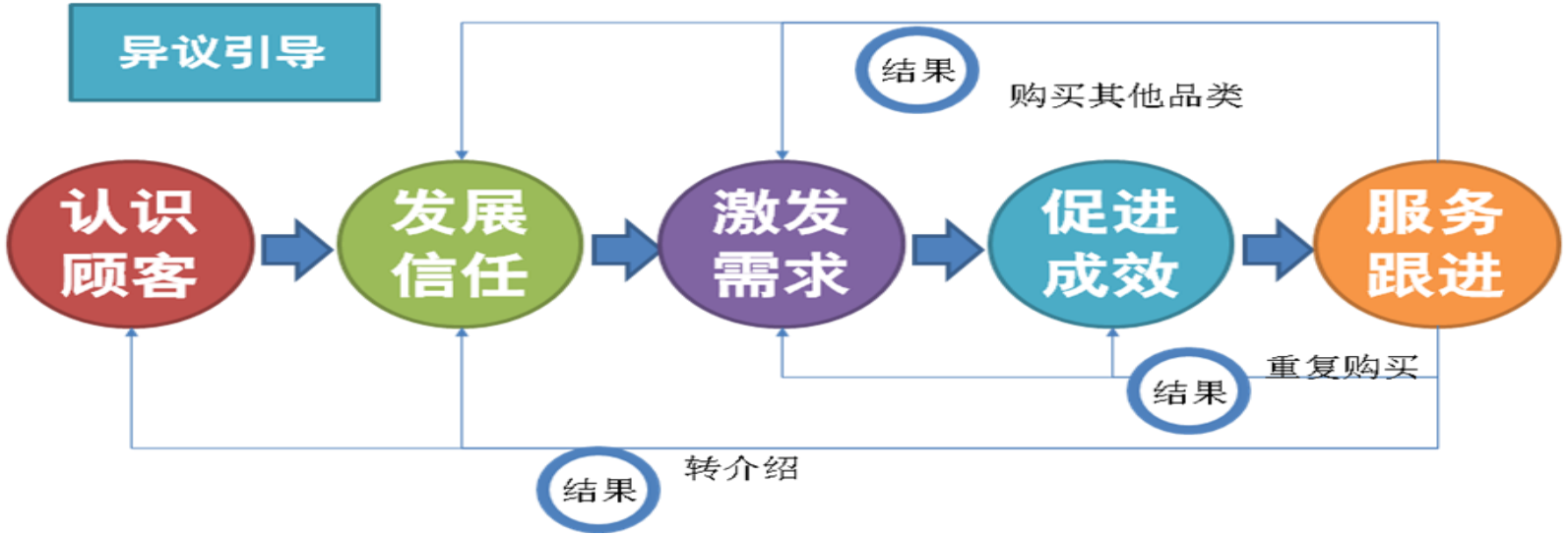
四、结识新朋友：典型挑战、关键步骤（创造机缘、主动开口、真诚帮助、联系方式）

五、熟人再定位：典型挑战、心态分析、解决要点、新手雷区

六、朋友转介绍：典型挑战、解决要点、新手雷区

七、认识顾客阶段的异议处理：顾客典型表现、异议处理原则

一、认识顾客的定义



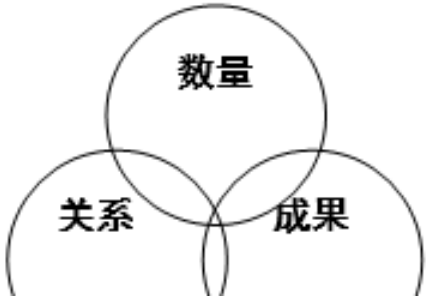
认识顾客是盒伙人销售流程中的第一步。

我们把认识顾客的过程定义为：盒伙人不断寻找机会来发现潜在顾客，主动与潜在顾客进行有效沟通，消除他们的戒备心，留下友好的印象、获得顾客的联系方式和后续跟进机会。

二、认识顾客的目标

目标1：认识足够数量的潜在顾客对盒伙人来说，最重要就是顾客资源！

目标2：留下具有专业风范的友好印象在认识顾客过程中，还要消除顾客的戒备心，绘他留下友好的印象。



目标3：获得联系方式和后续跟进的机会。

总结：综上简言之，我们应该避免在认识顾客阶段就急于推荐产品或介绍公司事业机会。我们在认识顾客阶段仅需要完成三个目标：数量、关系和成果。

三、原则

在认识商户的过程中，不管是哪一类型的商户，盒伙人都要坚持一些准则，这些准则并不是凭空得来，而是根据大量的实践总结而来，每一个原则背后都有相应的理论支撑。

原则1：珍惜每一个机会

原则2：以友好印象为基准，而不是立刻销售

原则3：随时随地保持盒伙人的风范

四、结识新朋友

我们熟知的朋友都是有限的，而陌生的新朋友却是无限的。要经营好销售事业，结识更多的陌生新朋友是一个不可忽视的战场。

1、典型挑战：调研发现，认识新朋友的典型挑战之一，就是难开口。

2、认识新朋友的关键步骤：

五、熟人再定位

1、典型挑战：怕被拒绝、怕没面子、怕伤感情

2、心态分析：寻求解决要点之前，先来分析有这三种心态的原因

3、解决要点：调整心态，理解拒绝、角色转换，打造自己、体现专业、展现价值

4、新手雷区：广而告之、急于说服喜欢争辩、用教育的语气沟通

你也许会想，熟人还需要认识吗？事实上，由于你的角色转变，你需要重新认识熟人，熟人也需重新了解从事POS销售事业后不一样的你。你和熟人的关系从原先的朋友关系变成朋友的关系＋服务的关系。而服务即是：带来价值、解决问题。

六、朋友转介绍

请老顾客转介绍顾客更容易认识比起其它方法，受拒绝的可能小，更容易建立信任。

1、典型挑战：认识转介绍顾客遇到的典型挑战和前面两种方法有共同之处

2、解决要点：

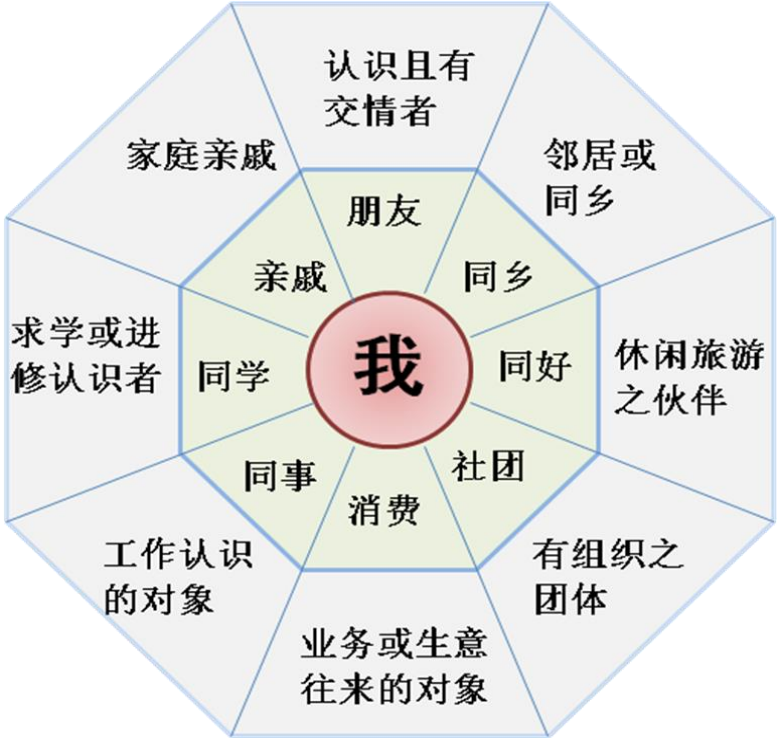
① 认识到转介绍的重要性，培养要求转介绍的习惯

② 学会借力，生人熟做

3、新手雷区：

① 拿到联系方式贸然拜访

② 利用别人关系，直接销售

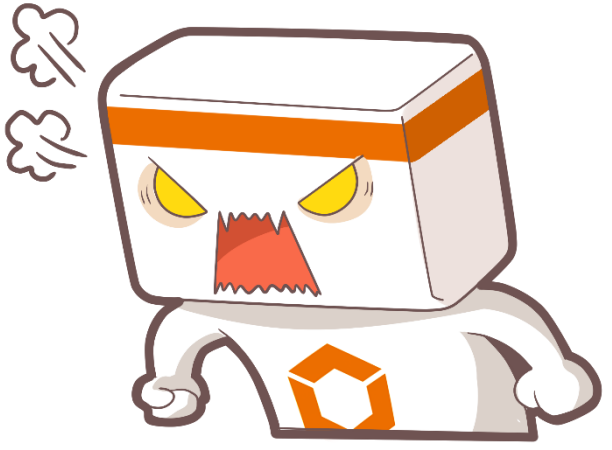


七、认识顾客阶段的异议处理

在认识顾客阶段，盒伙人最容易遇到的异议包括：不信任盒伙人，或是了解盒伙人身份后对动机的质疑和嘲讽。

1．顾客的典型表现、典型异议：不信任盒伙人。

2．异议处理原则： 换位思考，理解对方；先跟后带，理清异议



如何更好地初次接触客户

目录

一、寻找KP

二、电话接触

三、上门接触

四、常见异议处理

五、情景演练

一、寻找KP

1、**什么是KP？**

定义：key person ；有决策/建议权的人

2、常见KP身份：

董事长/总经理/老板、财务、店长、大堂经理、收银员

区域经理、运营经理、销售经理、市场部经理、企划等

3、找KP的原则：

自上而下原则

不对非KP做销售

真正的销售过程是从见到KP开始的！

二、电话接触

1、前期准备：

① **心态准备：**热情，吐字清晰，音量适中，善用停顿积极倾听，赞美对方；

② **工具准备：**话术资料、笔记本、笔、表格、商家电话名单等；

③ **商家基本背景信息：**行业特点了解、竞对、周边商圈、营业状况、收银历史、其他宣传推广。

电话接触准备时注意事项：

① 不要在公交车或吵闹的环境拨打

② 即使是对方看不到你，最好的姿态才有最好的效果

③ 保持自己的情绪，切忌与商家在电话中争吵！

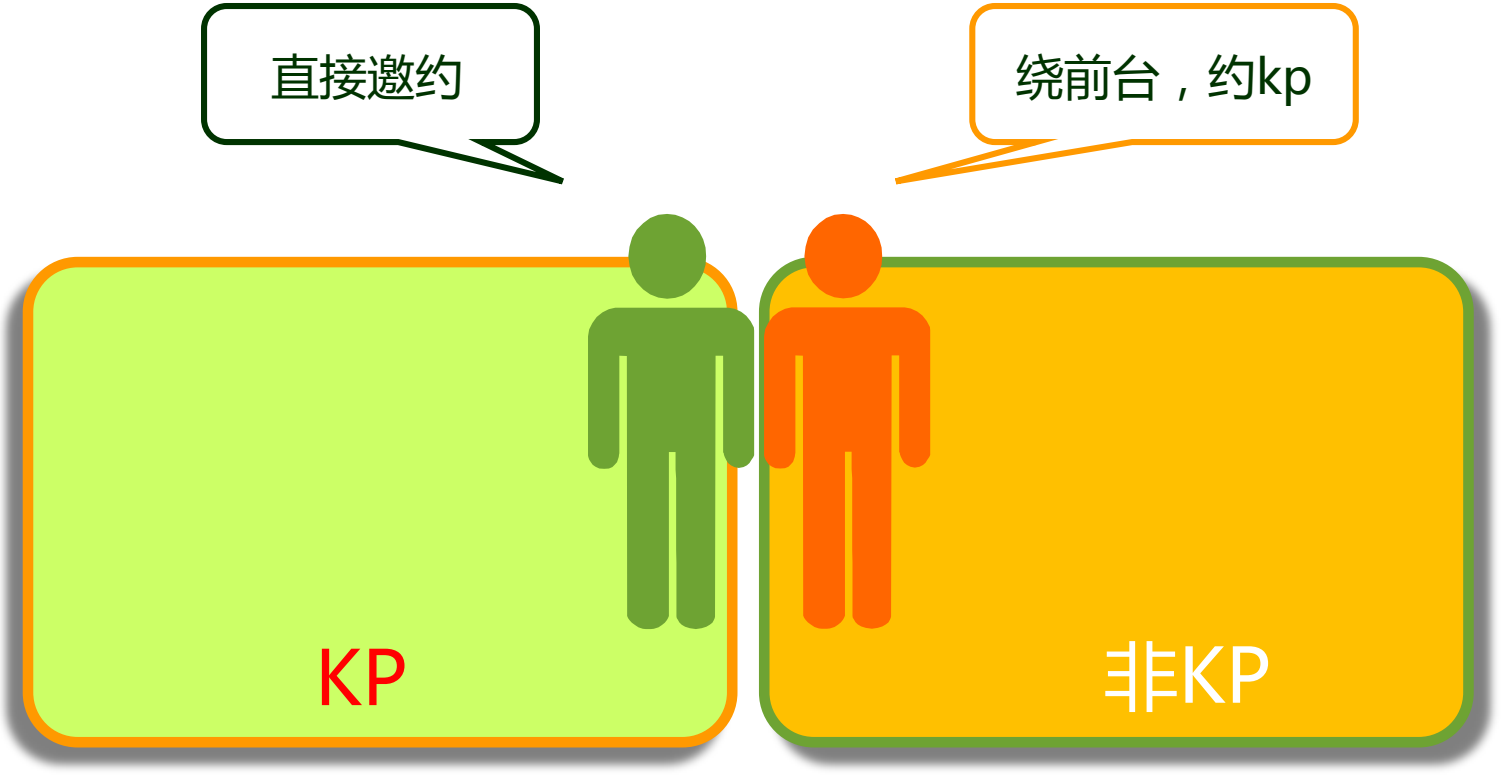
日本营销大师----夏目志郎的故事

一次夏目志郎和客户约在凌晨两点通电话，凌晨一点多他开始起床，穿衣服，打领带，刷牙、洗脸、梳头，一共花了四十多分钟，接着他不断地练习自己的微笑、不断地练习自己的声音。

他太太问他："老公，快凌晨两点了，你要干什么？"他说："我要给客户打个电话。"他太太问他："你打多长时间啊！"夏目志郎说："只要五分钟就可以了，你先休息吧。"他太太很不解："打五分钟电话还要起来刷牙洗脸穿衣服打领带？你躺在床上打不就行了吗？"夏目志郎说："太太，你不懂，过会和你讲。"到凌晨两点钟的时候，他按约定的时间把电话打过去，以非常饱满的声音说道："你好，我是夏目志郎……"

他那种真是发自内心的声音，他那种充满热情、富有感染力的声音，即使在凌晨两点钟，也可以感染每一个与他通话的人！五分钟后，当他挂上电话，他又开始解领带、脱衣服、准备上床睡觉，一共又花了近二十分钟。他的太太对他说："你打一个电话，穿衣服花了四十分钟，再脱衣服花二十分钟，打五分钟电话真需要前后花费一个小时吗？"**他告诉他的太太："虽然我的客户看不到我，但是他可以听到我的声音，可以感受到我此刻的状态，感受到我此刻的热情、感受到我此刻的微笑。"**

2、邀约



电话接触

第一目的------邀约

第二目的------获取KP信息

（1）电话开场白

盒伙人：张总您好！我是盒子支付的小许，想和您谈一下合作
张总：你们是干什么的?

① 简短介绍：

盒伙人 ：“盒子支付”是国内领先的小微商户移动商务和金融信息解决方案提供商，主要是通过智能收款设备加载云端的服务，为线下商户提供移动电子商务、互联网金融、营销促销、商户信息化升级、收款等综合服务。
您看今天下午有时间吗？我们见面聊聊。

② 类比：

盒伙人 ：您知道银行的POS机吧，银行的POS机都只有刷卡功能，但是我们盒子支付的POS机除了能刷卡，还有微信、支付宝等支付功能。还有会员营销管理功能帮您带来客户，您看今天下午有时间吗？我们见面聊聊。

（2）KP邀约话术参考：

李总，您看您今天下午2点还是3点有时间？和您当面谈一下?
今天下午没时间啊， 那您看明天上午11点有时间吗？

李总，我看我们店的POS机好像只有刷卡功能，隔壁X店用了盒子支付的慧POS，不仅增加了微信、支付宝等支付功能，还有营销功能等，你看明天上午11点来店里拜访下您方便吗？

李总，我们这边有很多会员想到您那儿去消费，人数比较多，需要您给个折扣，我下午到您店里拜访下，见面聊，好吧？

注意：直入主题，封闭式邀约；持之以恒，见面为止

（3）电话绕前台常见话术

N01，直接表明来意

盒伙人：请问是某某店吗？
前台：是的。你是哪里？
盒伙人：我姓许，您怎么称呼？咱们老板在吗?
前台：我姓李，老板在忙，您有什么事和我说吧。
盒伙人：你好！李小姐，我是盒子支付的，找你们老板谈合作，我还是找他比较方便。帮我叫一下他或者把他电话给我一下吧。

状况A

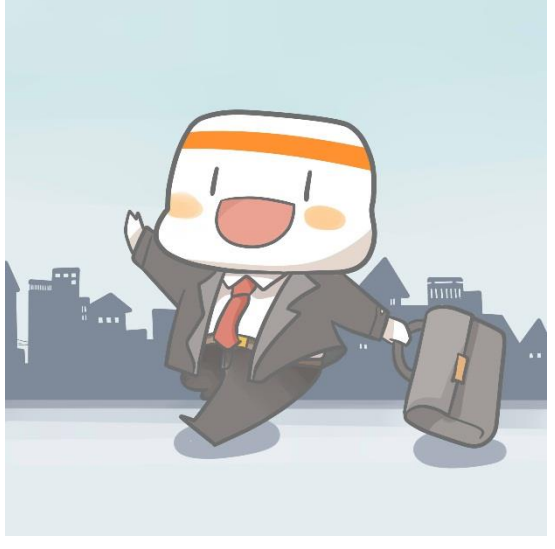
前台：好吧，你等一下/135*********
盒伙人：老板怎么称呼？
前台：老板姓张

状况B

前台：老板在忙，我帮你转达一下吧？
盒伙人： 这个事情必须和老板亲自谈，你把老板电话给我吧，一会他方便的时候我再联系。
前台：好吧，你等一下。

状况C

前台：这个不方便。
盒伙人： 这个事情必须和老板亲自谈，老板怎么称呼，他一般什么时间在?
前台：老板姓张，一般下午4点以后会在。



（3）电话绕前台常见话术

N02，假定已约见

销售人员：你好！找一下张总？
前台：你是哪里？
销售人员：我姓许，张总让我今天这个时候联系他
状况A
前台：好，请稍等。
状况B
前台：张总不在。
销售人员：那你把他电话给我一下。我有急事找他。
前台：好吧，你记一下135********
状况C
前台：我也不知道老板电话。
销售人员：那你帮我问一下，辛苦你了。

N03，假定熟悉

销售人员：你好！找一下张总？
前台：你是哪里？
销售人员：我是许积军（说自己的全名），他在吗?

状况A
前台：在，请稍等。

状况B
前台：老板不在。
销售人员：那你把他电话给我一下，我有急事！
前台：哦，你记一下135********。

（3）电话绕前台常见话术

N04，加盟合作

盒伙人：请问是某某店吗？
前台：是的。你是哪里？
盒伙人：我姓许，咱们老板在吗?
状况A
前台：在
(转话术N01）
状况B
前台：不在
盒伙人：我想要谈一下加盟，他电话多少？
前台：135********
状况C
前台：我们没有加盟
盒伙人：我看咱们家生意挺好的很想和你们老板合作，你还是给我电话，我联系一下问问。
前台：135********

（3）电话绕前台常见话术

N05，熟人介绍

销售人员：请问是某某店吗？

前台：是的。你有什么事？

销售人员：张总在吗？

前台：在，你哪里？

销售人员：我是东来顺于总（商家知名同行）介绍的过来的，找张总谈点事，你帮我找一下，麻烦了。

前台：好吧，你等一下。

N06，大业务诱惑

盒伙人：请问是某某店吗？
前台：是的。你是哪里？
盒伙人：我XXX旅行社，周六想定10桌包席，怎么联系你老板？
前台：那你和我们大厅经理说就行
盒伙人：这只是第一次，我们以后会长期合作，还是和你们老板联系吧，他电话多少？

状况A

前台：135********。

状况B

前台：老板电话不方便，大厅经理也一样。
盒伙人：和你们老板联系能拿到最低价，他电话多少？。

（3）电话绕前台常见话术

N07，借用第三方公司

销售人员：请问是某某店吗？
前台：是的。你有什么事？
状况A
销售人员：我是XX公司（快递）的，你们老板电话多少
前台：135*******

状况B
销售人员：我是XX公司的。
前台：您什么事？
销售人员：我们要做经济普查需要找你们老板本人核实信息，你们老板电话多少？
前台：135********

N08，假定求职

状况A
销售人员：请问是某某店吗？
前台：是的。你是哪里？
销售人员：我是应聘的，你们老板电话多少?
前台：135********

状况B
销售人员：请问是某某店吗？
前台：是的。你是哪里？
销售人员：我是智联招聘的，和你核实一下你们的招聘信息，你们法人是李***吧，他电话是多少？
前台：135********

（4）常见电话邀约话术原则：

1>不向非KP销售邀约原则，慎用专业词汇。

2>三十秒原则：30秒内说清楚公司（优势）和自我介绍，并引起商家兴趣

3>二不要原则：介绍自己不要啰嗦，不要立即推销

4>直入主题，提问封闭式问题**原则**；

5>持之以恒原则：约到商家同意见你（一般2-3次就可以见面）

3、电话信息记录：

准确记录电话约访内容及信息，方便后续跟进，以便二次开发

XX盒伙人团队客户跟进表					
跟进阶段	商家名称	商家KP	KP电话	商家地址（商圈）	跟进情况（核心反对意见和需要公司支持）
4	指尖造型	李经理	185XXXXXXXX	东四	安排人员装机
4	重庆麻辣烫	李经理	185XXXXXXXX	前海	只需要扫码支付，安装慧收银
3	湘情餐饮	李经理	185XXXXXXXX	后海	店内没什么生意，讲解会员营销管理功能
3	高海拔咖啡	李经理	185XXXXXXXX	东门	使用后体验不好
2	立方小馆	李经理	185XXXXXXXX	安定门	生意一般，考虑要装，暂时也没给答复
2	一杰造型	李经理	185XXXXXXXX	会展中心	20号回访，6点之前可以
1	哈哈甜品	李经理	185XXXXXXXX	坡子街	没找到负责人
1	厨子好忙	李经理	185XXXXXXXX	湾田广场	再约见面，一直没见到主

把商家分为6个阶段

1、 未见KP

2、 见到KP对盒子支付了解

3、 挖掘需求、解决异议

4、 签单安装

5、 宣传推广

6、 成为朋友转介绍

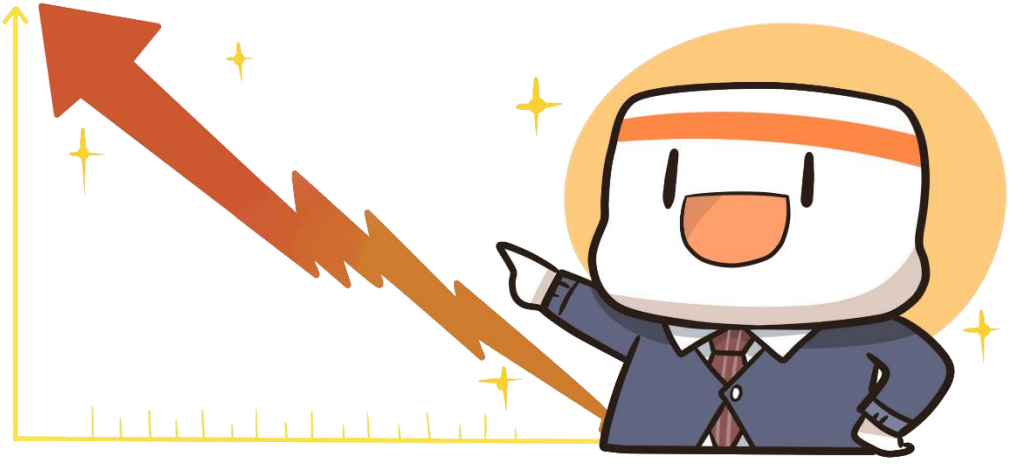
三、上门接触

1、上门准备“在商家面前展现最好的自己“

① **心态准备：**面谈会受挫、心态如何调整、 坦然面对态度恶劣KP，如何保持持久的激情；

② **形象准备：**保持衣着得体，干净整洁，落落大方

③ **工具准备：**合同、附件、名片、纸笔、印泥、面巾纸、门贴、口含片等



三、上门接触

④ 商家信息准备：

查询资料：了解商家信息，历史合作记录，往期合作方案等

观察店内情况：店内人气、周边商家合作情况、地理位置、业态、接待能力等

重点商家准备：行业特点了解、竞对、周边商圈、营业状况、收银历史、其他宣传推广。

系统历史合作记录查询

上午10:33 ... 0.39K/s

× 商户交易情况

按个人 | 全部交易 | 全部商户 | 2016.09

编号	商户名	交易额(元)	增长率(%)
12	绵阳盈耀文化科技有限公司	1980	-
13	四川省成都市武侯区金仕名家地板专卖店	0	-
14	四川省成都市金牛区金仕名家地板专卖店	0	-
15	四川省绵阳市涪城区华硕电脑经营部	20875	-74.91
16	四川省成都市温江区鸿飞汽修厂	1288	-76.13
17	四川省成都市温江区西门	0	-

商圈、业态

店内情况

www.iboxpay

2、上门开场白

盒伙人：张总您好！，我是盒子支付的小许，想和您谈一下合作
张总：你们是干什么的?

1>简短介绍：
盒伙人 ： “盒子支付”是国内领先的小微商户移动商务和金融信息解决方案提供商，主要是通过智能收款设备加载云端的服务，为线下商户提供移动电子商务、互联网金融、营销促销、商户信息化升级、收款等综合服务。您看这些是我带的资料，您看看？

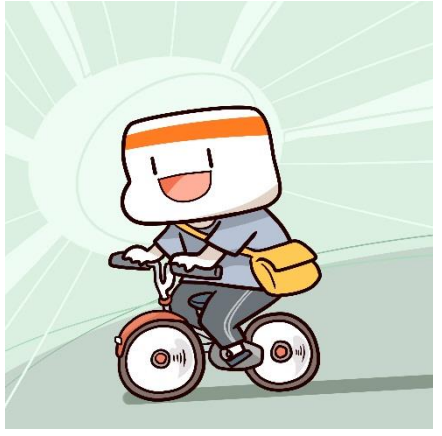
2>类比：
盒伙人 ：您知道银行的POS机吧，银行的POS机都只有刷卡功能，但是我们盒子支付的POS机除了能刷卡，还有微信、支付宝等支付功能。还有会员营销管理功能帮您带来客户，您看今天下午有时间吗？我们见面聊聊。

3>同行刺激
盒伙人：盒子支付现在不单单只做刷卡收单，有微信、支付宝等扫码支付和营销管理、会员管理。您隔壁的XX商家现在用我们的慧POS管理的特别好，您看这些是我带的资料，您看看？

www.iboxpay.com

3、破冰技巧：

真诚问候和赞美客户：真诚问候商家，赞美客户本人及店内环境等..(润物细无声)我们店内环境不错啊，装修很大气..
XX总，我觉得您与其他老板不一样..



②寻找共同话题：通过仔细观察kp及周边环境，寻找交流共同点；

个人——兴趣爱好等；

哥，看您桌上有魔方，您经常玩这个啊，我也经常玩..
李总，听我们店员讲，您经常骑自行车啊，我也是驴友，上周我们在XX地方骑行呢..

企业——行业情况、店内经营情况，店内装修环境，员工，周边竞对等；

其他——时事政治，热点话题等

③聊创业经历：

李总，听朋友说您做餐饮10年了，我们店做的这么好，您是怎么一步步走到今天的呢？

www.iboxpay.com

4、上门接触其它技巧：

默认法（直接默认，进入情景）：你们老板在几楼啊，我们约好的。

转介绍：我是隔壁XX老板介绍来的，你们老板人呢？

单刀直入法：你们老板在不在啊？帮我喊下你们老板！

感情牌：赞美客户，给男老板递烟等/赞美女老板的发型、衣着等；

工具法：开门见山，直接展示销售工具（saleskits），吸引商家注意；

帮忙法：大哥，过年了，最近服务员流失大吧，我帮你上网发招聘广告，建立客情。

利益法：慧POS的支付功能多，管理好，翻台率高等等，我能给你带来什么。

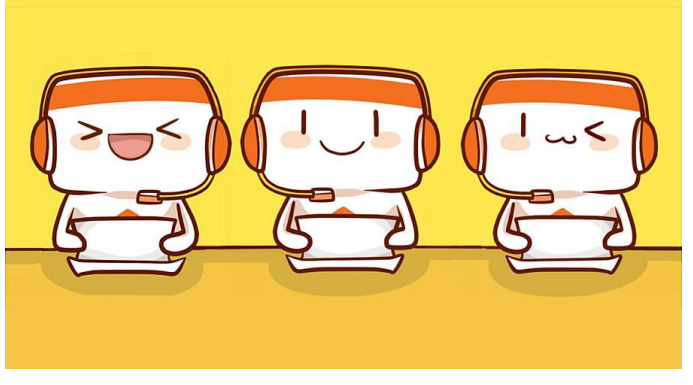
上门接触出现问题怎么办？

1>及时道歉，进行安抚；
2>灵活利用新话题,转移商家注意力，不用和商家较真；
3>自嘲自己表达失误，让商家误会了；
4>可暂避锋芒，电话短信道歉再次约访。

5、上门绕前台常见话术

N01，直接表明来意

盒伙人：您好，我姓许，咱们老板在吗?
前台：老板在忙，您有什么事和我说吧。
盒伙人：您怎么称呼？
前台：我姓李
盒伙人：您好！李小姐，我是盒子支付的，找你们老板谈合作，我还是找他比较方便。帮我叫一下他。
状况A
前台：好吧，你等一下。
盒伙人：老板怎么称呼？
前台：老板姓张
状况B
前台：老板在忙，我帮你转达一下吧？
盒伙人： 这个事情必须和老板亲自谈，我可以等一会，老板忙完你帮我叫一下。
前台：那好吧。
状况C
前台：这个不方便。
盒伙人： 这个事情必须和老板亲自谈，他怎么称呼，一般什么时间在?
前台：老板姓张，一般下午4点以后会在。
盒伙人：好的，那我每天下午四点再过来找他，谢谢



5、上门绕前台常见话术

N02，假定已约见

销售人员：你好！找一下张总？
前台：你是哪里？
销售人员：我姓许，张总让我今天这个时候过来找他
状况A
前台：好，请稍等。
状况B
前台：张总不在。
销售人员：那你把他电话给我一下。我有急事找他。
前台：好吧，你记一下135********
状况C
前台：我也不知道老板电话。
销售人员：那你帮我问一下，辛苦你了。

N03，假定熟悉

销售人员：你好！找一下张总？
前台：你是哪里？
销售人员：我是许积军（说自己的全名），他在吗?

状况A
前台：在，请稍等。

状况B
前台：老板不在。
销售人员：那你把他电话给我一下，我有急事！
前台：哦，你记一下135********。

5、上门绕前台常见话术

N04，大业务诱惑

盒伙人：您好，我是ＸＸ单位的，周六想在你们餐厅做个团建，定个座。你们老板在吗？
前台：你多少人呀?
盒伙人：大概50人以上。
前台：那你和我们大厅经理说就行
盒伙人：这只是第一次，我们以后会长期合作，跟你们老板说方便点。

状况A
前台：稍等一下，

状况B
前台：老板不在，大厅经理也一样。
盒伙人：和你们老板联系能拿到最低价，他电话多少？

(1) 生意好，不需要营销功能等

解决思路：

1、讲述互联网的发展，展示互联网网民发展趋势等数据、移动端发展趋势。
2、强调移动互联时代和消费者消费习惯发生的改变，引导商家未雨绸缪（相关数据展示）。
3、可通过自身手机进行展示，让KP亲身体验，进一步强调消费习惯的改变。
4、结合相关数据，举例互联网改变的传统行业（例如淘宝对传统商业的影响，引起商家对未来的思考，引导商家提前做好线上推广，积累信用度）
5、询问商家接待高峰时段，针对性的设置方案，如：会员方案、代金券方案等。

话术参考：

王总，您说的一点儿也没错。我刚来的时候也在想别人生意好为什么要推广没有这个必要啊，后来我在XX商家，商家告诉我，现如今人们的消费习惯发生了很大的改变，以后是移动互联网的时代（数据展示），消费习惯更是要发生天翻地覆的变化，看看我们身边的人天天都抱着手机就知道了（手机操作示范），我现在不做好线上的积累，以后都会很被动，XX商家还跟我说就像最早做淘宝的都发了，后来做的也发了，但现在做淘宝就不容易了吧，而消费者支付也主要是扫码支付，还有会员营销管理功能，商家都很重视提前积累线上信用度。您看这是消费者给他们家的评价，营造了非常好的口碑，效果很不错。

(2) 已经有其他POS机了，现在不需要

解决思路：

1、诊断商家的POS机有哪些功能。展示我们产品功能，PK单（我们优于竞对）。
2、展示慧POS优势（针对性呈现）强调现在主流的扫码支付，营销管理是不可或缺的（1+1＞1）。
3、洽谈具体合作方案。

话术参考：

1、张总，我们都是做POS机，不同的是我们功能最多，除了刷卡支付，还有主流的扫码支付，会员营销管理功能，促使消费频次高，销量高，自然利润也就高。给您看一下一样的商家我们的卖量（展示PK单）；我们直接POS机上制作会员卡与优惠券，线上发给消费者，保存也较久。
2、张总，虽然我们都是做POS机，可您和多家合作总比和一家合作风险要低吧，您也可以比较一下我们和其他POS机的区别，看看谁最能满足您的需求。俗话说鸡蛋不能放在一个篮子里，我们为什么不合作试试呢？

(3) 现在没时间，需要时再和你联系

解决思路：

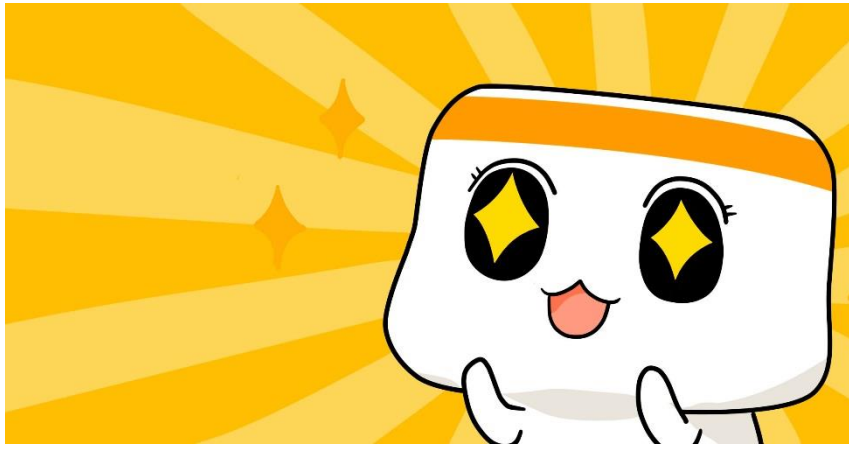
1、同行刺激，展示商家竞争对手用了我们的POS机成功案例，吸引商家的兴趣点

2、挖掘商家需求，从而找到进一步洽谈的突破口

话术参考：

1、张总，您看XX商家用了我们的慧POS，添加了很多会员，您总不能眼看着这么多的会员冲向您的同行那里吧。

2、张总，您不用我们的慧POS，等于在会员营销管理上连与您同行竞争的机会都没有。不但如此，线上的会员大于、且涵盖于您现有的客户群体，久而久之，您的同行会分流您现有的会员。



(4)收银方式无所谓，不影响生意，我们不做

解决思路：

1、了解商家这么说的原因。
2、跟商家讲明收银模式的变化，收银已经由之前的现金、刷卡变成现在的微信、支付宝支付了，消费者习惯的变迁。
3、展示安装了慧POS的商家翻台情况，告知商家可以通过多种不同方案搭配做到既积累人气又获取一定的利润。

话术参考：

王总，您说的没错，给现金、刷卡也是一样，但是现在很多人出门都不带现金、银行卡，只带一个手机就出门了，因为现在主流的支付方式就是微信、支付宝支付，方便又快捷。我们的慧POS还有会员营销管理，可以通过一定的折扣提升人气，可以提好翻台率，赚取更多的利润。

五、现场情景演练-电话接触

商家名称：格林豪泰

商家品类：酒店

洽谈对象：区域经理

情况介绍：目前北京地区单店有安装慧POS，区域没有合作。

情景设置：该盒伙人初次电话接触，前台接听电话

考点要求：通过“假定熟悉/大业务诱惑”的方式，从前台要到店长号码。打电话给店长，通过“直接表明来意/加盟合作”的方式找到区域经理电话

五、现场情景演练-上门接触

商家名称：全聚德

商家品类：中餐

洽谈对象：老板

情况介绍：交通便利，旗舰店，使用的老POS机，店长不负责。

情景设置：陌拜，第一次上门

考点要求：通过“假定约见/大业务诱惑”方式绕过前台，拜访老板。

认识顾客

1、**认识顾客的定义：**盒伙人不断寻找机会来发现潜在顾客

2、**认识顾客的目标：**数量、关系、成果

3、**原则：**珍惜机会、留友好印象，不立刻销售、保持盒伙人风范

4、**结识新朋友：**典型挑战、关键步骤（创造机缘、主动开口、真诚帮助、联系方式）

5、**熟人再定位：**典型挑战、心态分析、解决要点、新手雷区

6、**朋友转介绍：典型挑战、**解决要点、新手雷区

7、**认识顾客阶段的异议处理：**顾客典型表现、异议处理原则

没有抛弃人的梦想，只有抛弃梦想的人，
再牛逼的梦想，也抵不住傻逼式的坚持。

THANKS

深圳盒子支付
信息技术有限公司

全国服务热线
1010 9888
www.iboxpay.com

深 圳 • 南山区软件产业基地5栋C座503室
北 京 • 朝阳区西大望路3号蓝堡国际中心I座1611、1612室
上 海 • 浦东新区张衡路1000弄润和国际总部园50号