

全世界成功销售人员的共同点：

喜欢 自信 悟性 德行

销售新人 10大 军规



本书将龙平先生原创的**10条销售规则**，用翔实的案例加以证明和深入浅出的讲解，让处于迷茫不知道怎么做销售新手**快速领悟销售之道**。

龙平★著

中国营销招聘 第一人
中央电视台《劳动与就业》栏目 专家主持人



机械工业出版社
China Machine Press

销售新人 10大 军规



本书将龙平先生原创的10条销售规则，用翔实的案例加以证明和深入浅出的讲解，让处于迷茫不知道怎么做销售新手快速领悟销售之道。

龙平★著

中国营销招聘 第一人

中央电视台《劳动与就业》栏目 专家主持人



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书通过生动翔实的案例，阐述了一个销售新人应该服从的十条军规：请用你的业绩说话；面对困境有原因分析，更有解决方案；不局限于经验，不断学习和进步；承受拒绝；用贡献证明你的价值等，这10条军规是作者20年销售工作的经验总结，让没有经验的销售人员，快速领悟销售之道，知道哪些是应该做的，哪些是销售人员必须具备的素质，可以帮助新手快速成为一个销售高手，为企业创造效益。

图书在版编目（CIP）数据

销售新人10大军规/龙平著. —北京：机械工业出版社，2008.11
ISBN 978-7-111-25254-2

I. 销… II. 龙… III. 销售管理 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字（2008）第154570号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

责任编辑：魏小奋 胡明 责任校对：侯灵

封面设计：任燕飞 责任印制：杨曦

三河市国英印务有限公司印刷

2009年1月第1版第1次印刷

180mm×250mm·11.25印张·1插页·180千字

标准书号：ISBN 978-7-111-25254-2

定价：32.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

销售服务热线电话：(010)68326294

购书热线电话：(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话：(010)88379001

封面防伪标均为盗版

谨以此书献给中国销售市场 5 370 万销售人员
在这 5 370 万销售人员中
20% 成为了精英
他们创造了中国社会销售品零售总额的 80% 的业绩
他们待人真诚
他们有能力
喜欢帮助他人
他们善于沟通而且彬彬有礼
也许他们正在乘火车去拜访一个遥远的客户
也许他们现在在酒桌上与客户彻夜长谈
也许他们凌晨还在挑灯夜战
在办公室里为客户准备下一个销售方案
也许他们还在会议室讨论下一步的销售进程如何制定
也许他们现在在 C8 销售管理的课堂学习老师讲授的销售流
程管理
让他们充电进步
获取更大的业绩
太多的也许
只有一句话
他们在不断地努力探索新的高峰
只有一句话
无论如何祝他们坚持到底
祝他们走向更辉煌的成功

您的朋友 龙 平

2008 年 10 月 11 日晚于北京立水桥

前 言

现在的时代不缺产品，而是缺少市场。要生产市场需要的产品，要把市场需要的产品推销出去，就需要市场营销。准确地说，销售的过程就是一个把“产品”变为“商品”的过程。销售是营销的核心部分，如果没有销售，产品变为商品就没有希望，企业也没有希望实现赢利，所以说销售是世界上最伟大的职业之一。

销售虽然没有直接创造出价值，但是形形色色的产品只有通过销售，其价值才能体现出来。在市场经济里，谁最接近市场，谁最有发言权、谁最能在市场中叱咤风云？是销售员。销售员是任何一个靠市场生存的企业中最重要的尖兵力量。

作为一名企业新进的销售员，如何衡量自身的价值和应该持有的价值观念，是关系到销售员自身职业生涯的十分关键的因素！如果一个销售员学会了做销售，那就等于学会了做生意。

每个人都渴望成功，作为一个企业新进的销售员，如何能在短时间内成为一名优秀的销售员呢？成功的销售员需要一定的素质。这种素质，有的是先天具有的，但更多来源于后天的学习和努力。那么，一个成功的销售员应具备什么样的素质呢？本书会告诉你答案。

如果你正准备从事销售工作，请翻开本书；如果你是一名在职工的销售员，也请翻开本书。本书共分为10章，从各个角度全面分析了一个企业新进的销售员应具备什么样的素质和能力，怎样才能得到企业和社会的认可从而达到事业的巅峰。

目 录

前言

第一条军规——请记住：你进入的是一家

讲求实效的企业，请用你的业绩说话	1
第一节 业绩就是话语权	2
让业绩来说话	2
老板赏识你的理由	2
老板眼中的优秀员工	4
第二节 光有勤奋是不够的	5
勤奋不是衡量人才的唯一标准	5
勇于展现自我，善于灵活变通	6
第三节 成为主动进攻的食肉动物	8
你是食肉动物吗	8
养成主动工作的习惯	9
第四节 挫折是最好的学习	10
阳光总在风雨后	10
把挫折当作成功的阶梯	11
第五节 挑战业绩高峰其乐无穷	13
要做就做最好	13
勇于挑战高难度的任务	15
冲锋的准备，成功的乐趣	17

第二条军规——如果你要离开，请带上你的

荣誉和奖金，我们是你最好的证明人	19
第一节 因果律——一分耕耘，一分收获	19
成事在勤	19
多一份努力，多一份收获	21

第二节 责任感——完成销售任务， 没有任何条件可讲	22
工作是你的责任	22
不找任何借口	23
第三节 韧性——业绩是一天天积累起来的	25
不积跬步，无以至千里	25
坚持不懈，直到成功	27
坚持不懈地工作就能创造业绩	30
第四节 价值观——要做就做销售明星	31
实现个人价值	31
创造出最佳业绩	32
第五节 荣誉观——用你的业绩和奖金说话	32
用成绩证明自己	32
高业绩为你带来好声誉	34
第三条军规——在你发出抱怨前，应该先想想 同样条件下优秀者是如何做到的	36
第一节 良好心态——抱怨永远没有用	36
停止抱怨，充满热情地去工作	36
远离斤斤计较	38
第二节 正面思维——方法永远比问题多	40
工作中要找方法	40
转念一想	41
为实现最终目标而寻找方法	41
第三节 分析总结——找到规律，独辟蹊径	43
从逆向思维寻找突破	43
墨守成规难成功，勇于创新才是了不起的人	46
换个想法，便能换来一切	47
第四节 工作策略——比别人多做一点点	49
善于发现那些需要做的工作	49
每天多做一点点	50
第五节 自我定位——永远不做多数派	52

永远不做大多数	52
第四条军规——企业永远喜欢这样的销售员：面对困境有	
原因分析，更有解决方案	54
第一节 判断问题——为什么	55
没问题和有问题	55
销售的过程就是发现问题的过程	55
第二节 分析问题——关键点在哪里	57
分析问题的突破点就是思考和观察问题的能力	57
善动脑筋去突破思维死角	58
分析工作中的细节	60
第三节 解决问题——什么是最佳方案	63
妥善解决问题	63
灵活应变是解决问题的关键	64
拥有积极的心态就拥有解决问题的能力	65
立即把意志变成行动	67
第四节 总结问题——怎样调整，怎样做得更好	68
采取正确的行动	68
思路决定出路	69
第五条军规——昨天的经验不要成为今天的	
障碍，你应该不停地学习和进步	72
第一节 别把经历当经验	72
不思进取，必遭淘汰	72
学习制胜法则	75
第二节 经验也会不管用	78
把经验归零	78
不要陷入经验的迷宫	79
第三节 拒绝创新，只会死在昨天的沙滩上	80
物竞天择，新者为上	80
善于创新，打破常规	83
第四节 每天都是新手	85

定期让自己清零	85
“刷新”你的脑子	85
第六条军规——销售人员生存的价值只有一条：	
为客户创造利益	88
第一节 秘诀之一：客户的购买动机是解除痛苦	88
客户最关心的是能否解决问题	88
抓住客户的心理	89
客户为什么要购买你的产品	91
与客户共同分享利益	92
第二节 秘诀之二：善于发现客户的需求	93
学会创造顾客的需求	93
三秒钟抓住客户的心	96
第三节 秘诀之三：想方设法让客户愉快	97
提供贴心服务，塑造良好形象	97
为客户创造快乐	98
温馨服务	98
第四节 秘诀之四：追求销售业绩之外的成就感	99
关照别人就是关照自己——哈默的成功之路	99
替别人着想就是替自己着想	100
第七条军规——被拒绝是销售员的家常便饭，	
唯有你是优质弹簧，修复能力才会最强	104
第一节 销售是从客户的怀疑和拒绝中开始的	104
从不向拒绝低头	104
对待拒绝要诚恳	106
微小的勇气能够取得无限的成绩	107
第二节 害怕失败是最强劲的奋斗动力	108
无论做什么，都要追求卓越	108
在时运不济时也永不绝望	110
第三节 心理承受力——越压越有弹性	111
面对拒绝要保持乐观的态度	111

第四节 耐性——世上没有敲不开的门	112
相信自己，忍受拒绝	112
心急吃不了热豆腐，做事一定要有耐心	113
面对失败，只有不屈不挠才能最终成功	115
第五节 真诚——感动客户	117
关心，关心，再关心	117
感动你的客户	119
用心经营顾客	119
第六节 技巧——影响客户	120
说话会转弯才能说服人	120
主动地影响客户	122
艺术地说服客户	122
第八条军规——全世界成功的销售人员的共同点：	
喜欢、自信、悟性、德行	124
第一节 喜欢：爱销售才能干销售	124
你最喜欢什么	124
干一行，爱一行，精一行，成一行	125
成功并不像你想象的那么难	127
第二节 自信：赢得信任，稳获业绩，我是最棒的	128
自信是职场生存的准则	128
其实很多事并不难	129
自信与他信的逻辑	131
第三节 悟性：洞悉客户需求，助人即是助己	134
什么是悟性	134
随时追踪客户的需求	135
要等到客户把话说完	136
第四节 德行：怀疑所有人不如相信所有人	137
销售人员的德行	137
无信而无立，信誉才是做事的根本	138
如何获得别人的信任	140

第九条军规——我们不看重你的文凭、背景和经验， 唯有你的贡献才能证明你的价值	142
第一节 你和别人站在同一起跑线上	142
用智慧赢得领导的青睐	142
提高灵活使用知识的能力	144
专业知识成就专门人才	146
第二节 资质、背景不好的人同样可以成功	148
赚钱靠智能，而不是靠学历	148
用业绩拒绝平庸	149
第三节 新手要敢于站出来	150
弱者等待机会，强者创造机会	150
要学会推销自己	151
打破旧观念，勇于站出来	154
第四节 找到最好的价值实现途径	154
别出心裁的意识创造巨大业绩	154
无限创意让你脱颖而出	156
打破传统模式，寻求新的契机	157
第十条军规——客户忠诚之道：准备、方便、伙伴、咨询	158
第一节 准确——清晰定位产品和服务的核心价值	158
准确地定位即成功了一半	158
产品的价值在于客户的认可度	159
第二节 方便——让客户便捷地享受到你的服务	161
培养客户忠诚度之必需——服务于你的客户	161
第三节 伙伴——使客户成为生活中的伙伴	163
做客户信任的朋友	163
建立好感之后谈生意	164
第四节 咨询——为客户提供与产品相关的信息服务	166
在销售过程中传递产品信息	166
把产品特性转换成客户的利益	167
向客户说明出现问题时应当怎么做	168

第一条军规

请记住：你进入的是一家讲求实效的企业，请用你的业绩说话

我们每个销售人员应该扪心自问：企业衡量一个销售人员的价值标准到底是什么？

销售员的价值体现不是孤芳自赏、自我陶醉，而是用企业和社会的标准来评判——你为企业和社会做了什么。请用你的业绩说话。我们需要太多忠诚于公司文化价值、态度端正、勤勤恳恳的销售人员，但这是基础、是平台，这绝对不是企业最终要求的结果，我们更需要你的发展和贡献。任何企业都不缺乏价值观强、尽心尽力的销售人员，这种销售人员叫做事倍功无。企业需要的是真正的事半功倍的人，能有效利用企业提供的资源突破销售任务的人。态度是基础，我们需要它，但它不是唯一的评判标准。

没有业绩的态度是无效的态，企业要的是业绩，符合企业标准的、健康的业绩。销售员贡献客户，贡献企业，方能回报自己。

销售组织如同国家，一个销售员的话语权，取决于他的业绩能力及对企业贡献的大小；一个国家在世界上的话语权，取决于它的综合实力。

中国在1971年重返联合国；

中国在1984年洛杉矶奥运会上夺得第一枚金牌；

中国在2001年获得奥运会举办权；

中国在2001年加入了世贸组织；

中国在2008年奥运会金牌总数第一。

这无疑证明一个国家只有强大了、有实力了，说话才有分量。

请用你的业绩说话，你别无选择！

柳传志说：拿业绩说话就要勇于在老板面前底气十足地提出你对公司发展的建议，客观坦率地汇报你的业绩，使你和老板形成互动，使消息得以互融，对公司、对个人都有很好的促进作用。

第一节 业绩就是话语权

让业绩来说话

业绩是企业生存的命脉，一个讲求实效的企业，其业务量的多少决定着企业是否能在同行业中站稳脚跟。作为企业的销售员，对此担负着重任，在“销量就是硬道理，业绩就是话语权”的营销部门，有了好的业绩，就有了崭露头角的机会，因业绩优秀而升职是最光荣的。绝大多数高层和核心层领导都是从业务员成长起来的。因销售业绩突出而被提拔，这种成长模式与很多公司的发展轨迹相一致。把业绩优异的业务员提拔为经理，体现了公司“谁干得出色谁就会晋升”的宗旨，业务员要想得到晋升，必须努力把自己的业绩提上去，把被提拔为经理的销售尖兵当做榜样。同时，这也是对被提拔者的“鼓励”，进一步促使他们新的平台上做得更好。总之，能否快速做出业绩决定了销售员能否成功地走下去。必须有可见的业绩支持，才能得到公司的认同，才能向其他人证明自己的能力，得到他人的尊敬和信赖。

任何一位有进取心的老板都希望自己的销售员能干而且会干，如果自己的销售员都属于平庸之辈，那么这位老板肯定会感到非常苦恼。在公司最需要人才的时候，如果有一位稳健果断、很有工作效率的销售员出现，使本部门的工作业绩很快得以提高，那么老板一定会赞赏他：“好样的！你干得真不错！”“你是个有能力且值得信赖的好员工”。

“干得不错”是老板对员工最好的夸奖，同时也是老板对员工表示赏识的一种表达方式。作为销售员应该知道：在这里，所谓“干得不错”，并不仅指卖力而已，同时还包含着对其达到预期实绩的能力的肯定。在现代社会里，光有工作热忱、踏实、卖力还远远不够，还必须会动脑，高效率地完成工作，达到预期目标才行。只有这样，老板才能放心地任用你去完成一项项艰巨的任务，才有可能重用并提拔你。

老板赏识你的理由

一名销售员要想变得优秀，不应该整天牢骚满腹地抱怨企业不重视你，或在老板面前溜须拍马、夸夸其谈，以求获得老板的欣赏，而应以一个积极平静的心态在自己的工作岗位上竭尽所能，创造出出色的业

请记住：你进入的是一家讲求实效的企业，请用你的业绩说话

绩，从而获得重用。你应该时时处处想：

自从你上次提升以后，你的职责范围有没有扩大？

你是否为公司做了一系列卓越的贡献？

一名销售员既要有一定的才华和能力，还要立竿见影，把这些才华与能力在实际工作中充分运用起来，为企业、为老板创造出相应的业绩，不失时机地表现自己。这种卓越的业绩加上出色的表现能力可以使一个销售员更容易地得到老板的赏识。

为什么说善于创造业绩是成功获得老板赏识的一大要领呢？这是因为，一个公司是以赢利为目的的，也只有赢利才能使公司扩大再生产，从而持续稳定地发展，在市场经济环境中生存立足。就老板而言，怎样的销售员才是有价值并值得器重的呢？当然是能创造出实实在在的业绩令公司赢利的销售员。

在实际工作中我们都能感觉到，一个有经营头脑的老板最关心的事情莫过于本部门的工作成果——实绩。若只是公司内其乐融融，员工间打成一片而业绩平平，那么，作为老板是不会满意的，尤其是那些锐意进取的老板。作为一名销售员，领着公司的薪水却缺乏业绩真的说不过去，可是在现实生活中，这样的销售员却很多。

在单位里许多销售员工作往往都十分卖力，但却容易出现做事虎头蛇尾、处理事情速度太慢、对结果预测不准，以致给公司造成损失等问题，结果是再怎么努力也难以把工作做好，还会引起老板的不满，获得老板的赏识当然更是无从谈起了。这样的销售员不会得到老板的重视，这不仅仅是他们自身的悲哀，同时也是老板的悲哀。如果没有业绩卓越的销售员，企业的工作是很难开展的，更不用说卓有成效地发展了。

英国首相布莱尔的夫人切丽入住首相府6年，形象深入人心，除了给国民一个热爱家庭的母亲形象外，更给人精明能干的大律师形象。切丽的工作魄力惊人，她产下第4名孩子后9个星期，就提前结束产假返回律师行工作。事实上，切丽以前产下3名子女之后，也只是休养了很短时间就复工了。由此可见，切丽对其律师工作甚为热衷，一派女强人本色。45岁的切丽尽管很有政治智慧，但她从不公开干政，政治大事从不过问丈夫，自己专心发展事业，成为成功的大律师。不过切丽会在必要时，协助办理控告政府的案件。

因为切丽业绩卓越，她曾夺得了英国著名女性杂志 AURA 举办的“最令人羡慕女性”的冠军奖项。

企业都希望自己的销售员能创造出优秀的业绩，而不希望看到销售员工作卖力却成效甚微。销售员要明白：这是一个充满竞争的时代，只挥洒汗水的劳动已经无法获得更大的成就，作为销售员要懂得如何更好地去工作以取得佳绩，这才是销售员的职责所在。

老板眼中的优秀员工

什么样的销售员才是优秀的？优秀的销售员应该拥有什么样的特质？怎样才能成为一个优秀的销售员？这是目前许多企业老板和公司职员都在深刻思考的问题。

如果要问老板们喜欢什么样的销售员，十个会有九个说喜欢能干的销售员。能干的标准是什么呢？一般来说，能干的标准就是把自己工作完成得很好。能够做好自己的工作，把业绩提上去，这是成功的第一要素。

现在这个时代，因为教育的普及，一批一批的学子们从学校毕业，而且都拿着高等学府的学历证书，但是光鲜的证书并不代表工作能力。用人单位要如何才能分辨这些学子们中哪些人才是自己所需要的呢？用实际的工作能力来观察是最好的办法。交待给你的工作能否按时完成，完成得是否漂亮，业绩是否突出，以这来决定是否要雇用你。老板只认你的工作能力，能做好自己工作的销售员才会受到老板的青睐。

各行各业，人类活动的每一个领域，都在呼唤那些能自动做好手中工作的人。

齐格勒说：“如果你能够尽到自己的本分，尽力完成自己应该做的事情，那么总有一天，你能够随心所欲从事自己想要做的事情。”把自己的工作做好，不但完美地完成了老板交待的任务，同时提升了自己的能力与在老板心中的地位，有升迁机会的时候就会被老板优先考虑。

有这样一则故事：

小张、小李、小王是大学同班同学，毕业找工作的时候，恰巧进入同一家公司。

但是他们的薪水却大不相同：小张的月薪是5 000元、小李月薪3 500元、小王月薪1 500元。

有一天，他们的老师来看望他们，得知他们薪水的差距之后，老师就去问总经理：“在学校，他们的成绩都差不多呀，为什么毕业一年就会有这么大的差距？”

请记住：你进入的是一家讲求实效的企业，请用你的业绩说话

总经理听完老师的话，笑着对老师说：“在学校他们是学习书本知识，但在公司里，却是要行动、要结果。公司与学校的要求不同，员工表现也与学校的考试成绩不同，以薪水作为衡量的标准，就自然不同呀！”

看到老师疑惑不解地皱着眉头，总经理对老师说：“这样吧，我现在在叫他们三人做相同的事情，你只要看他们的表现，就可以知道答案了。”

总经理把这三个人同时找来，然后对他们说：“现在请你们去调查一下停在港口边的船。船上毛皮的数量、价格和品质，你们都要详细地记录下来，并尽快给我答复。”

一小时后，他们三人都回来了。

小王先做了汇报：“那个港口有一个我的旧识，我给他打了电话，他愿意帮忙，明天给我结果。我为了保证明天他给我结果，我准备今晚请他吃饭，请您放心，明天一定给您结果。”

接着，小李把船上的毛皮数量、品质等详细情况汇报给了总经理。

轮到小张的时候，他首先重复报告了毛皮数量、品质等情况，并且将船上最有价值的货品详细记录了下来。然后表明，他已向总经理助理了解到，总经理的目的是要在了解货物的情况后与货主谈判。于是，他在回程中又打电话向另外两家毛皮公司询问了相关货物的品质、价格等。

对销售员而言，不管你在公司的地位如何，不管你长相如何，不管你的学历如何，你想在公司里成长、发展、实现自己的目标，你就要用你的智慧实现你的梦想。为公司创造业绩，成为老板眼中最优秀的销售员。

第二节 光有勤奋是不够的

勤奋不是衡量人才的唯一标准

过去，一个人如果勤恳、诚实，人们就会觉得这个人十分可信、可靠。而现在，人们不单以这样的标准来衡量人才了。的确，“那个人很老实，你就用他吧”，“他没有其他的特长，不过很诚实”，诸如此类的推荐语，如今很难再打动人了。如果认为一个人诚实就可以看守保险柜，那是大错特错的想法。有一种观点认为，让小偷看保险柜是最理想

的安排。这种观点虽有些偏激，却有一定的合理性。

贝克和吉尔同是一家公司的销售员。吉尔到公司不到一个月，就谈了个将近4万的单子，深受老板赞赏。贝克工作勤奋，每天早上不到八点就到单位报到，可以说对待工作兢兢业业，极其负责、极其认真，但是贝克到公司已有多半年，始终没有做出什么业绩来。本来公司的试用期是三个月，三个月之内，如果没有任何销售业绩，公司将予以辞退，当时这家公司的老板出于对贝克勤奋工作的一种肯定，又给了他三个月的时间。但贝克很让老板失望，始终没有出单，最后老板不得以将贝克辞退。临走时老板送给贝克一席话：一个称职的销售员要想在公司长期发展下去，他的首要任务是拿业绩来说话。这些话让贝克若有所悟，他终于明白销售员的职责，光有勤奋是不够的。

任何一名销售人员都希望得到老板的重用和赏识，希望老板能提拔自己，给自己机会。作为一个销售员，如果想成为老板跟前的红人，首要条件是努力提高自己的工作范围内所需要的能力，拿业绩说话。

勇于展现自我，善于灵活变通

一个销售员的表现能力对其今后的发展前途有着十分重要的影响。不要以为只要自己在工作中能够创造出实绩就可以了，表现不表现都无所谓，大家的眼睛是雪亮的，你做出的成绩是有目共睹的。实际上一个销售员除非创造的工作业绩特别显著，能在极短的时间内光芒四射；否则是很不容易引人注目的。相反，如果现在的业绩比过去稍差，就会给人留下很深的印象。一个实绩卓著而缺乏表现能力的销售员，往往很难让老板发现他。

由此可见，一个人的表现能力对于能否获得老板赏识是多么重要了。

也许有人认为，一个人的表现能力是天生具有的。许多能够创造出优秀业绩的销售员，他们愿意忍受执行任务时的艰难困苦，却不愿向别人展现自我，更不敢在老板面前把这些业绩表现出来。他们创造了业绩却不会拿业绩说话，而事实上，只要稍微注意一下，你的业绩就会让老板看到了。

一个销售员不仅要勇于展现自我，还要善于变通。一个只会埋头苦干而不善于变通的销售员是永远都不会取得成功的。

美国辛辛那提大学的乔治·古纳教授，在讲授秘书学时提供了这样