



第六章 寻找和鉴定准顾客

张景龙



名人语录

- 由于缺少一个钉子，
- 由于缺少一个钉子，浪费了一个蹄铁；
- 由于缺少一个蹄铁，浪费了一匹马；
- 由于缺少一匹马，浪费了一个骑手；
- 由于缺少一个骑手，失去了一个口信；
- 由于缺少一个口信，输掉了一场战斗；
- 由于一场战斗的失利，输掉了整个战争；
- 这都是由于缺少那个钉子。

——本·富兰克林



本章结构

- 第一节 寻找准顾客
- 第二节 顾客资格审查
- 第三节 建立顾客档案



寻找和鉴定准顾客是推销程序的第一步。

所谓推销程序就是指推销过程是有规律可循的且由前后阶段相互衔接的步骤所组成，由推销人员实践经验总结出来的行之有效的推销过程。

完整的推销程序包括 8 个局部：

寻找顾客→顾客资格审查→接近顾客→面谈的艺术→有效地克服异议→协商谈判→促成交易→售后效劳，建立长久关系。



第一节 寻找准顾客

一、寻找准顾客的含义

寻找准顾客，即寻找可能的买主或推销对象，是整个推销过程的第一步。

寻找准顾客从搜寻“引子”开始。

“引子”表示一个很有可能成为准顾客的个人或组织。



一、寻找准顾客的含义

准顾客的两个根本条件：

- 1、购置商品或劳务的个人或组织能从所购置的商品中获得好处或价值。
- 2、不管个人或组织对推销的商品有多么强烈的需要和欲望，也不管该商品能给他们带来多大的利益和价值，他们必须有购置该商品的购置能力。



失去客户的原因

- 1、客户不再从事商业经营活动。
- 2、客户的经营活劢要求从一个规模更大的商业渠道进货。
- 3、与你打交道的客户人员调换工作，退休或辞职。
- 4、客户出了你的销售区域。
- 5、客户因死亡，疾病或意外事故而失去。
- 6、客户也许只需要与你进行一次性的交易。
- 7、客户可能被竞争对手抢走。



二、寻找顾客的心理准备

- 1、养成随时发现潜在顾客的习惯
- 2、良好的工作态度和心理状态

国外著名营销专家总结了成功的推销员都具有“15种心”，即：

- 1) 爱心
- 2) 信心
- 3) 耐心
- 4) 关心
- 5) 诚心
- 6) 良心
- 7) 恒心
- 8) 决心
- 9) 专心
- 10) 小心
- 11) 虚心
- 12) 真心
- 13) 热心
- 14) 安心
- 15) 留心



三、寻找顾客的根本步骤

- 1、根据企业的整体营销方案和推销品的特征来寻找顾客。
- 2、根据提供的条件，通过内部检索和外部调查，运用各种方法，寻找到具体的潜在顾客。 1) 内部检索主要有：
 - 职工查询表、顾客名册、财务部门、效劳部门等
 - 2) 外部途径主要有：
 - 请现实顾客推荐潜在顾客；请未成交的顾客推荐潜在顾客；市场调查等



三、寻找顾客的根本步骤

- 3、列一份潜在顾客的大概名单，为顾客资格审查和以后的顾客接近提供依据。
- 4、将资料分类保存，留待今后使用。



四、寻找准顾客的方法

一) 文案调查法

指通过收集现有文献资料，以寻找可能买主的方法。

依据来源可分为内部资料和外部资料。

内部资料是指企业内部报告系统所提供的反映企业内部情况方面的资料；外部资料是由企业外部有关机构所保存的全部资料、年鉴报刊杂志等。



〔二〕广告开拓法

这是指推销人员利用广告媒体来传播推销信息，寻找新的顾客的方法。

利用广告开拓法的关键是选择好广告媒体。推销人员要分析所推销产品的特征、推销区域市场的特点、顾客的媒体习惯及广告媒体的特性，采用不同的广告媒介。



〔三〕中心开花法

这种方法是指推销人员在一个地区或社区有目的地选择一批有一定影响力的中心人物，取得这些中心人物的帮助，通过他们来影响周围其他的顾客使其成为自己的准顾客。

理论依据是社会学中的“服从”理论。即人们对自己心目中有威望的人物是信服和顺从的，推销人员可争取这些特殊顾客使其产生示范效果。



〔三〕中心开花法

优点：

- 1、节省大量的时间和精力，只集中精力开展中心人物的工作。
- 2、可利用中心人物的名望与影响力提高产品的声誉与知名度。

缺点：

- 1、难度大
- 2、中心人物确实定较为困难



〔四〕连锁开拓法

这种方法是指推销人员请求现有顾客介绍他认为有可能购置产品的潜在顾客的方法。以建立一种无限扩展式的链条。

该方法源于链传动原理。作为推销人员，必须从现有顾客这一环去联系潜在顾客的下一环，不断延伸，以至无穷。

关键是取信第一个顾客，并请求引见其余的顾客。



〔四〕连锁开拓法

- 采用连锁开拓法寻找无形产品〔旅游、教育、金融、保险等〕的潜在顾客尤为适合，因为在效劳领域，信誉、感情和友谊非常重要。工业用品也使用这种方法寻找潜在顾客，因为同行业的工业品用户之间较为熟悉，相互之间有广泛的联系。



〔四〕连锁开拓法

- 优点：
 - 针对性强、成功率高、本钱费用低廉
- 缺点：
 - 假设推销失败，同样也会连锁

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/405132303132012012>