

销|售|新|人|业|务|培|训|丛|书

销售新人的必备工作手册，助你成为超级业务员！



销售新人

心理训练

7日通



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

销|售|新|人|业|务|培|训|丛|书

销售新人 心理训练 7日通

许进 孙瑞 / 编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书主要介绍了销售新人需要进行的 7 个心理训练, 这些训练是可以立刻派上用场的理念、策略和技巧, 使你能够迅速和轻松地提高销售业绩。内容包括销售新人观念、心态的训练, 如何培养心理自信, 客户初识、说服、产品介绍、电话沟通、成交签单五个方面的心理技能训练。本书的重要作用在于方便销售新人用短短 7 天时间掌握必要的销售心理学, 同时了解让业绩倍增的销售基本法则和技巧。

图书在版编目 (CIP) 数据

销售新人心理训练 7 日通/许进, 孙瑞编著. —北京: 机械工业出版社, 2010.8

(销售新人业务培训丛书)

ISBN 978-7-111-28498-7

I. ①销… II. ①许… ②孙… III. ①销售—商业心理学 IV. ①F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 147545 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 曹雅君 责任编辑: 曹雅君 李 岩 封面设计: 柏拉图

责任校对: 侯 灵 责任印制: 乔 宇

三河市宏达印刷有限公司印刷

2010 年 8 月第 1 版 · 第 1 次印刷

170mm × 242mm · 14.5 印张 · 190 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-28498-7

定价: 35.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

门户网: <http://www.cmpbook.com>

销售一部: (010) 68326294

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售二部: (010) 88379649

读者服务部: (010) 68323821

封面无防伪标均为盗版

前言

PREFACE

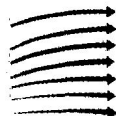
罗马不是一天建成的，销售奇迹也不是一蹴而就便能实现的。要想成为优秀的销售人员，就要发挥自己的特长，掌握正确的销售方法，只有这样，才能不断提升销售业绩，最终走向成功。

对于销售新人而言，职业生涯的第一步是极为关键而重要的，往往影响终身，所谓起跑领先一小步，人生领先一大步。所以，如何快速熟悉市场，做成自己的“第一单”，对于销售新人职业生涯的发展有着重要的意义。

销售新人想要获得良好的销售业绩，就要懂得在每个销售阶段应采用的心理技巧及方法，做好每一笔销售业务，认真对待每一个客户。技巧及方法可以在实践中不断总结而得到，而不幸的是大部分销售人员在遭遇挫折后，会选择伤心地离开销售岗位。

许多销售新人都自诩为战士，能在没有硝烟的战争中横冲直撞，而现实并不像所预料的那么顺利。销售新人有必要在每天工作结束后、睡觉前仔细回想、分析，带着理性自问：“今天我碰见的客户到底在想些什么呢？明天我该怎么做？”战士只有在带械上阵作战之前，对战略、战术、防止对手攻击的方法了然于胸，才能在没有硝烟的战场中沉着冷静地应对一切意外和突变，百战百胜。

为此，我们编写了《销售新人心理训练7日通》。本书从新人的观念、心态、自信培养、销售礼仪写起，讲述了如何说服客户、如何介绍产品、如何做电话销售等销售技巧，一直到促成交易，所述内容均为适合新手心理训练的实用方法。



销售新人心理训练7日通

本书力图让每一个一线的销售人员都能在较短的时间内学会有用的销售技巧和方法，只要有效地掌握了销售要领，就能最大限度地减少碰壁次数，在最短的时间内以最有效的方法挽救即将流失的订单。这是一本看了就会，会了就用，用了便出效果的好书。

本书用通俗易懂的语言讲解销售方法、技巧和策略，能让销售人员在阅读中轻松获得收益。书中不但有大量的案例，还有很多帮助销售新人迅速提升销售能力的巩固演练，以及在最短的时间内掌握一定销售技能的训练。

有效运用本书中所介绍的技巧，可以帮助你掌握潜在客户心理和销售流程，自信、乐观地面对每一天的销售工作，快速提升你的销售能力，帮助你更容易地达成交易！

编者

2010年5月



目录

CONTENTS

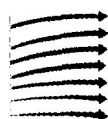
前言

第1天 销售新人观念、心态的训练/1

今朝放下面子，明日才有面子	3
热情一点，把你青春的活力“亮”出来	5
端正心态，成功销售的第一步	8
修炼耐挫的好心态	10
目标就是销售前进的方向	13
镇定自若，随机应变	16
心里只能想着你的业绩	20
训练：消除销售心理障碍的实战演练	22

第2天 从里到外培养心理自信/23

增强自信，不懈努力	25
不自信就没有成功	28
行动是实现梦想的唯一方法	32
没有“想要”，只有“一定要”	34
自豪地说出你是销售人员	36
勇于向困难挑战	38



对产品始终保持信心	41
拥有毅力，突破障碍	44
销售时别忘了带上勇气	46
挨家挨户销售而不是逃避	48
销售员的字典里没有放弃	51
开始你的第 101 次销售	53
训练：你自信吗	55

第 3 天 客户初识心理技能训练/57

穿出职业，扮出风采	59
倾听是销售有力的武器	61
来一个精彩的开场白	64
销售中别忘了带上你的微笑	68
准确称呼客户	71
名片虽小，不能小看	74
赞美虽好，可不要过度	77
言谈是否有礼与业绩挂钩	79
抓住客户的兴趣	82
提升个人魅力	85
适当制造一些悬念	87
买卖不成礼节在	89
寒暄是一种重要的礼节	92
训练：最佳印象的提升策略演练	95

第 4 天 说服心理技能训练/97

用对方可以接受的话语进行说服	99
说服顾客的六大基本方法	102



激起客户的购买欲才能说服客户	104
避实击虚，巧化异议	107
说服顾客的技巧	109
提高说服力的七大窍门	112
以柔克刚俘获对方的心	116
因人制宜巧言激将说服法	118
训练：处理客户异议的说服演练	120

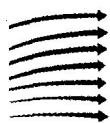
第 5 天 产品介绍心理技能训练/123

把自己打造成产品专家	125
产品介绍时的技巧及方法	127
站在客户的角度思考问题并介绍产品	130
关于产品介绍的 AIDA 理论	132
尽可能地让客户亲身感受产品	135
介绍产品时要扬长避短	138
避免过分夸大产品的优点	140
不要阻止客户说出拒绝的理由	143
告诉客户真相要巧妙	146
以不同策略应对客户的不同反应	149
训练：如何有效地陈述产品利益的演练	151

第 6 天 电话沟通心理技能训练/153

富有吸引力的开头	155
正确接打电话的销售技巧	157
快速反应，把握要领	160
注意语调，给对方留下好印象	162
抓住顾客沉默的时机	165





打电话前应做好的准备	167
打电话的注意事项	170
电话约见的销售口才	173
寻找最佳的理由	176
传递给客户热情动听的声音	179
化解客户拒绝约见的技巧	181
成功应对客户的秘书或助理	184
训练：与客户保持有效沟通的情景演练	187

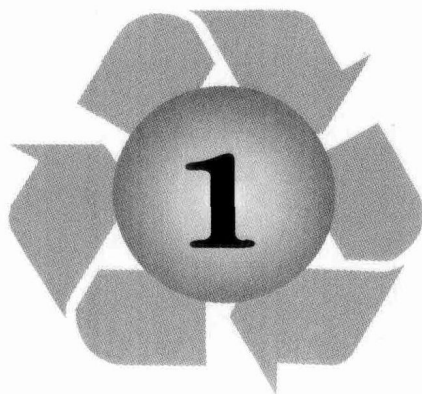
第7天 成交签单心理技能训练/189

掌握销售主动权，客户容易“买账”	191
捕捉信号，促成成交	193
亲身示范，推进成交	196
把握好请求成交法的时机	198
适时采用从众成交法	201
巧用激将成交法	205
选择让客户说“是”的话题	207
用欲擒故纵成交法促成订单	211
运用“铺垫式”成交法的技巧	214
支持客户反对意见成交法	217
训练：快速签单的成交演练	220

参考文献/221



Day



第 1 天 销售新人观念、心态的训练

销售心态是销售新人的内在思维，成功的销售者应具备的是一种持续完成任务的积极心态。越来越多的人跨入了销售这个竞争激烈的行业，成了一名销售新人。销售是一项艰苦而又充满挑战的工作，每个销售新人都要面对许多难关和障碍，只有跨越了这些障碍，在销售过程中不断修炼自我，才能在竞争中取胜，成长为一名出类拔萃的销售能手。须知心态决定一切，只有端正心态，才能认真对待每一件事，才会更好地把握机遇。销售也是如此，心态培训将有助于销售新人冲破阻力、迎接挑战、不断前进。



今朝放下面子，明日才有面子

销售是一个必须要面对挑战的行业，向陌生人销售产品，遭受客户的白眼乃是家常便饭。如果认为失败就是丢面子，那即使是世界上最伟大的销售员也没有什么面子可言了。

放下面子是一个问题，把面子当回事又是一个问题，所谓“战略上藐视敌人，战术上重视敌人”，放下面子不等于扔掉面子。关于面子问题，还要有一个正确的态度。

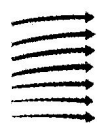
对一些销售新人来说，面子这关恐怕是最难过的，“不好意思”这四个字往往是影响新人业绩的主要原因。因此，新人们一定要忘记你的“面子”，无所畏惧，大胆出击，这样才能攀上业绩的高峰。

很多刚刚踏入销售行业的新人，他们的业绩都很平庸，为什么会这样？有人说是因为经验的多寡，有人说是因为同行竞争的激烈，也有人说是因为现在的客户太难缠……不能否认，这些都是制约销售新人业绩的因素，但最根本的因素还是销售新人太顾及面子，觉得干销售工作有些难为情，害怕接触客户，以致影响自己的业绩。

其实销售新人们大可不必觉得销售失败就是丢面子。从失败中你可以学到很多有用的东西，而成功其实就在离失败不远的地方。

销售新人应该树立这样的心理观念——被客户拒绝只是一次销售行为的失败，根本不会丢掉自己的面子。况且，销售员所追求的并不是“面子”，而是事业上的成就。有了这样的想法，你就不会再认为被客户





拒绝是一件丢面子的事情了。

曾经有一个销售员，他四十多岁才开始从事销售工作，在此之前从来没有任何销售经验。通常情况下，这么大年龄的人应该更爱惜自己的面子，更害怕被人拒绝。可是不到一年半的时间，他就成了当地最杰出的销售员，所创造的业绩纪录很长时间没有人能打破。

有人问他：“你是怎么成功的，难道你不怕被别人拒绝吗？”他笑着说：“干这行的谁不怕被客户拒绝？”人们不解地接着问：“那每次客户不买你的产品时，你心里是怎么想的？你不觉得非常丢面子吗？”他说：“我认为，拒绝是客户的权利，拒绝不拒绝那是他们的事。而‘是否觉得很丢面子’则是我自己的事情。我不会认为这是一件丢面子的事情，我只是认为我还没有解释清楚，他们还不太了解我的产品而已。既然他们不太了解，那么我就再换一种方式向他们解释，一直到客户完全了解为止。”他还告诉我们，曾经有一个客户，他一直对其解说了好几年，换了好多种方式才终于让他了解了产品的优点及好处，并最终销售成功。

看来这位销售新人成功的秘诀很简单，他把拒绝当成客户的权利，而把面子当成自己的感觉。他并不在乎自己的感觉，只是在乎自己的业绩。

任何人都特别在意别人的看法。作为销售新人，如果特别在意别人对自己的评价，那么无形中就会产生压力，这会使自己紧张无措。因此，你只有解决“面子问题”的心理负担，坦然面对客户，才能取得骄人的业绩。

销售新人守则

中国有句俗语：人活一张脸，树活一张皮。“放下面子”是销售新人心态中的重要一环。爱面子在一定程度上是心理脆弱的表现，是自我保护、趋利避害的本能，要克服这种心理，必须让自己的内心真正强大起来，只有内心强大了，才能坦然面对和接受不完美，也才能敢于面对现

实，知道自己该做什么，去把所谓的“丢面子”当做磨砺。销售就是一项要与不同客户接触的工作，那些优秀的销售员在被客户拒绝以后，想到的根本不是毫无意义的“面子”问题，他会对被拒绝的原因进行理性分析，然后争取在下次销售时改正过来。这种健康的心态，不但能立刻改变他的心情，更重要的是能让他在被拒绝之后成长起来。



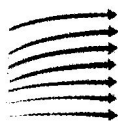
热情一点，把你青春的活力“亮”出来

销售新人的热情来自自身的特质，对商品的信心以及顾客的肯定。销售时表现出来的乐观与自信就是热情的证明，它不但是燃烧自己的动力，也会感染顾客，引起顾客的共鸣，从而使顾客对销售员说的话深信不疑。

热情的原动力之一，是对自己的产品有十足的信心。优秀的销售员总是对自己、对产品、对所代表的企业充满信心，并使这个信心变为销售动力。

我们经常发现这样一种现象，一些缺乏经验和销售技巧的新人会创造一些不俗的业绩，甚至连一些老销售员都无可奈何的客户都能拿下来，让人不得不感叹“初生牛犊不怕虎”。难道这些销售新人有什么秘密武器吗？他们的成功靠的是什么呢？其实答案很简单：热情。

实践证明，销售员自身的热情对其成功所起到的作用占90%，而产品知识只占10%。很多初入销售行业的销售新人虽没有学会太多的销售技巧，却能不断地将产品销售出去，创造不错的销售业绩，其原因就是



他们高度热爱自己的工作。对于一个销售员来说，技巧并不是唯一重要的，业绩的创造往往始于热情。

王丽已经是拥有两个漂亮女孩的妈妈了。由于自身在幼教方面知识的缺乏，王丽并没有成功地完成对大女儿的能力塑造。在第二个女儿出生以后，王丽决定多方面学习，做好幼教，避免在二女儿身上再次出现失误。

一天，李明（图书销售员）敲开了王丽的家门，礼貌地寒暄之后，李明道出了此行的目的：销售“婴幼儿教育丛书”。王丽在大致浏览了李明所带来的样本书之后，就对这一系列丛书产生了兴趣，但是由于价格过高，王丽不得不对李明说：“对不起，我现在还不能买这样的书，我需要同我的丈夫商量一下。”

李明看出了王丽为难的地方，思考了一下，说：“这样吧，如果你可以帮我销售 30 套，我免费送你一套，你看如何？”

王丽立刻满心欢喜地答应了。

由于王丽在一家刺绣工厂工作，里面跟她一样情况的母亲很多。她不懈地向这些母亲推荐这套丛书，她的热情如此之高，以至于其他人根本没有看书，就二话不说地答应买一套！王丽的热情点燃了其他母亲的购买欲望，王丽超额完成了李明的任务。

再次见到王丽的时候，李明惊叹于她的销售能力，称赞她的能力已经超过了一般的职业销售人员。而王丽只是说：“没有什么，只是因为我的热情。”

看来成功和热情确实有着很密切的关系。

不仅如此，热情是可以传递的。当你有一种发自内心的热情，你的这种热情也就会传递给你的客户，使他也对你抱有热情的态度，进而接受你所销售的产品。所以说，热情不仅是一种心态，也是一种销售的妙计。更重要的是，热情还可以使客户消除对你的产品和对你的排斥心理，使他们与你达成共识，从而接受你和你的产品。明白了这一点，当你与任何一个客户打交道时，你都应该尽可能多地考虑到自己会给客户留下



什么样的印象：是热情还是冷漠？是考虑产品对他们的帮助，还是只考虑利润？

热情一点，把你青春的活力“亮”出来，激情四射，这样才能感染客户，让客户认同你，继而签下订单。

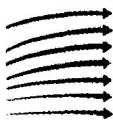
销售工作，往往因为它实施起来的困难性，而让很多人对其望而却步。所以，从事销售工作的人员需要有高度的热情，即强烈的成就动机，发自内心的对事业的热爱、忠诚。热情就是热爱工作，充满自信，依靠自己的信念来销售产品；热情就是燃烧自己，发出足够的热量，感染顾客；热情就是凡事多替别人着想，尽量去帮助别人，给人方便；热情就是把“销售”本身当做一种事业，真正投身于其中，去认真地品味市场、揣摩人心、了解商品，只有这样，才可以做到成功销售。

成功销售必须建立在三个要素的基础上：必须相信自己所销售的产品，必须相信自己所代表的企业，必须相信自己。那么，如何提高热情呢？

在进行一次销售工作前，先给自己讲一段鼓舞精神的话，进行自我鼓励。虽然这种方式不是经常被采用，但确实十分有效。销售员可以强迫自己采用热情的行动，渐渐地你就会热情起来（强迫热情法）。如果你是热情的，而对销售工作不够热情，那就需要采用另外一种办法：你要仔细研究你所面对的销售工作，研究它、学习它，时间长了，你就会对它产生感情，从而变得热情（日久生情法）。

销售新人守则

热情往往是销售新人在技巧日臻完善的时候所常常缺失的，而它对于销售新人的业绩有着十分重要的影响。一个人可以因为没有技巧丧失一些成交机会，但如果丧失热情，将失去全部。销售新人应该从一开始就养成热忱的工作习惯，它会给你注入力量，让你的收益成倍增加，没有经验不要紧，只要拥有热忱，成功同样在不远处等着你。热忱是事业



成功的必要条件。任何人，只要具备了这个条件，都能获得成功。热忱可以让你的事业飞黄腾达。因此，销售新人一定要带着热忱去工作。



端正心态，成功销售的第一步

要想成功销售，必须先端正心态。问问自己，是不是已经打定主意要做这一行。如果是，这就是成功销售的第一步，而如果只是“三天打鱼两天晒网”，“这山望着那山高”，怕苦怕累，不仅销售做不好，甚至其他什么事情也做不好。

有一个部门销售经理同一个名叫亮的销售新人之间曾经出现了一点矛盾。亮很有能力，他在过去的日子里证明了自己的才干，是个很讨人喜欢的小伙子，但在最近的几个月里，他的业绩却一直走下坡路。

这个销售经理认真研究了亮的销售工作，对他进行鼓励，尽一切努力想把他拉起来，但这些都未奏效。最后，销售经理不得不对他下了最后通牒，给他定下了一个最后目标：“在以下十笔交易中，至少要做成三笔，否则走人。”

亮不想被开除，销售经理也不想让他走——因为这位经理非常赏识他。

销售经理给他一下午的时间，对他说：“亮，今天下午我放你假，你可以回家了。到家以后，不要去做平时做的事，到花园里去，放松一下，一遍遍对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖，我明天……’冲澡和吃晚饭的时候，一遍遍对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖，我明天……’”