

乐在
店铺

疯狂卖手 巅峰心态必修课

为什么有人把商品知识倒背如流，销售技巧娴熟，还是业绩平平？

为什么有人在位心不在位，想到不能做到，理解却不能执行？

究其根本，一切皆因心态而起。

如何从被动到主动，从懈怠消极到努力积极？

如何遭遇挫折永不言弃？如何点燃热情，提升自信心、进取心？

本书将为您提供修炼个人心理素质、塑造阳光心态的秘诀和良剂！

中研国际零售商学院 策划 / 祝文欣 主编



中国发展出版社

乐在
店铺

疯狂卖手 巅峰心态必修课

为什么有人把商品知识倒背如流，销售技巧娴熟，还是业绩平平？

为什么人在位心不在位，想到不能做到，理解却不能执行？

究其根本，一切皆因心态而起。

如何从被动到主动，从懈怠消极到努力积极？

如何遭遇挫折永不言弃？如何点燃热情，提升自信心、进取心？

本书将为您提供修炼个人心理素质、塑造阳光心态的秘诀和良剂！

中研国际零售商学院 策划 / 祝文欣 主编



图书在版编目 (CIP) 数据

疯狂卖手巅峰心态必修课 / 祝文欣主编. —北京: 中国发展出版社,
2008. 10

(疯狂卖手系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 80234 - 282 - 8

I. 疯… II. 祝… III. 销售—商业心理学 IV. F713. 55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 156774 号

书 名: 疯狂卖手巅峰心态必修课

主 编: 祝文欣

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 978 - 7 - 80234 - 282 - 8/F · 783

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 中国纺织出版社印刷厂

开 本: 700 × 980mm 1/16

印 张: 12.75

字 数: 182 千字

版 次: 2008 年 10 月第 1 版

印 次: 2008 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

定 价: 26.00 元

咨询电话: (010) 68990625 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

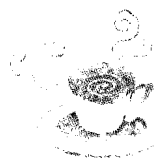
网 址: <http://www.developress.com.cn>

电子邮箱: drepub@126.com

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

前言



俗话说：“心态决定命运”，这句话对卖手来说尤其适合。这就是众多销售人员在同一家店铺、同样知名度、同样的24小时，销售一模一样的商品，而收入却相差十倍、百倍的原因。除了销售能力的差别之外，就是心态的差别了。英国著名文豪狄更斯曾经说过：“一个健全的心态，比一百种智慧都有力量。”这句不朽的名言告诉我们一个真理：你有什么样的心态，就会有什么样的人生。

能否做好一件事情，能否做好自己的销售工作，能力很重要，但工作心态更为重要。一个良好的工作心态会有助于卖手的销售工作，会成就他的一份事业。但是，很多卖手做不到这样，原因就是他们害怕顾客的拒绝，害怕遭到失败的打击。然而这是不可避免的，是卖手必须要面对的。与其逃避，还不如勇敢去面对。乔·吉拉德说：“当顾客拒绝我七次后，我才有点相信顾客可能不会买，但是我还要再试三次。我每个客户至少试十次。”这就是世界销售冠军与一般卖手的区别。记住：卖手的收入不是来源于成交的顾客，而是来源于拜访客户的总量。

还有一些卖手将自己的失败归结在没有得到别人的帮助上。其实，最能给自己帮助，也最能帮助自己的人就是卖手自己。心态正了，比任何形式的帮助都要来得有效、来得快速。总之，卖手要想做好销售这份工作、成为一个优秀的卖手，就必须懂得调整自己的心态，让心态更加适应工作，更加适应自己的生活。

本书针对一线销售人员终端卖场中遇到的常见的心理问题，从销售人员自我认知入手，提出了多个“黄金销售心态”和多种修炼良好

销售心态的技巧，便于销售人员在了解自身情况的基础上，有针对性地进行训练。此外，本书还通过大量的案例，来说明怎样运用这些制胜销售心态来超越自己，达成超高业绩。

如果你正奋战在销售第一线，本书会帮你跨越心理障碍，培育强有力的销售心态；如果你正领导着一个销售团队，本书会帮你培训优秀的销售员，打造战无不胜的销售团队。

编者

2008 年 10 月

目 录 CONTENTS



第一章 认清自己，修炼心态 / 1

一个优秀的卖手应该具备分析性格的能力，只有能正确分析并了解自己的性格，才能做好卖场的销售工作。流行语说“性格决定命运”，其实就是性格决定心态，心态决定命运。一个卖场的卖手要想在工作中取得成绩，必须要对自己的性格和心理有清醒的认识，只有了解自己的性格以后，才能发现自己的优、缺点，改正自己的缺点，发挥自己的优点，让自己更加符合卖场销售工作的要求，更好地完成销售工作。

第一节 不同的卖手，不同的性格 / 2

一、卖手的性格和销售 / 2

二、活泼型性格和销售 / 3

三、完美型性格和销售 / 3

四、力量型性格和销售 / 4

五、和平型性格和销售 / 5

第二节 不同的卖手，不同的心理障碍 / 8

一、卖手也有思想牢笼 / 8

二、卖手常见的 4 种心理障碍及其表现 / 9

第三节 不同的心理障碍，不同的突破方法 / 14

一、过于自尊的突破方法 / 14

二、自我设限的突破方法 / 15

三、缺乏自信的突破方法 / 15

四、恐惧顾客的突破方法 / 16

第二章 企图心，卖手成功的第一要素 / 19

卡耐基说“企图心是将愿望转化为坚定信念与明确目标的熔炉，将集中你所有的力量和资源，带领你到达成功的彼岸。”无论你的现状怎样，要成为一个疯狂的卖手、顶尖的业务员，第一步就是要有明确的目标，有成功的欲望。一个人能否成功，关键在于他是否拥有强烈的企图心。

第一节 有企图才会有成功 / 20

一、企图心是一切的基础 / 20

二、有企图心才能成就成功 / 20

三、企图心对卖手的重要性 / 21

第二节 把销售看做成功的起点 / 23

一、把销售看成事业 / 23

二、卖手的成功之路 / 24

三、卖手的发展方向 / 24

第三节 增强企图心的 3 个方法 / 27

一、自我肯定 / 27

二、发挥优势 / 28

三、心理暗示 / 28

第三章 热情，燃起永不言败的销售激情 / 33

热情是世界上最有价值的一种感情，也是最具感染力的。卖手充满了热情，顾客就容易变得充满热情。即使你表达得不太顺利，他也可以理解。如果没有热情，你推销时所说的话简直就像蔫了的茄子，毫无生气和新鲜感。地产大亨纳得·特朗普说过：“别浪费时间在你不喜爱的工作上，唯有热情才能使你更上一层楼。要想成功，热情绝对是不可缺少的必备条件。”

第一节 销售，是热情人的工作 / 34

- 一、热情是成功的必备条件 / 34
- 二、唯有热情才能使你更上一层楼 / 34
- 三、热情能使你赢得顾客 / 35

第二节 顾客愿为“热情”买单 / 38

- 一、销售成功来自专业的热情 / 38
- 二、没人会拒绝“热情之人” / 39
- 三、用热情博取好感 / 39
- 四、因为“热情”而付账 / 40

第三节 用热情化解危机 / 42

- 一、巴掌不打“热心肠” / 42
- 二、给冷场解冻 / 43
- 三、一缕热情，一丝温暖 / 43

第四节 将心变热的6大秘诀 / 45

- 一、克服职业倦怠症 / 45
- 二、认同工作 / 47
- 三、好奇心 / 48
- 四、与人为善 / 49
- 五、积极思考 / 49
- 六、坚持锻炼身体 / 50

第四章 目标，考验卖手的销售恒心 / 53

人生的道路难以一帆风顺，常常布满荆棘、充满坎坷，但只要明确的目标，你就会看到曙光，看到希望。即使前方的风浪再大，你也会执著追求，无怨无悔。让我们齐声呼喊：“带着目标上路吧！”是你一盏明灯，照亮了属于你的生命；目标是一个路牌，在迷路时为你指明方向；目标是一方罗盘，给你导引人生的航向；目标是一支火把，它能燃烧每个人的潜能，牵引着你飞向梦想的天空。罗曼·罗兰说：人生最可怕的敌人，就是没有明确的目标。的确，目标是你追求的梦想，是你成功的希望。失去了目标，你便失去了方向，失去了一切。

第一节 没有目标的卖手不是好卖手 / 54

- 一、找准自己的定位 / 54
- 二、设定自己的目标 / 55
- 三、为目标不断奋斗 / 56

第二节 有目标才能有方法 / 60

- 一、有目标才能发现问题 / 60
- 二、有问题才有解决方法 / 61

第三节 理性制定目标 / 63

- 一、目标要切合实际 / 63
- 二、目标不能缺乏挑战 / 64
- 三、设定一个核心目标 / 65
- 四、把目标具体化 / 66

第五章 挫折，让卖手意志更加坚定 / 69

挫折能让我们每个人尽快走向成熟。大家想想看，当一个人身处顺境时，尤其是在春风得意时，一般很难看到自身的不足和弱点。唯有当他遇到挫折后，才会反省自身，弄清自己的弱点和不足，以及自己的理想、需要同

现实的距离，这就为他克服自身的弱点和不足、调整自己的理想和需要提供了最基本的条件。所以，挫折是人生的催熟剂，它会令你更加意志坚定。经历挫折、忍受挫折是人生修养的一门必修课程。

第一节 有销售，必定有挫折 / 70

- 一、挫折是卖手工作的一部分 / 70
- 二、挫折并不代表结束 / 70
- 三、从挫折中寻找商机 / 71

第二节 “勤”是打败挫折的关键 / 74

- 一、卖手不能沉醉于舒适 / 74
- 二、好逸恶劳只能让顾客拒绝你 / 75
- 三、成功不会从天上掉下来 / 76

第三节 挑战顾客的拒绝 / 78

- 一、雷打不动，百折不回 / 78
- 二、从“绊脚石”变“垫脚石” / 79
- 三、做永不倒下的卖场巨人 / 80

第四节 应对挫折的4种自我调节法 / 82

- 一、心理暗示法 / 82
- 二、放松调节法 / 83
- 三、想象调节法 / 85

第六章 信心，帮助卖手铸就辉煌业绩 / 89

一个人除非自己有信心，否则不能带给别人信心；已经信服的人，方能使人信服。没有信心的生活，是不完美的生活。这是必不可少的营养调料。可能有人说那是很虚无缥缈的东西。是的，正因为看不见，我们才有一种精神寄托，它会不知不觉地影响着我们的生活方向。不过，光有信心是不够的，还要付之以行动。信心只是你成功的一种动力罢了。有时候，不要太过高估有太多信心的人！因为信心一旦变质了，那就叫自负！

第一节 成功，属于自信卖手 / 90

- 一、金牌卖手从不言败 / 90
- 二、自信是前进的“发动机” / 90
- 三、自信引爆你的潜力 / 91

第二节 将自信展现给你的上帝 / 94

- 一、推销商品先推销自己 / 94
- 二、表现出对卖场的信心 / 95
- 三、表现出对商品的信心 / 95
- 四、对自己要有信心 / 95

第三节 树立自信的6大秘笈 / 98

- 一、做自己的英雄 / 98
- 二、克服自卑心理 / 98
- 三、保持灿烂的微笑 / 99
- 四、不断地进行心理暗示 / 100
- 五、尽量扬长避短 / 100
- 六、做到有备无患 / 100

第七章 进取心，让卖手永远保持积极乐观 / 103

进取心是人类智慧的源泉，就好像从一个人的灵魂里高竖在这个世界上的天线，通过它可以不断地接收和了解来自各方面的信息。它是威力最强大的引擎，是决定我们成就的标杆，是生命的活力之源。有了进取心，我们才能充分挖掘自己的潜能，实现人生的价值，充分享受人生的甘美；我们才能扼住命运的喉咙，把挫折当作音符谱写出人生的激情之歌；我们才能像保尔·柯察金那样在死神和病魔面前保持“不因碌碌无为而羞愧，不因虚度年华而悔恨”的从容和自信，在生命中时刻充满青春的激情和朝气。

第一节 卖手，绝不能不战而退 / 104

- 一、不要害怕顾客 / 104

第一节 卖手，绝不能不战而退 / 104

- 一、不要害怕顾客 / 104
- 二、勇于面对挑战 / 105
- 三、做事要奋勇当先 / 105

第二节 找准进取方向 / 108

- 一、了解商品的变化 / 108
- 二、明白顾客的选择 / 108
- 三、应对激烈的竞争 / 109

第三节 让顾客认可你的进取 / 111

- 一、设身处地为顾客着想 / 111
- 二、主动为顾客提供帮助 / 111
- 三、表现出鲜明的意愿 / 112

第四节 让上司读懂你的进取 / 115

- 一、站在全局的角度考虑 / 115
- 二、主动承担责任 / 116
- 三、自觉主动地工作 / 117

第八章 乐观，金牌卖手的心理利剑 / 121

一切的和谐与平衡、健康与健美、成功与幸福，都是由乐观与希望的向上心理产生与造成的。忧愁、顾虑和悲观，可以使人得病；积极、愉快和坚强的意志和乐观的情绪，可以使人战胜疾病，更可以使人强壮和长寿。乐观本身就是一种成功。

第一节 成功，不属于悲观者 / 122

- 一、悲观者没有成功的概念 / 122
- 二、如何摆脱悲观的阴影 / 122

第二节 乐观是第一销售力 / 126

- 一、用乐观征服顾客 / 127
- 二、用乐观吸引顾客 / 127
- 三、用乐观影响顾客选择 / 127

第三节 用乐观突破顾客的心理围墙 / 131

- 一、顾客喜欢乐观的人 / 131
- 二、用乐观满足顾客 / 132

第四节 乐观心态修炼法 / 137

- 一、保持乐观开朗的心 / 137
- 二、乐观精神的自我训练法 / 137
- 三、需要乐观并不等于盲目乐观 / 138

第九章 平常心，让卖手宠辱不惊 / 143

每个人都有欲望，因此每个人都有欲望满足不了的痛苦。对于卖手而言，销售业绩不佳，商品销售任务无法完成，甚至是顾客对于卖手的指责、同行之间的竞争，都让卖手背负着沉重的痛苦。当然，这不是无药可救的。只要卖手拥有了平常心，一切痛苦都将不攻自破，灰飞烟灭。平常心，不仅让卖手活得轻松，还让卖手变得坚强，宠辱不惊。

第一节 做一个有平常心的卖手 / 144

- 一、要心静如水 / 144
- 二、要戒骄戒躁 / 145

第二节 庸人自扰，只会拖累自己 / 148

- 一、相同的问题，不同的心态 / 148
- 二、换个角度看问题 / 149
- 三、许多事情没那么严重 / 149

第四节 自制，是为了自己好 / 158

- 一、发怒是和自己过不去 / 158
- 二、熄灭怒火的方法 / 158

第五节 冷静面对突发事件 / 162

- 一、冷静面对意外事故 / 163
- 二、镇静面对恶性事故 / 163
- 三、平静处理事故 / 164

第十章 坏心态，卖手失败的根源 / 167

你必须培养成功的心态，以使你的生命按照自己的意图提供报酬。没有成功的心态就无法成就什么大事。记住，你的心态是你唯一能完全掌握的东西，练习控制你的心态，并且利用成功的心态来引导你的行为。坚持下去，你的奋斗就一定能够成功。

第一节 畏惧，卖手的心理漩涡 / 168

- 一、究竟在怕什么 / 168
- 二、没有什么让你害怕的 / 168
- 三、克服恐惧的方法 / 169

第二节 怯场，卖手的通病 / 172

- 一、卖手得有张厚脸皮 / 172
- 二、没有必要害羞 / 173
- 三、叫卖就是要引人注意 / 173

第三节 倦怠，腐化卖手的斗志 / 177

- 一、不要总说自己累了 / 177
- 二、别让自己陷入空虚 / 177
- 三、在销售中充实自己 / 178

第四节 淡季心态，卖手不应有的心态 / 182

一、淡季何尝没有舞台 / 182

二、淡季有淡季的卖法 / 183

三、别用淡季做借口 / 183

第一章

认清自己，修炼心态

一个优秀的卖手应该具备分析性格的能力，只有能正确分析并了解自己的性格，才能做好卖场的销售工作。流行语说“性格决定命运”，其实就是性格决定心态，心态决定命运。一个卖场的卖手要想在工作中取得成绩，必须要把自己的性格和心理有清醒的认识，只有了解自己的性格以后，才能发现自己的优、缺点，改正自己的缺点，发挥自己的优点，让自己更加符合卖场销售工作的要求，更好地完成销售工作。





第一节

不同的卖手，不同的性格

一、卖手的性格和销售

卖手的性格和销售业绩有着密切的关系。如果一个卖手的性格很开朗，他与顾客交流起来比其他的卖手就会更有优势。只有先与顾客的关系拉近了，商品才有卖出去的可能。因此，卖手的性格直接影响着他的业绩。当然，卖手的性格和普通人是一样的，也具有多样化。

从市场角度来说，客户性格的形形色色也决定了销售人员需要灵活多变。事实上，没有哪一类销售人员可以通吃，因为客户的性格和需求是不同的。有的客户认为销售人员就得能言会道。如果你不会表达，那么他们会认为你没有资格为其服务，会认为你要么是心中有愧，要么是专业不够，所以这类客户更习惯和“活泼型”风格的销售人员在一起。但是，有的客户认为销售人员就得老实厚道点。他们觉得在这样的卖手那里买到的东西能让他们放心，有安全感，所以这类客户喜欢和看起来比较老实的卖手交易。他们觉得那些“和平型”风格的销售人员的表现比较踏实，看起来显得“稳重、儒雅”；而有些客户则觉得，销售人员就要自信实干肯吃苦，所以他们欣赏的是“力量型”风格的销售人员，即使这些销售人员有时热情过头、催促过度，也认为是对自己的珍视。而有些客户，可受不了“力量型”风格的销售人员。他们会觉得那样太功利性、太强人所难，缺乏安全感；而“分析型”的销售人员的冷静比较适合他们的胃口。他们需要这样感觉上去“有素养的”“专业的”销售人员。