

销售狂人亲自传授练就销售高手的不二法门

许源◎著



WOWEI  
XIAOSHOU KUANG

# 我为销售狂

卓越销售九项训练



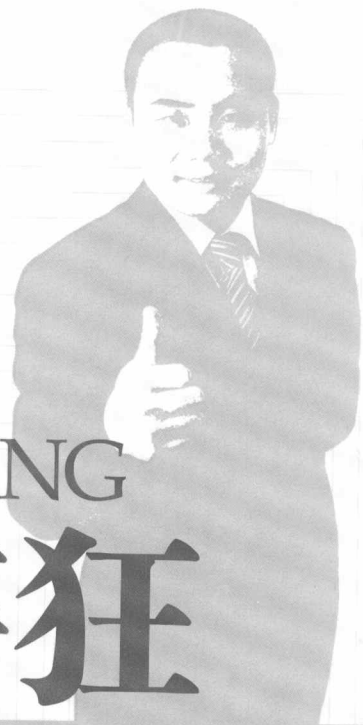
揭示最卓越的销售手法 克服销售中的心理障碍  
获取最有效的沟通手段 最快速度成为销售高手



深圳出版发行集团  
海天出版社

销售狂人亲自传授练就销售高手的不二法门

许源◎著



WOWEI  
XIAOSHOU KUANG  
**我为销售狂**

卓越销售九项训练

ZHUOYUEXIAOSHOUJIUXIANXUNLIAN



深圳出版发行集团  
海天出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

卓越销售九项训练/许源著. —深圳: 海天出版社,  
2008.8

(企业教练培训丛书)

ISBN 978-7-80747-255-1

I.卓… II.许… III.企业管理:销售管理 IV.F274

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第071840号

## 卓越销售九项训练

Zhuo Yue Xiao Shou Jiu Xiang Xun Liao

出品人 陈锦涛  
出版策划 毛世屏  
责任编辑 王颖  
责任技编 钟愉琼  
执行策划 阿南 郭琳  
封面设计 大象设计·倪志强

---

出版发行 海天出版社  
地 址 深圳市彩田南路海天大厦(518033)  
网 址 www.htph.com.cn  
订购电话 0755-83460137(批发) 83460397(邮购)  
印 刷 深圳市希望印务有限公司  
开 本 787mm × 1092mm 1/16  
印 张 11  
字 数 150千  
版 次 2008年10月第1版  
印 次 2008年10月第1次  
印 数 1-8000册  
定 价 25.00元

---

海天版图书版权所有,侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换。

## 自序

从事行销工作十年来，历经千辛万苦，在艰难环境中磨炼至今，才逐步走向成熟。多年的付出与不断学习，让我从性格内向的销售员走向讲台，用自己所做所学作为教程向千千万万渴望在销售界成长突破的人谨献绵薄之力。以帮助他人作为使命，让我不断在演讲中突破，销售做到哪里，哪里就有我演讲的声音。

在忙碌的工作之余，才有机会静坐写字台前，把心中多年的销售心得挥笔写出来，让它去帮助更多曾经像我一样需要帮助的人。

回想起十年前刚刚踏入销售领域，那段刻骨铭心的记忆一直鞭策着我不断进取，我与老乡在福建南平创业期间，整整一年半时间没有业绩，我们每天依然精神抖擞夹着资料袋往返住处与公司间，那个时候根本没有相关的销售培训，仅凭个人摸索和意志力，在一年零七个月的苦苦煎熬下才赚到了人生第一次销售业绩 1680 元，那一刻让人热泪盈眶，其中的艰辛，无法详尽。

在最艰苦的日子里，每天就是靠馒头来维持生计。凌晨 3 点钟，当人们还沉浸在睡梦中的时候，我们却早已起床在附近菜市场收购青菜，然后清晨摆摊出售，早晨还得赶到公司报到，靠这种微薄收入来维持每天的开支。

有一次不知得罪了哪个人，我俩卖的萝卜青菜被一群人踩得稀巴烂，身在异乡的我们不敢吭声。“男儿有泪不轻弹”，可在当时环境下遭此“劫

## 2 自序

难”，却怎么也忍不住流了泪，紧接着厄运连连，先是箱子被人扔出住处，后来连人也被房东赶了出来，理由很简单，没钱交房租。

俗话说：“成功需要时间，不成功则浪费时间！”想一想自己经历那么多磨难，却依然没有成绩，才明白不成功比成功更难，难在见人。

记得临行出家门时接过母亲手中的路费，却意外地发现母亲的手正哆嗦着。我深深明白，心中的沉重并不仅仅只限于那叠钱的分量，母亲多年的积蓄，在我任性闯荡中挥洒至尽。如今，一边是创业的苦楚，一边是家乡亲人的翘首企盼，让我进退两难，有家不敢回，像是踏上了一条不归路。

在南平火车站足足愣了一天，夜色渐渐降临，我遥望着家乡的方向，内心思潮翻滚，我多么思念家乡的亲人，多想享受家乡夜幕中徐来的清风，可在那个时刻，家乡的一切在以前眼中认为庸俗的感觉，如今却成了一种无法实现的憧憬。因为我知道，我不能回家，只有真正成功，这一切才可以变成现实。

面对着家乡的方向，沐浴着夜色的清凉，我“扑通”一声跪在南平市火车站站台上，向着远方的亲人深深鞠了一躬，忍受着内心极度的委屈，在内心暗暗发誓：“许源，一定要成功，否则永远不要踏上回家的路。”带着这份承诺，肩负着无形的压力，在身无分文的情况下，我在南平市火车站足足睡了一个多星期，开始了更艰难的创业旅程……

四年后，我终于有机会可以踏上回家的路了，当年跪在南平市火车站许下的承诺得以实现，荣归故里，心中的喜悦无以言表。归家的日子，迎来的都是掌声鲜花及同龄人的仰慕。曾经习惯低头俯视我的人，今天他俯视的却是一地的惊叹。

年少得志，生活条件的改善，却使我在养尊处优的环境中渐渐迷失自

我。以前在困境中每天坚持锻炼身体，现在思维却越来越呆滞，体态也变得臃肿，沉迷于昨天，刚回家那种创业的激情也在无聊的生活中变成了泡沫。我知道这样的生活如果持续下去，会意味着什么？可在那种安逸的生活中我却无法突破自己，这样的状况足足维持了一年半。

直到2003年初，经过内心一番苦苦的斗争，我再一次背起行囊南下深圳创业，我开始进入了一个崭新的领域——教育行业，这让我有机会接触大量的优秀人士，做的依然是老本行销售，更准确地说是课程的销售。我慢慢地从推广课程到自己演讲，通过演讲方式把我多年的行销心得分享给许许多多的人，开始了我的演讲之路。

写到此时，我要特别感谢深圳市华创杰电子有限公司的总经理古孟杰，是他在我做课程推广信心低迷，快坚持不下去时，给我签下了第一张单，使我在迷蒙中看到了希望，让我有信心坚持到了今天，才有了本书的诞生，在此，我再次表示感谢……

这些年走过来，我的经历让我坚信一个道理：过去不等于未来！过去的结果怎么样，对于今天而言，已经显得毫无意义。人生没有永远的成功，也没有永远的失败。书中大量的事例，有的发生在不同的时代环境中，也有我个人的经历，也许照搬硬套地运用到你的推销实战中并不完全适合，但推销的基本精神与原则是一样的，假如每个人能根据自己的个性特点和环境，结合书中的观念，发挥自己的销售优势，则是我出版本书的初衷。

同时真诚祝愿每一天都有好的事情发生在天下所有的销售员身上，如果你心中还有梦想，那么从今天开始努力，相信你一定行！

# 目 录

## 自序

<b>第一章 巅峰销售必备素质</b> .....	(1)
一、做责任者 .....	(2)
二、不断地学习 .....	(5)
三、与销售高手为伍 .....	(8)
四、凡事立刻行动 .....	(9)
五、高度的热忱与服务心 .....	(13)
六、明确的目标与计划 .....	(16)
七、永远怀抱感恩的心 .....	(18)
八、运用潜意识力量 .....	(20)
<b>第二章 怎么卖与为什么买</b> .....	(23)
一、怎么卖 .....	(23)
二、为什么买 .....	(36)
<b>第三章 如何解除心理障碍</b> .....	(41)
一、潜意识中恐惧的形成原理 .....	(42)
二、潜意识中恐惧的处理方法 .....	(46)
三、潜意识中恐惧如何上升到意识层面 .....	(50)
四、恐惧上升到意识层面的处理方法 .....	(53)

第四章 开发与接触潜在客户 .....	(59)
一、如何运用电话开发客户 .....	(59)
二、如何接触潜在客户 .....	(82)
第五章 进入客户频道做有效沟通 .....	(86)
一、如何建立亲和力 .....	(86)
二、有效沟通的四大法宝 .....	(89)
第六章 分析人格模式激发购买欲 .....	(107)
一、不同人格类型的购买模式 .....	(107)
二、针对性激发客户购买欲 .....	(113)
第七章 解说产品做竞争者比较 .....	(116)
一、产品介绍技巧 .....	(116)
二、做竞争者比较 .....	(122)
第八章 解除客户反对意见 .....	(128)
一、常见的抗拒类型 .....	(129)
二、解除异议的策略 .....	(131)
三、如何解除价格异议 .....	(136)
四、解除异议大忌 .....	(143)
第九章 及时成交 .....	(146)
一、成交必备的信念 .....	(146)
二、十大经典成交术 .....	(149)
三、成交关键用语 .....	(161)
四、成交注意事项 .....	(163)

后序



## 第一章

# 巅峰销售必备素质

做销售这一行，与其强调能力和智商，不如强调心态——顶尖销售员都这么说。因为人的能力绝大部分来自于后天培养的结果，而态度则是影响人类行动最根本的因素。

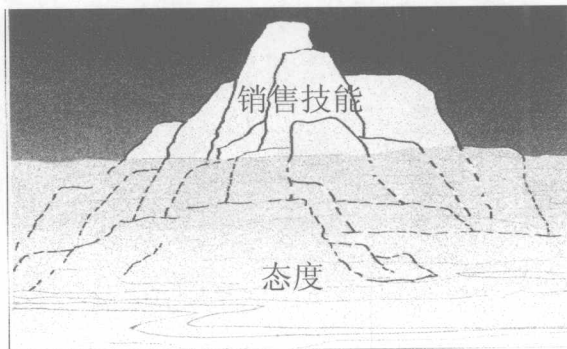
顶尖销售员和平凡销售员最主要的差距，并不是建立在行销技巧上，而是在于他们的心态。心态和年龄没有关系，和学历没有关系，和出生背景及性别没有关系。一切源于对事情的态度，因为心态控制行为，而行为决定结果。

想要成为顶尖销售员，当然，行销技巧也是非常重要的。如果你已经拥有了一个成功的心态，则行销技巧就会变得十分简单。因为就成功而言，心态本身就是一种技巧，所有的方法技巧都是建立在心态上的。

在销售领域中，心态是基石，技能是表现。没有心态作为铺垫，任何技能都毫无意义。

如图：

## 2 第一章 巅峰销售必备素质



如果一个人在态度上有问题，他不愿去努力，不愿去学习，即便有再多的天分，他的能力及人生也不会有改变。换句话说，一个人只要有强烈的愿望想改变自己，同时又有大量的行动及迫切的学习意愿，他必然会得到所想要的结果。

改变永远是意愿与态度的问题，除非你不想改变自己。

想成为顶尖销售员，时刻要牢记：心态刻在钢板上，方法画在沙滩上。刻在钢板上的东西是不能改变的，而画在沙滩上的方法随时可以根据实际情况作出改变。

心态越坚定，方法就越多。

只有达成目标的决心足够强烈，遇到困难才会全力以赴想办法去解决，假如心态不稳定，遇到困难就很容易退缩，更不用说去寻找方法。

所以说：“只要心态不滑坡，办法就比困难多。”

### 一、做责任者

#### ● 你是哪种人

在进行业务行销前，让我们先摆正自己的位置，面对我们的公司和我

们的工作，我们到底属于哪种人？我们是把自己当成一个打工者，还是当成经营者，这种自我的定位将会极大地影响我们的业绩及我们的人生。如下：

打工者——工作——责任小——全力应付——放弃——失败

经营者——事业——责任大——全力以赴——坚持——成功

在我最初进入营销领域时，可以说历经千辛万苦，辗转五六个省市，不管当时面临多大的困难，我都不曾想到放弃，终于在第四个年头做出了骄人的业绩，我认为成功唯一的原因就是坚持，而让我得以坚持不懈的唯一原因，就是我把自已当成我人生的老板，我不是为别人打工，我是在经营我自己的人生。今天我所做的一切都是为了自己将来做准备，面对挫折我从来没有找过任何理由放弃。

因为有这样的自我定位，才让我有机会赚到人生第一桶金，才能有机会把我个人的心得分享给大家。

每次在为企做演讲时，我都会在现场问学员这样的问题：“你来这家公司是做什么的？”绝大部分回答是：“我是来公司打工的”，这也证明了为什么大部分销售员业绩不佳，原因就在这里。

#### ● 对结果 100% 自我负责

成功者找方法，失败者找理由。大部分销售员在遭受挫折或暂时失败时，都会用两句话来推卸责任：如果不是因为……，我就会……；或者：我认为……，没想到……。

第一次遭拒绝，很多销售员就在想这个产品是不是不行？

第二次遭拒绝，就在思考自己是不是跟错主管？

第三次遭拒绝，就在抱怨是不是来错公司？

..... / 我为销售狂 / .....

#### 4 第一章 巅峰销售必备素质

第四次遭拒绝，干脆怀疑是不是不适合做销售？

其实销售员每一次遭拒绝都在朝成功迈进一步，因为爱找借口让失败成为习惯伴随在身边。只有在失败中不断总结，从自身身上找原因，找突破口，才能化不利为有利，顶尖销售员永远对结果 100% 负责任。

10 年前，我还是个无知莽撞的少年，由于家庭的平凡，我不得不过早地踏入这个社会，辗转五六个省市创业。对于一个没有很高学历、没有很好背景、没有很高技能的人来说，想要创业成功，通常做的是什​​么？大家都很清楚，那就是销售。

我在外省的第一份工作就是销售保健品，那个时候人们对于身体的保健观念还很薄弱，前一年半，我所赚取的收入连自己都养不活，可是我已经在那个产品上投入家里一半的积蓄，那个时候苦得租不起房子，每天就吃两顿馒头，穿的衣服是今天洗了明天穿……

对于未来我当时不敢去想，拿着家里仅有的积蓄出来闯荡，不多久就亏空了。与我一起出来做销售代理的人，在最苦的时候一个个地离去，最后我一个人呆在福建三明艰难地苦熬着。很多时候都想放弃回到老家，可我心里却是“欲罢不行，欲成不能”，回到老家如何面对父母？

我深深地明白，其实我已经不是单纯地为人子，更多地是为人责任者，我必须让父母亲在有生之年过上儿子给他们的好日子，因为有这个信念，我当时坚持下来了。

最后我成了福建省最年轻、业绩最好的销售代理人，当年在我最苦的时候离我远去的朋友，对于我今天的成绩，他们是望尘莫及了。

改变永远是意愿的问题，当我们愿意承担一切责任的时候，也就是我们真正蜕变的开始，因为成功者都是责任者。

## 二、不断地学习

### ● 投资时间与金钱在脖子以上

有人曾经说过这样一种观念：财富不是赚来的，而是被吸引过来的。

我当时听到这个观念感到非常的惊讶，财富不去赚怎么会来？极为不理解。我相信当你看到这个章节，也会有我一样的疑问。

陈安之说：“钱并非完全是靠赚来的，而是被吸引过来的，如果一味地把焦点放在如何去赚钱，则大多数人不能如愿以偿，而且会非常地辛苦。如果转换一个角度，把焦点放在如何去提升自己赚钱的能力上，让自己成为这个领域的专家，自然会成为赢家。”

在日常生活中，每个人都有过这样的体验，当我们背对灯光，前面就会有我们的影子，试想一下，我们能追到自己的影子吗？结果是永远追不到。

只要转换一个角度，事情就会完全发生变化。让我们去面对灯光，影子就会在我们身后，只要一移动，影子自然跟我们跑。经营人生，又何尝不是如此。

当我明白这个观念后，我开始尝试运用这个观念，结果在我身上得到了验证。

我以前一直渴望成为讲师，刚开始完全是靠个人在实践中去领悟，这样让我走了很多弯路，而且信心受挫，收效甚微，一直未能真正走向讲台，有段时间所赚的费用，连自己都养不活。后来我给自己重新定位，把过去个人演讲的时间全部专注于学习，今天去听这个老师的课，明天去上

## 6 第一章 巅峰销售必备素质

那个老师的课，投资数万元在脖子以上，基本上在一年时间里我所做的工作就是学习。当我的知识量不断累积的同时，我惊讶地发现演讲效果居然在不知不觉中大幅度提升，开始有人陆续诚约我去演讲，也开始有人找我做企业的顾问，收入也在成长中增加……

如果在工作中，你对你的业绩不满意，而且这种不满意的情况一直在持续中，无法突破，那问题只有一个，是你学习得不够，或者你根本没有去学习。

在广州市白云区有一家汽车销售公司，多年来销售业绩一直不够理想，几年来没有得到改善。业绩不好时，他们总有理由说：“没办法，这是淡季，同行都是这样。”上至管理者，下至基层，在长久的这种负面宣导下，都形成了一种信念，以至于每当到了所谓的“销售淡季”，公司汽车销售量真的就明显下降。

其实不是环境遭遇决定我们的命运，而是我们对环境遭遇所持的态度决定了我们的命运。没有淡季的市场，只有淡季的思想。

上帝不一定会奖励那些努力工作的人，但一定会奖励那些努力工作同时又找对方法的人。所谓的找对方法，其实就是不断学习的结果。

据说那家汽车销售公司的业务经理，每天夕会中总会挂着“你们赶紧卖车，怎么还不卖啊”此类相关的话，每天如此，没有什么创新的团队激励方法。销售员听出了老茧，一听到这句话就头痛，真正问题得不到解决，错误的方法大量使用，难怪业绩无法突破。

再经过深入了解，结果让我惊诧，那个业务经理告诉我，他两年都没有摸过书，更没有听过任何课程。几年一直在公司闭门造车，天哪！这几年他是如何过来的，汽车销售市场每天都在变化中，一个两年都未学习的人怎么能应付变幻莫测的汽车市场……

我们都知道，赚钱是靠脖子以上部分，靠脖子以下部分那叫死干。埋头苦干，还得抬头巧干，所以多投资时间与金钱在脖子以上，投资意味着有回报。

### ● 销售决胜在边缘

市场经济环境中，想要成为顶尖销售员，学习是必不可少的一项工作，就比如人每天要吃饭一样，而且在掌握较全面的业务知识外，还得去涉猎产品以外的知识，做一个丰富多彩、八面玲珑的人。因为面对的顾客的层次不一样，必须学习广泛的知识，去培养自己开放型的思维。

我在推销我的销售课程时，很多销售员都告诉我说，他每天都忙于见客户，真的没有时间去学习。真的没有时间吗？其实只要想去学习，随时都有时间，因为时间都是重要事情的安排，就比如开车的司机，他会因为只顾开车而忘了加油吗？

我的朋友华清，他是卖化工产品的，有一次去东莞一家企业销售产品，很不巧负责采购化工的老李因为有事出去，华清坐在老李的办公桌前等他，无意中发现桌子的玻璃下压着一些关于足球赛的资料和老李年轻时球赛的照片，华清判断老李是个球迷。

这时，老李回到了办公室，华清就从足球开始与老李打开话匣子，从世界杯开始，到球王贝利……

两人谈得不亦乐乎，从此成了莫逆之交，老李成了华清最大的一个客户。

试想一下，如果华清对足球知识不够了解，能有这样的结果吗？

就销售而言，学习确实需要很多时间，但销售的工作却因此提升效率，因为磨刀不误砍柴工，要不断丰富自己各方面的知识，以适应急剧变

## 8 第一章 巅峰销售必备素质

化的市场与竞争。

成为顶尖销售员不仅要精通产品专业知识，同时还要广泛学习专业以外的知识。

因为“销售决胜在边缘，功夫全在诗外”。

### 三、与销售高手为伍

一个人真正意识到了学习的重要性，等于已经向成功迈进了一步。

俗话说：“读万卷书，不如行万里路；行万里路，不如阅人无数；阅人无数，不如明师指路。”说明书并非第一咨询，真正成功的理念与精华，全部在成功人士的大脑中，所以与成功人士为伍才是学习最好的方法。

所谓“物与类聚，人以群分”，就是说，什么样的人，就爱跟什么样的人在一起。反过来，跟什么样的人在一起就会学什么样的东西。

可以想象，一个自小就生长在小偷周围的孩子，长大之后他最大的可能性就是成为一名小偷。父母亲常教导我们：“玩要好伴，住要好邻”，充分证明了环境对我们成长的重要性。

拿破仑·希尔在23岁时，非常渴望改变自己，渴望过上自己想要的生活。于是他去拜访当时在美国被人称为“钢铁大王”的卡内基，想从他那里获取成功的方法，从而来改变自己的命运。卡内基当时看到了拿破仑·希尔，了解到了他渴望成功的强烈愿望，就对他说：“年轻人，我想请一个助理，这个助理必须跟我10年时间，这10年时间我不会付任何薪水给他，但我会引见他接触全美国各行业的顶尖人士，去编写世界上第一部有关于成功学方面的书，不知你愿不愿跟我合作？”

拿破仑·希尔听到这番话，下意识地摸了摸了口袋，只剩一美元，连



坐车回家的路费都不够。

沉默了片刻后，拿破仑·希尔坚定地点了点头，此时的卡内基手中正握着一块怀表，当拿破仑·希尔点头的那瞬间，他一按怀表，时间是29秒整。卡内基非常激动地握住了拿破仑·希尔的手说：“年轻人，恭喜你被录取了，在你之前，我接触过很多年轻人，他们不乏学历与才华，但没有一个人能够像你一样在29秒钟答应下来的，你是唯一的一个，所以，这10年时间我一定会全力以赴帮助你，你一定会获得你想要的一切……”

结果10年之后，拿破仑·希尔终于写出了世界上第一部关于成功学方面的书籍——《成功学全书》，获得了人生真正意义上的成功。

同样的道理：要想在销售领域中得到发展，就要向销售高手去学习，向销售高手学习最好的方法就是跟他一起工作和生活，你会发现你的为人处事、肢体动作、饮食起居，慢慢地跟他很相似，这种变化完全是无意识的，是潜移默化的结果。

换句话说，假如你在各方面都与你想成为的人很相像，这说明你离你要成为的人已经不远了。要成为顶尖销售员，就要在最短的时间内，去结交最对的朋友，去学会最对的方法，才能获得最对的结果。

#### 四、凡事立刻行动

##### ● 心动不如行动

这个世界距离最远的地方是哪里？是从头到脚的距离。

思想要落实到行动是最难的，很多人终其一生憧憬满脑子，可最终一事无成，因为他没有把想法变成行动。

..... / 我为销售狂 / .....