销售员应该知道怎么给客户推荐机型

机型	标准斗容（m^3）	额定载荷（kg）	使用条件
503	2.7	5000	掘起力较大、速度快；矿山与松散物料两用，复合工况，适用于工矿不固定的场所。
503G	2.7	5000	升级换代产品，适合矿山和大客户
505	2.7	5000	工作速度快、作业效率高。
303G	1.7	3000	以松散物料为主，适合较小工程量，砂石料场。

www.docin.com

销售员应该知道如何评价设备的好坏

- 发动机：输出功率、油耗、环保
- 液压系统：压力、流量、效率
- 作业性能：速度、力量
- 可靠性和耐久性：使用寿命（如工作装置、 车架等）
- 安全性：防护措施
- 保养性：保养间隔、方便性、费用
- 操作的舒适性：驾驶室、座椅、操纵力
- 因此，我们需要对设备进行综合评价，才能判断出设备的好坏

www.dbcin.com

销售员应该知道与标杆对手的性能对比

项目		临工LG953	柳工50C	斗山503G	龙工855B	厦工955	山工SEM952
发动机	型号	WD10G220E11	WD615G.220	WD10G220E23	WD615G.220	上柴D9-220	WD61567G3
	功率/转速	162/2200rpm	162/2200	162/2000	162/2200	160 kw	162/2200
	油耗g/kwh	215	215	195	215		215
额定载荷t		5	5	5	5	5	5
最大掘起力KN		*160*	167	160	170	147	175
最大牵引力KN		*150*	160	160		140	152
操作重量kg		*16600*	16500	16800	16600	16300	16200
额定斗容m3		3	1.8~5.6	2.7～4	3	2.2～3.8	3
工作压力Mpa		*18*	17	17	16		16
三项和时间s		*10.2*		11.5	11	12.3	11
外形尺寸mm		7753×3024×3423	8034×2976×3483		7900×3000×3400	7815×2870×3350	7868×3050×3310
卸载高度mm		*3050*	2970	3180		3058	3150
变速箱形式		自制行星式变速箱	自制行星式变速箱	杭齿行星式变速箱	自制行星式变速箱	自制XG变速箱	定轴式变速箱
驱动桥		*大模数驱动桥*	大模数驱动桥	大模数驱动桥	大模数驱动桥	大模数驱动桥	自制驱动桥
液压系统		单泵分流	单泵分流	双泵分流	双泵合流	双泵合流	单泵分流

www.docin.com

销售员应该知道竞争对手的弱势

◎柳工856（低配），2002年抄袭美国卡特比勒产品，原想彻底替换他自己都不看好的50c产品，但该款产品一直出现*小毛病多、操作方向不稳定、定价过高*等问题，推向市场后用户一直不认可、不成功。到2008年占柳工的产品线比例仍没超过10%。

◎龙工856，实际是在855产品基础上添加了先导，并没有实质性的改动。

www.docin.com

◎厦工956，销量少，故障率很高，有些配置多余（冰箱），价格过高。

◎山工50F，采用国内少见的定轴式变速箱，行走慢，动作迟缓，废油、配件难配，价格过高。

销售员应该知道我们产品的卖点

503G 产品销售卖点：

◎ 掘起力大，为矿山、重载工况，量身订做！

◎ 采用低转速发动机，通过合理匹配变矩器、箱及桥速比，在提高动力性的同时，整机的常用工况在柴油机的低油耗区工作，节能降噪，经济性好；

◎ 铲斗采用高强度加厚钢材；耐磨、强度高，达到挖掘机斗齿效果。

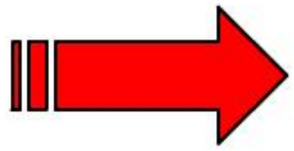
◎ 驾驶室减震性强、密封性好、标配空调，操作舒适。

◎ 设置动力输出切断装置，作业时，切断传动动力，整机动力集中供给铲掘作业，效率更高！

www.docin.com

二、用户的选择与发掘

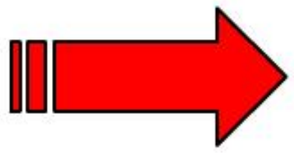
A：以大用户为主的追求高品质、高效率、高价值产品的用户群：资金实力雄厚，工程稳定，对设备要求高



我们的客户

B：拥有3台以上装载机，实力较大、工程稳定，影响力大，对国产装载机不太满意，有设备更新需求，追求高品质、高效率、高价值产品的国营、私营企业和个体老板

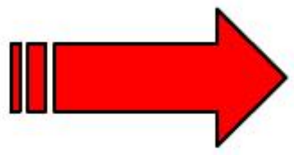
——矿山：沙场、石料厂、铁矿、煤矿等
——煤运码头、煤炭转运站、焦化厂
——基建：市政、公路、水利、搅拌站等
——其他对设备要求比较高的用户



我们的客户

www.docin.com

C：实力一般、工程相对不稳定，影响力较小，设备用量小或以设备外租为主，对设备品质要求不高



可以放弃

三、3点提高信息量建议

1

当地装载机、挖掘机零件销售、维修点
其它工程设备整机销售点。
竞争对手品牌二级代理点

2

以点带面，每个人的区域必须有至少**1-3**名铁杆客户
定义：设备多、信誉口碑好、实力大在当地影响力大的客户，需全力维护

www.docin.com

3

线人客户，寻找客户圈里及竞争对手圈里的影响力客户（包括驾驶员）全力维护。可以考虑信息费。

四、建立客户档案

XX地区　装载机用户信息表

更新时间：10年12月

地区：XX　　填报人：XXX　　代理店：XXXXXXX

用户基本信息	用户名称:				用户性质	个体/民营/国企		
	联系人:				主要工程			
	用户地址:				管理人员			
	用户电话:				驾驶人员			
	用户传真:				关联单位			
用户设备信息	现有设备	品牌	机型	台数	购买时间	购买方式	购买价格	对设备的评价
用户工程状况	项目名称							
	投资金额							
	工程期限							
	投资方							
	主要设备							

www.docin.com

五、商谈时抓住客户对产品关注的焦点

▲非常关注 ●很关注 ◎一般关注◇不太关注

设备性能		老板（决策者）	机手	管理者
经济性	购买成本和商务条件	▲	◎	◎
	使用成本（油耗、保养费用）	▲	▲	●
	二手车价格	◎	◎	●
效率性	基本配置（斗容、发动机及其马力等）	▲	▲	●
	技术的先进性	▲	●	▲
	设备的工作能力	▲	▲	▲
耐久性	设备的故障率	▲	●	▲
	设备的可靠性	▲	▲	▲
	设备的稳定性	●	●	▲
简便舒适性	操作简便易学	◎	▲	◇
	驾驶室配置齐全，驾乘环境舒适	●	▲	◎
	保养简便	◎	▲	◎
安全性	安全装置齐全	●	▲	▲
	设备坚固，不易损坏	▲	●	◎
环保性	废气的排放标准是否达标	●	◇	◇

www.docin.com

产品卖点介绍案例：

将产品特点转化为用户所能得到的利益

陈述前的用户需求	陈述中应强调的特点		突出用户的利益
质量稳定、故障率低	斗山一贯执行标准化生产	→ 注意	对我有什么好处？国际品质，国产价格
效率高、漏油少	低转速发动机，液压系统优势	→ 兴趣	真的这么先进？很好
质量保证、服务	保修一年到一年半，且全部保修，期间5次免费主动上门保养。	→ 联想	一年不限小时，值得信赖
怀疑：柳工、徐工等国产机是怎么样的？	经过2年的市场调研，针对国内品牌研发优势产品，采用主流配置，符合国内工况要求	→ 比较	还是斗山车技术领先

www.docin.com

用用户的语言去说服用户

六、销售不畅的原因分析与反省

原因项目		真正的原因
销售员自身的原因	未知的顾客	*不备清单　*访问偏差　*欠缺开发新顾客的意识
	访问不足	*困难意识（不易接触）　*放弃（反正不会买） *无上进心（反正会买其他公司的产品） *武断（可能不会买吧）
	沟通不良	*不善交际　*加强密度活动不足　*客户对销售员有不快感 *信息不足（顾客信息、市场信息、其他公司信息）
	说服力不强	*欠缺产品知识　*预测成交判断力差　*时机不对 *产品介绍及谈合同技术不够　*未能很好地利用协作者
	推荐不足	*洽谈准备工作不够　*样机、现车等的参观引导未实施
	促销策略不当	*遗漏对主管的招待　*漏发促销赠品 *与其他顾客的区别对待

www.doin.com

原因项目		真正的原因（例）
产品为主的原因	所备产品不足	*无对应机种　*对厂家不信任
	基本性能差	*力量　*速度　*范围　*大小　*重量 *平衡等方面其他厂家更具优势
	经济性差	*其他厂家在最初成本、燃料费、油脂类、消耗品等方面占优势
	可靠性差	*力度不够　*无故障预防装置　*难以判断故障　*难修理
	操作性差	*操作手柄的配置不全　*难于熟练操作方法　*操作性差
	安全性差	*无安全装置　*制动能力差　*无报警装置　*视野性差
	保养性差	*检查困难　*难以调整　*检查或交换间隔时间短
	适用性差	*机型单一　*不能加装选装件　*不利于该改装
	舒适度差	*驾驶室狭小　*空调效率差　*乘坐舒适性差　*噪音、震动大
	环境的适应性不足	*不安　*噪音　*震动　*废气　*公害物质的使用
	设计及其他	*外型　*颜色　*难运输　*难以拆装和组装

www.docin.com

原因项目		真正的原因（例）
销售主体支援原因系	销售资料不足	*样本内容不全　*手册资料不全
	推荐活动不够	*欠缺有组织的推荐活动　*未设样机　*数据不够
	促销策略不足	*召开讲习会、展示会、研讨会等次数不够　*促销工具不够
	广告宣传不够	*广告出现率不够　*广告媒体选择错误　*广告内容魅力不足
服务主、零件的原因	对服务体制不满	*过去的服务差错　*及时修理性差　*修理费高　*技术水平低
	对质量保证不满	*质保期短　*客户要求保质期延长的对应差　*不保证修理费
	备件体制	*零件库存不足　*零件交货期长　*零件贵　*错误发送多

www.docin.com

原因项目		真正的原因（例）
价格主、的条件原因	价格不当	*其他竞争厂家价格低 *高价折旧 *以同样价格购买其他厂家的产品
	附带条件	*返销保证 *折旧价保证 *背后折扣
	支付条件	*分期付款 *付款期间间隔 *利息率
交货期原因	交货期延迟	*不能立即交货 *赶不上所希望的交货期 *不遵守约定的交货期而取消
与有客关户的信原用因	过去的事故的对策	*过去的回头客 *拒绝资金延期支付 *与第三者的债券事故关系
	担心现在的信用	*签约退货 *回避与不良的用户接触
其他	互惠交易等	*互相交易关系 *工程介绍或周旋
	关系、人际	*资金压力 *上级压力 *政治压力 *个人交往关系
	中环、代理店	*代理店的实力 *与销售手续费比率不合

www.docin.com

斗山装载机---三高三低解释

高可靠性

高效率

高舒适性

3高

3低

低油耗

低油温

低噪音

www.docin.com

低噪音：

低转速2000转发动机（蓝擎二代环保），电磁离合风扇，驾驶室安全设计专利，高档硅油减震器，进口缓冲减震橡胶垫，传动系统变速箱换挡冲击专利

低油耗：

双泵合流回路，低转速2000转发动机，电磁离合器散热风扇，高端技术马力匹配动力有效利用，效率高降低油耗，5吨90-100元每小时，3吨60-70元左右

低油温：

风扇直接给液压油散热系统（新型散热器24HR），双泵合流回路，低转速2000转发动机（橡胶的主要成分是硫，油温高会造成硫质化学反应，造成提前老化，液压粘度降低，部件损坏）

高效率：

合流回路，比柳工力量、三项合、噪音、连比均高，维护无需拆轮胎，加装检查窗口，低转速2000转发动机，马力、扭矩大，增加空气预热及燃油预热，三项专利，超大铰接空间，转弯半径40度，提升力175kn、掘起力172kn，杭齿变速行走速度快，卸载高度3180mm，均为行业领先

高可靠性：

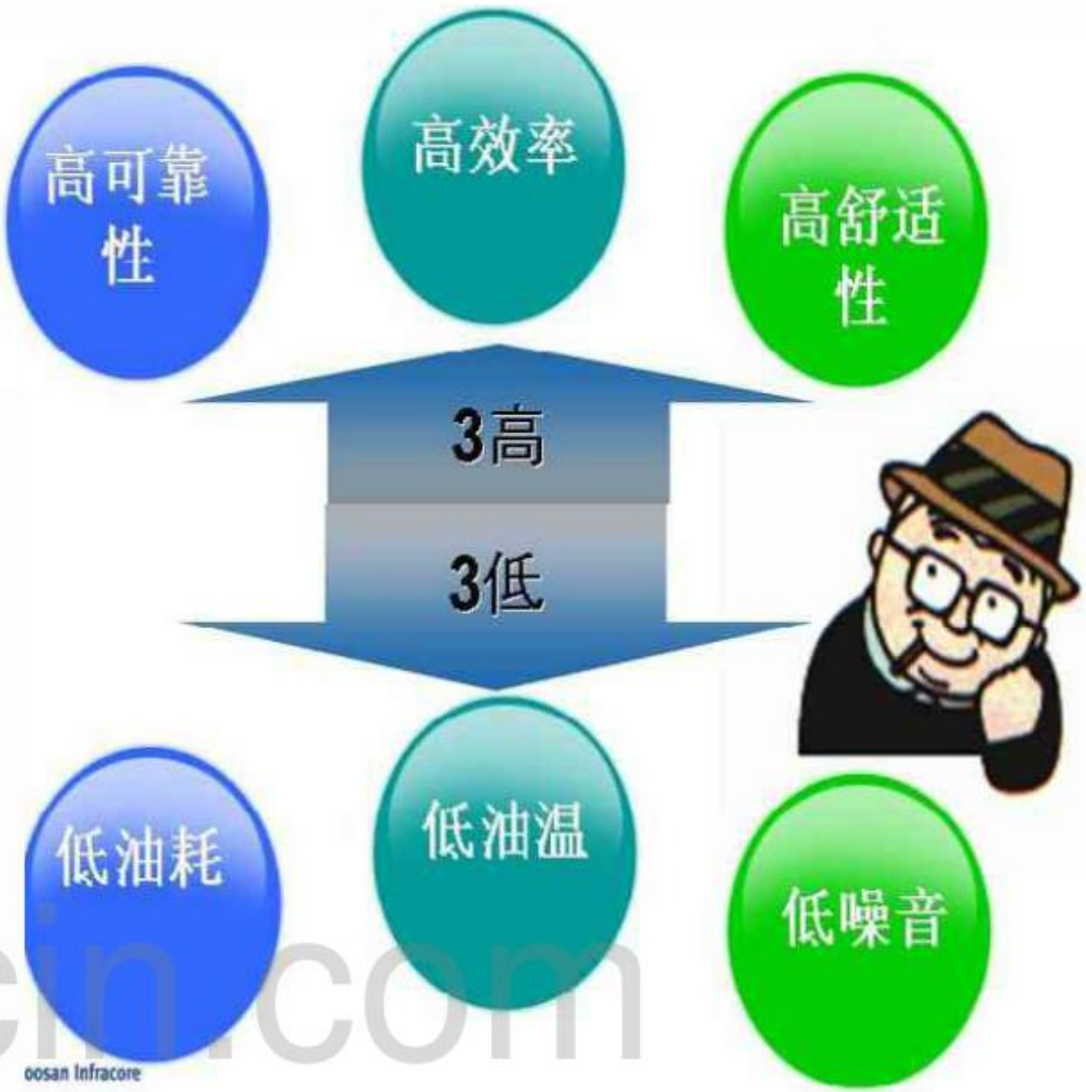
车架三维立体设计，飞机设计系统，中心轴承规格加大，进口橡胶减震块，易磨损部位全部采用钢套，美国派克（Parker），管及接头，结构件斗山本社应力分析技术，三项专利，保修政策及一站式服务保修，长轴距，整机重心后移，转向角度-40度，低转速2000转发动机，液压阀芯实心，杭齿变数箱，奥迪灯具，韩国市场占有率第一，具备10吨以上装载机的设计和生产能力40余年的装载机生产历史

高舒适性：

转向角度-40度，效率快，驾驶室安全设计专利，多功能一体收放系统，三项专利，空调，有先导，变速手柄德国进口 ZF部品

www.docin.com

刘秉和
18953562665



www.docin.com

昵图网 nipic.com/kiskisski

行动从我做起！

www.docin.com

工程机械一流运营商
永续经营管理的领跑者

www.docin.com