

销售：感动客户比打动客户更重要 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\\_\\_E9\\_94\\_80\\_E5\\_94\\_AE\\_EF\\_BC\\_9A\\_E6\\_c123\\_288558.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/288/2021_2022__E9_94_80_E5_94_AE_EF_BC_9A_E6_c123_288558.htm) 销售总结大会上，一位饱经风霜的老业务员掷地有声：“感动客户比打动客户更重要。”经销商大会上，一位忠诚的经销商热泪盈眶：“我一直很感动，并不是你们帮我成就了宏伟事业，而是你们的业务员做了很多看似平凡的小事。这些小事，让我感动，催我不断地前进。”“感动”敲的是“心门”，追逐心灵的震撼；“打动”多靠利益，苛求花言巧语。实际中，一次“感动”足让他人回味数载寒暑，一如涟漪，不断地影响着他周围的人；“打动”仅仅是单一的利益驱动，钱尽情散。因此，“感动”的力量更容易成就“连环销售”。一位业务员赶到经销商那里已经是午休时间。因为停电，客户在“火炉”中汗流浹背地沉睡着。业务员不禁拿起扇子边送凉边驱蝇边等待，结果这个客户舒服地睡了两个小时，醒来时感动不已。虽是小事，却改变了这个经销商想代理其他品牌的“坚毅”决定。此后，这个经销商的销量一直呈直线上升，同时，因为他的宣传还接连不断地引来了其他的销售热潮。我们经常听到这样的困惑：“客户，我拿什么感动你？”其实很简单，感动别人就是关心别人的过程，也是帮助别人的过程。有一位口拙的啤酒销售代表，却一直是销售状元。他的秘诀就是每天去客户那里，帮客户扫地、拖地、擦桌子、购买杂物——做一个不要报酬的勤杂工。在这个公司找勤杂工的过程中，他主动做了这个工作，久而久之，他成为这个公司风雨无阻、不迟到、不早退的最忠诚“员工”，以致在一次会

议上，大家不约而同地要求进这个销售代表推销的啤酒。在很多时候，感动别人并不难，只要我们为人坦诚，把一些应该做到的事情做圆满了，就可以感动很多人。在广东一个家电年会上，一位经销商亲自赠送一个普通的业务员“真”字条幅，并意味深长地讲述了一个普通故事：夏日他突然遭遇水灾，问候的第一个电话就是这个业务员打的……事实上，很多感动客户的事甚至不需要我们有多少额外付出，更不需要我们穷尽一生之力去做到。好多事情，只需我们举手之劳便可完成，就像上面那些小事，在一点一滴地去做时，感动就开始潜滋暗长并扩散开了，然后滋润并漫漫到很多人的心灵底部，最终在不经意间完成了你的销售。实际中，有很多人都忽视了“感动”这个销售“武器”。而上面所说的事情每个人都能轻而易举地做到，可是，在感动之后，我们都去做了吗？今天，销售趋势已经从“客户满意”走向让“客户感动”。因为“客户满意”的标准谁都可以制定，并严格督导执行，而“客户感动”既无标准也无法监督，但是也正因如此，才促成了非常销售。所以，我们只有不断地创造感动故事、营造感动氛围，销售人员才能攀登顶峰，企业才能成为市场的领跑者。做客户就是感动别人和被别人感动的过程，舍此无他。不记得是谁说的，但值得我们在销售长征中带上它。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](http://www.100test.com)