

寻找顾客之九阴真经 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/288/2021_2022__E5_AF_BB_E6_89_BE_E9_A1_BE_E5_c123_288428.htm

一、普遍寻找法 这种方法也称逐户寻找法或者地毯式寻找法。其方法的要点是，在业务员特定的市场区域范围内，针对特定的群体，用上门、邮件或者电话、电子邮件等方式对该范围内的组织、家庭或者个人无遗漏地进行寻找与确认的方法。比如，将某市某个居民新村的所有家庭作为普遍寻找对象、将上海地区所有的宾馆、饭店作为地毯式寻找对象等。普遍寻找法有以下的优势：1、地毯式的铺开不会遗漏任何有价值的客户；2、寻找过程中接触面广、信息量大、各种意见和需求、客户反应都可能收集到，是分析市场的一种方法；3、让更多的人了解到自己的企业。当然其缺点也是很明显的：1、成本高、费时费力；2、容易导致客户的抵触情绪。因此，如果活动可能会对客户的工作、生活造成不良的干扰，一定要谨慎进行。普遍寻找法可以采用业务员亲自上门、邮件发送、电话、与其他促销活动结合进行的方式展开。

二、广告寻找法 这种方法的基本步骤是：（1）向目标顾客群发送广告；（2）吸引顾客上门展开业务活动或者接受反馈展开活动。例如，通过媒体发送某个减肥器具的广告，介绍其功能、购买方式、地点、代理和经销办法等，然后在目标区域展开活动。广告寻找法的优点是：1、传播信息速度快、覆盖面广、重复性好；2、相对普遍寻找法更加省时省力；其缺点是需要支付广告费用、针对性和及时反馈性不强。

三、介绍寻找法 这种方法是业务员通过他人的直接介绍或者提供的信息进行

顾客寻找，可以通过业务员的熟人、朋友等社会关系，也可以通过企业的合作伙伴、客户等由他们进行介绍，主要方式有电话介绍、口头介绍、信函介绍、名片介绍、口碑效应等。利用这个方法的关键是业务员必须注意培养和积累各种关系，为现有客户提供的满意的服务和可能的帮助，并且要虚心地向他人寻求帮助。口碑好、业务印象好、乐于助人、与客户关系好、被人信任的业务员一般都能取得有效的突破。介绍寻找客户法由于有他人的介绍或者成功案例和依据，成功的可能性非常大，同时也可以降低销售费用，减小成交障碍，因此业务员要重视和珍惜。

四、资料查阅寻找法

我们一直认为，业务员要有强的信息处理能力，通过资料查阅寻找客户既能保证一定的可靠性，也减小工作量、提高工作效率，同时也可以最大限度减少业务工作的盲目性和客户的抵触情绪，更重要的是，可以展开先期的客户研究，了解客户的特点、状况，提出适当的客户活动针对性策略等。需要注意的是资料的时效性和可靠性，此外，注意对资料（行业的或者客户的）日积月累往往更能有效地展开工作。业务员经常利用的资料有：有关政府部门提供的资料、有关行业和协会的资料、国家和地区的统计资料、企业黄页、工商企业目录和产品目录、电视、报纸、杂志、互联网等大众媒体、客户发布的消息、产品介绍、企业内刊等等。一些有经验的业务员，在出发和客户接触之前，往往会通过大量的资料研究对客户做出非常充分的了解和判断。

五、委托助手寻找法

这种方法在国外用得比较多，一般是业务员在自己的业务地区或者客户群中，通过有偿的方式委托特定的人为自己收集信息，了解有关客户和市场、地区的情报资料等等，这优点象香

港警察使用“线民”，在国内的企业，笔者也见过，就是业务员在企业的中间商中间，委托相关人员定期或者不定期提供一些关于产品、销售的信息。另一种方式是，老业务员有时可以委托新业务员从事这方面的工作，对新业务员也是一个有效的锻炼。

六、客户资料整理法 这种方法本质上属于“资料查阅寻找法”，但是，也有其特殊性，我们强调客户资料管理，因为其重要性十分突出，现有的客户、与企业联系过的单位、企业举办活动（如公关、市场调查）的参与者等等，他们的信息资料都应该得到良好的处理和保存，这些资料积累到一定的程度，就是一笔财富，在市场营销精耕细作的今天，这尤为重要，笔者个人感觉，什么CRM，不要把概念弄得那么复杂，如果真正观念到位、措施到位，其实很简单，不提CRM又有什么关系？举个最简单的例子，某个家庭，第一代洗衣机购买的是“小天鹅双桶洗衣机”、第二代洗衣机是“小天鹅全自动洗衣机”、第三代洗衣机是“小天鹅滚筒式洗衣机”，你如果要真正做到真正让客户的三代洗衣机都用“小天鹅”，客户的资料和客户的精细服务就是必不可少的（笔者使用的两代洗衣机都是小天鹅的，正要更新换代，这中间就有业务机会，而且也可以通过一些活动加深厂商与顾客的感情）。开个玩笑的话，小天鹅可以提出一个营销内部口号：“让小天鹅在顾客家里代代相传”。

七、交易会寻找法 国际国内每年都有不少交易会，如广交会、高交会、中小企业博览会等等，这是一个绝好的商机，要充分利用，交易会不仅实现交易，更重要的是寻找客户、联络感情、沟通了解。奥联的一个客户的老总，参加了今年的广交会回来，向全体员工宣布一个惊人的好消息：“我有足够的信心向大

家保证：今年我们的销售收入可以增加2个亿！” ，其成效明显主要原因之一是因为其产品的特殊性，但是更重要的是企业已经全面学会和掌握了这个有效的途径。

八、咨询寻找法 一些组织，特别是行业组织、技术服务组织、咨询单位等，他们手中往往集中了大量的客户资料和资源以及相关行业市场信息，通过咨询的方式寻找客户不仅是一个有效的途径，有时还能够获得这些组织的服务、帮助和支持，比如在客户联系、介绍、市场进入方案建议等方面。我们就曾经为一个国外企业进入中国市场提出合作建议方案、寻找合作者甚至参与项目论证等方面提供过一揽子服务。

九、企业各类活动寻找法 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com