

商学轻悦读系列01

营销人员的“心灵鸡汤”



拒绝
推销

销售从 被拒绝开始

沈海霞/主编



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

商学轻悦读系列01



销售从 被拒绝开始



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

销售从被拒绝开始/沈海霞 主编. —上海: 立信会计出版社, 2010.6

(商学轻悦读系列, 第1辑)

ISBN 978-7-5429-2550-3

I. ①销… II. ①沈… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第117514号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 赵志梅

封面设计 久品轩

销售从被拒绝开始

出版发行 立信会计出版社

地址 上海市中山西路2230号

电话 (021) 64411389

网址 www.lixinaph.com

网上书店 www.shlx.net

经销 各地新华书店

邮政编码 200235

传真 (021) 64411325

E-mail lxaph@sh163.net

Tel (021) 64411071

印刷 北京中印联印务有限公司

开本 710毫米×1000毫米 1/16

印张 18

字数 282千字

版次 2010年6月第1版

印次 2010年6月第1次

印数 1-10000

书号 ISBN 978-7-5429-2550-3/F

定价 35.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换



前言

当销售遇上拒绝

销售是一项充满着渴望和梦想的职业，同时也是挑战与机遇并存的事业，更是一个要不断面对拒绝的事业——销售人员时刻都要面对来自于自我和客户的双重拒绝。成为销售人员不难，但要成为一名优秀的销售人员却并非易事。做销售工作，除了要求销售人员能够“走千山万水，说千言万语，吃千辛万苦”之外，更要求销售人员具备良好的心态，掌握高超的销售技巧，能够在这重重的拒绝当中，战胜自己并成就自己，这是销售人员通往成功的必经之路。

有销售肯定就有抗拒，如果每个人都排队去买产品，那销售人员也就没有任何价值，所以，销售遭遇拒绝是理所当然的。选择了销售工作，同时也就选择了与拒绝共舞。

遭遇自我拒绝



只要你勇敢去做让你害怕的事情，害怕终将灭亡。

——爱默生

销售是一个极易产生自我拒绝的工作。许多销售人员都存在着不同程度的自我拒绝。他们往往是以“不能”的观念来看待事物。对困难，他们总是推说“不可能”、“办不到”。一些销售人员在走到客户的门前时，踌躇不前，害怕进

去受到客户冷遇。

常言道“差之毫厘，谬以千里”。销售人员微妙的心理差异，形成了销售成功与失败的巨大反差。自我拒绝构成了销售成功的最大障碍。自我拒绝往往使销售人员逃避困难和挫折，不能发挥出自己的能力。

成功的人寻找原因，失败的人寻找借口，如果可以找到失败的原因并不断改进，成功就会越来越接近。

松下幸之助说：“自我拒绝是销售人员的大敌，是阻碍成功的绊脚石”。任何销售人员如果有自我拒绝的倾向，那么在销售行业他是不会有成功希望的。

的确，销售是一项压力巨大的工作。在压力面前，许多销售人员，尤其是刚入行的销售人员，总是有一种逃避的心理，千方百计地为自己寻找一些借口，以便有一个冠冕堂皇的理由不去开展业务。

成功的人寻找原因，失败的人寻找借口。如果可以找到失败的原因并不断改进，成功就会离我们越来越接近。在遭遇自我拒绝时，让自己的心强大起来，只有树立了正确的销售心态，敢于面对失败，敢于奋斗不息，敢于付诸行动，才能走出一条完美的销售之旅。那么，优秀的销售人员究竟要具备哪些心态呢？

无论你从事哪种性质的销售工作，要达到销售业绩的巅峰，以下七种“心”是必须培养的：自信心、勇敢心、责任心、进取心、恒久心、企图心、包容心。

任何一名销售人员，只有树立起正确的销售心态，才会拥有热情的态度去开拓市场，才会积极跨越困境，才会拥有优秀的销售技巧，才会主动去创造更好的业绩。本书从分析有利于销售业绩提升的正面心态入手，帮助销售人员打破旧有思维，树立积极的、更有利于激发斗志和勇气的销售心态，最终实现整体素质的提升。



遭遇客户拒绝

成功的销售所遇到的拒绝要比失败的销售所遇到的拒绝多出两倍。

——博恩·崔西

在你准备从事销售工作时，请记住这样一个事实：全球收入最高的销售人员大部分的交易都是在第五次会谈时才完成的。

每一次的拒绝并不是失败，你之所以能够取得一定的业绩，不是一次销售成功的结果，而是很多次尝试被拒绝的结果，所以，每次的拒绝都是有价值的。如果你打通10个电话会约见到3位客户，最后只有一位客户购买，并使你赚到500元钱，那么你就要算出，其实你的每个电话可以让你赚到50元钱，你的每次拜访可以让你赚到166元。如果这样你面对客户的拒绝就不会有失败感，因为每个电话和每次拜访都是有价值的。你的收入不是来自于你的某次成交，而是来自于你对客户拜访的总量。

研究显示，销售成功的案例中，同一客户在销售人员拜访五次之后才敲定的情况，占了80%。遗憾的是80%的业务人员，重复拜访客户的次数都不满五次。所以，如果你希望提高业务量，非常简单，重复拜访同样的客户就可以了。不在客户身边的日子，就用书信、电话或电子邮件继续和客户保持联系，因为频繁的接触能够建立销售人员的自信心。

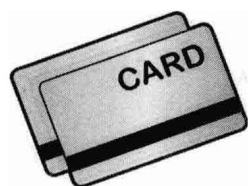
世界上最伟大的销售人员之一乔·吉拉德曾经说过：“当我被拒绝七次以后，我会开始想：‘或许他不打算要买。’但我还要再试三次。”

因此，既然你接受销售这样一种职业，就应该敢于承受多日来没有签下一份合同的现实，敢于面对销售过程中的各种

挫折和失败，敢于正视客户的拒绝，并将客户的拒绝转化为不断磨练自己的动力，努力提高自身的素质以及自身的销售技能……当你敢于面对这些挫折，并努力探索应对之策时，你已经开始踏上了销售的成功之路。

军队里流行一句话：“平时的要求叫训练，特殊的要求叫磨练”。销售也是如此。如果你将客户的拒绝当成平时自己具备免疫功能的抗体，又何必担心这些外来的挫折会打击自己呢？销售人员应该越挫越勇，把客户的拒绝作为对自己销售技巧的磨练。销售人员只有具备高超的销售技巧，才能应付市场的不同需求、化解客户的种种拒绝。因此，本书从应对客户的拒绝出发，讲述了化解客户拒绝的种种方法。全书选取大量具有说服性的经典实例，融入了销售精英多年的成功经验。对销售工作中屡战屡胜的人脉术、说话术、操纵术、创意术、思考术、攻心术进行了详细的阐述。全书脉络清晰，语言通俗易懂，方法技巧实用，能够解决读者朋友的实际困难。

销售人员一定要内修心态、外练技能，做到敢于面对拒绝、战胜拒绝，并让自己与拒绝为友。对一名优秀的销售人员来说，要做的应该是不断地自我激励，不断地对自己说“我行！我行！我一定行！”应该积极努力地去争取所有能够让自己远离拒绝的机会，让不断积累的成功经验成为战胜拒绝的有效武器，从而成就自己辉煌的销售历程！



目录

第一章 克服自我拒绝——成功从对自己说“是”开始

- 找借口——成功路上的绊脚石 /002
- 好心态——销售路上的铺路石 /005
- 自信心——点燃销售的激情 /007
- 勇敢心——克服一切的恐惧 /010
- 责任心——彰显专业的品质 /013
- 进取心——激发成功的欲望 /015
- 恒久心——挖掘无限的潜能 /018
- 企图心——唤醒憧憬的力量 /020
- 包容心——海纳百川的胸怀 /022

第二章 应对客户拒绝——成功从客户说“不”开始

- 拒绝是销售的开始 /026
- 客户拒绝原因面面观 /028
- 识别客户拒绝的方法 /037
- 做好被客户拒绝的准备 /041
- 把握处理拒绝的时机 /045
- 转化客户的拒绝态度 /048
- 见招拆招——对症下药化解客户拒绝 /054
- 实践出真知——排除客户拒绝的实战技巧 /064
- 再访曾拒绝你的客户 /083

第三章 最容易被客户拒绝的十种类型的人

滔滔不绝型 /088

措辞不当型 /089

举止不当型 /091

预设立场型 /093

自以为是型 /094

恶习不改型 /096

心浮气躁型 /098

天马行空型 /099

强销产品型 /101

卑躬屈膝型 /102

第四章 实现完美销售——成功从销售自己做起

不懈地销售自己 /106

定好销售目标 /108

做好销售准备 /111

管好销售时间 /114

养好销售习惯 /119

记好销售日记 /122

第五章 先交朋友——让客户无法拒绝你的人脉术

像朋友一样与客户谈生意 /128

有人脉才有钱赚 /130

老客户是一座金矿 /133

建立自己的客户群 /135

及时回访、跟踪客户 /137

扩大自己的熟人圈子 /140



别让客户因为不满而跳槽 /141

广结善缘才能成功 /145

第六章 用脑成交——让客户无法拒绝你的创意术

抓牢成交的信号 /150

反客为主促成交易 /153

运用激将法，使客户为“面子”成交 /156

借助“第三者”的力量影响顾客 /159

收回承诺的策略 /161

暗示的力量 /165

成交后尽量避免客户反悔 /167

避重就轻，促使客户成交 /170

适当妥协，创造双赢 /173

第七章 学会说话——让客户无法拒绝你的说话术

好的开场白是成功的一半 /178

切忌与顾客争吵 /182

用客户听得懂的语言进行交流 /184

幽默促成推销 /186

引导客户说“是” /189

且慢谈生意，先聊聊自己的私事 /192

多听少说的艺术 /194

附和对方是和客户交往的黏合剂 /197

对客户询问要巧妙 /200

真诚的赞美没有人会拒绝 /203

第八章 学会思考——让客户无法拒绝你的思考术

及时搜集客户的信息 /208

- 善于发现顾客的兴趣 /210
- 让客户感到你的关心 /212
- 快速获得客户的信任 /214
- 投其所好，打动客户 /216
- 有对比才会有鉴别 /219
- 把客户的错误揽到自己身上 /221
- 客户永远是对的 /223

第九章 洞察人心——让客户无法拒绝你的操控术

- 客户都希望被尊重和肯定 /228
- 客户都喜欢被赞美和恭维 /231
- 客户都希望能省钱 /234
- 客户都有贪便宜的心理 /236
- 客户都有从众心理 /238
- 客户都有相信权威、专家或行家的心理 /242
- 客户都有对稀少的东西想占有的心理 /244
- 客户都有好奇心理 /247

第十章 做好细节——让客户无法拒绝你的攻心术

- 完美的示范让客户心动 /252
- 辞别得体才能留下后路 /255
- 密切关注客户的肢体语言 /258
- 重视每一个人才是优秀的销售人员 /261
- 留意并记住顾客的姓名 /264
- 微笑谁都不会拒绝 /267
- 珍视给客户的第一印象 /269
- 上门推销的细节 /271

参考文献 /275

第一章

克服自我拒绝——成功从对自己说“是”开始

销售就是一个不断面对被客户拒绝的职业，然而，有的销售人员之所以被客户拒之门外，客户不给陌生人开门是一个因素，更重要的原因可能是你在敲门时犹豫了，你被自己拒绝了。实际上，很多销售人员都有自我拒绝的倾向，这是销售人员成功销售的巨大障碍。因此，调整好心态，克服自我拒绝，不断培养自己的自信心、勇敢心、责任心、进取心、恒久心、企图心、包容心，随时鼓励自己，随时相信自己，随时对自己说“是”，才能踏上通往成功之路。



找借口——成功路上的绊脚石

销售是一项压力巨大的工作。

在压力面前，许多销售人员，尤其是刚入行的销售人员，总是有一种逃避的心理。他们千方百计地为自己寻找一些借口，以便有一个冠冕堂皇的理由不去开展业务。

销售冠军之所以成为冠军，不是因为他们失败得少，而是因为他们失败得足够多，被客户拒绝得足够多，所以他们的成交量也就足够支撑他们成为销售冠军。而一般人总是找借口，不愿意尝试失败，也失去了成功的机会。

成功的人寻找原因，失败的人寻找借口。如果可以找到失败的原因并不断改进，成功就会离我们越来越近。相反地，一味地找借口为自己的失败行为开脱，成功就会离我们越来越远。

只要有心去找，借口无处不在。做不好一件事情，完不成一项任务，有成千上万个借口在那儿响应你、声援你、支持你。出现问题不是积极、主动地加以解决，而是千方百计地寻找借口，以换得他人的理解和原谅，致使工作毫无绩效，业务荒废。

寻找借口唯一的好处，就是把属于自己的过失掩饰掉，把应该承担的责任转嫁给社会或他人，心理上得到暂时的平衡。但长此以往，因为有各种各样的借口可找，人就会疏于努力，不再想方设法争取成功，而把大量时间和精力放在如何寻找一个合适的借口上。

这样的人，注定只能是一事无成的失败者，注定会在自己的“借口”中堕落。下面，我们就来一一戳穿销售人员自我拒绝销售所谓的理由（其实是根本不成立的）。



◎ 我没有经验

销售人员使用最多的一个借口就是：没有经验。的确如此，缺少经验的确让许多人退缩了。但我们也都清楚一个令人烦恼的事实：要获得经验，你就需要一份工作；而获得一份工作，你又需要经验，这形成了一种恶性循环。说有经验就能做好销售，这是有可能的。经验越多销售成功的可能性也越高，但经验是积累起来的。任何人从事销售工作都是从没有经验开始的，所以没有经验不应该成为我们拒绝销售的理由，没有经验反而应该成为我们积极销售的动力。更重要的是，没有经验意味着你还年轻，而年轻常常是一笔财富，勇敢、胆量、本能或创造力常常可以弥补经验的不足。

◎ 我害怕失败

在所有的恐惧当中，失败的恐惧对销售人员的影响最深，这种焦虑扎根于销售员的心灵深处，让销售人员无能为力。对失败的恐惧源于过去的失败，源于销售员不知不觉给自己灌输的不自信心理，而对销售的悲观情绪又加深了销售人员的恐惧。这种恐惧只是偶尔公开显现，但在有些时候，销售人员并没有意识到这种恐惧心理，这种恐惧被销售人员悄悄掩盖了起来。所以，销售人员绝不会承认他们在努力销售的过程中害怕失败。

为什么你目前还没有成功呢？可能是因为你深陷于可能失败的下意识之中，如果属于你的成功总是从你指缝间溜走，你应该问问自己是否能够摆脱这种综合症，你是否愿意永远碌碌无为。你不应只是担心而应有意识地拯救自我，坚信任何程序都是可以逆转的。即使是最强大、最有力的消极程序也是可以改变的，而且是快速完全改变的。

日本“销售之神”原一平在23岁时远离家乡到东京打工。他在27岁时才进入明治保险公司做一名“见习销售人员”。当时他并没有被正式录用，而且当时的现实生活问题已经逼得他喘不过气来，他不吃中餐是因没钱吃；他不搭电车，是因为没钱搭。但他把“没钱吃”改为“我不吃”，“没钱搭”改为“我不搭”，并用省下的时间去拜访客户。拖欠了7个月房租后，公园成了他的家，长凳就是

他的床。但他的内心就是在呐喊着：“原一平啊，千万不能泄气；全世界独一无二的原一平啊，提起精神；拿出更大的勇气和斗志来吧，原一平是顶天立地的；原一平是绝不屈服的；原一平是永远打不倒的！干呀！我要勇敢地干下去。”正当最穷困潦倒，落魄到睡公园的时候，他认识了三业联合公会的理事长并从他那儿投了保险，经过他的介绍，原一平很快与包括三业联合公会在内的许多公司搭上了线，获得了许多的潜在客户，从那一天开始，原一平走向了成功。

所以，销售人员要做你最害怕的事情并且控制你的恐惧。如果你害怕销售中的某个方面，比如客户的价格拒绝，那么要想成功你就需要面对它。你曾经害怕过许多事情，可一旦做起这些事来就要比你想象得容易的多。每次强迫自己做自己害怕的事情，以后这样的事情做起来就会比较容易，直到有一天你忘记了，仅仅几个月前你还在害怕做这些事。

一个销售人员能不能战胜拒绝，获得销售的成功，与他对待失败是否有一个正确的态度是密不可分的。

◎ 我没有那么多精力

这是一个人们经常使用的借口。是的，任何行动都需要耗费一定的精力，尤其是心理上的精力。缺乏精力，最终导致积极性不高，这似乎会形成一个难以逃脱的恶性循环。每个人都需要有一个小小的火花来点燃自己沉睡的精力，因为我们拥有的潜在精力是巨大的。对于某些人来说，这种精力仍处在睡眠状态，等待着被激活。这就是那些获得巨大成就的人与那些失败者或者是只经历一般成功的人的唯一区别。求伯君在开发WPS时，把自己关在房间里长达数百天！在这段日子里，他几乎每天都工作到深夜两三点，求伯君终于支持不住，肝炎复发，病倒了。他住进了医院，重病在身却不敢休息，生怕创作失去灵感。他叫人把电脑抱进病房，一边治病，一边编程序。1989年上半年，求伯君不但完成原有计划，随同完成的还有西山DS4.03。可见，人所拥有的潜力是巨大的。所以，人必须多运用这些精力，你成功的速度和程度通常与你运用的精力是成正比的。

总之，销售人员那些看似合理而有效的借口其实是站不住脚的。你可能奇怪，出自我们内心的这些借口的力量是如何强大？在我们的内心深处，好像总有



一种力量让我们看不见自己失败的原因。但成功者却能够控制住这种力量，这就是优秀的销售人员之所以优秀的原因。

好心态——销售路上的铺路石

销售是一项充满渴望和梦想的职业，同时也是挑战与机遇并存的事业。成为销售人员比较容易，但成为优秀的销售人员却没有那么简单。销售工作，除了要求销售人员能够“走千山万水，说千言万语，吃千辛万苦”外，更要求销售人员必须具备良好的心态，有了良好的心态并不见得会“赢”，但会“赢”的销售人员一定具备良好的心态。只有树立了正确的销售心态，敢于面对失败，敢于奋斗不息，敢于立即行动，才能走出一条成功的销售之旅。

在日常工作中，很多销售人员总是显得对销售技巧的提高特别有兴致，他们存在着一种错误的观念，认为销售是一件凭技巧取胜的工作。而实际上，技巧只是一个方面，销售业绩的提升在更大程度上是由心态决定的。一个拥有积极心态的人，即使技巧平平，也一樣可以取得骄人的成绩。所以说，要成为一名优秀的销售人员，最重要的是建立正确的销售心态。

世界行销大师陈安之在《超级行销》一书中曾说：“态度决定一切，技巧和能力决定胜负。”不同的心态，就决定了不同的人生和结局。

成功源于心态。几乎所有优秀的销售人员都有一个共同的特点，就是具有积极的心态。他们运用积极的心态去支配自己的人生，用乐观的精神去面对销售过程中一切可能出现的困难和险阻，从而确保自己不断地走向成功。那么，优秀的销售人员究竟要具备哪些心态呢？无论你从事哪种性质的销售工作，要达到销售业绩的巅峰，以下七种“心”是必须培养的：自信心、勇敢心、责任心、进取心、恒久心、企图心、包容心。

而现实生活中却有许多销售人员，精神空虚，以自卑的心理、失落的灵魂、失望悲观的心态和消极颓废的人生作前导，结果只能从一个失败走向另一个失败，甚至永驻过去的失败之中，不再奋发。

一个生活比较潦倒的销售人员，每天都埋怨自己“怀才不遇”，命运在捉弄他。

圣诞节前夕，家家户户张灯结彩，充满节日的热闹气氛。这位销售人员坐在公园里的一张椅子上，开始回顾往事。去年的今天，他也是孤身一人，以醉酒度过了他的圣诞节，没有新衣服，也没有新鞋子，更别谈新车子、新房子。

“唉！今年我又要穿着这双旧鞋子度过圣诞节了！”说着准备脱掉这双旧鞋子。此时，他突然看见了一个年轻人自己滚着轮椅从他身边走过。他顿悟到：

“我有鞋子穿是多么幸福！他连穿鞋子的机会都没有啊！”

之后，这位销售人员做任何一件事都以积极的心态对待，奋发图强，力争上游。数年之后，他的生活终于彻底改变了，他成了一名百万富翁。

由此可见，积极的心态与成功的关系是相辅相成的。一个总是怀着消极心态的销售人员很难得到成功的垂青。

心态是销售人员对待销售工作的看法和态度，它是销售人员采取一切行动的基础，也决定了销售人员用何种方式去创造自己的生活。虽然我们不能改变既定的环境，但是，有一些因素是我们能够决定的，更重要的是我们可以改变自己的心态。我们选择什么样的销售方式，选择什么样的客户，在什么样的情境中表达，这些都会影响我们的销售结果。要将销售工作做得有声有色，就要慎重对待自己的每一个选择，重视培养自己良好的心态，让自己的内心变得更强大，勇于迎接工作和生活中的各种挑战，使自己成为学习能力、业务能力、抗压能力超强的销售高手。

在销售过程中，平庸的销售人员居多，主要是他们的心态有问题。遇到困难，他们总是挑选容易的倒退之路。“我不行了，我还是退缩吧。”结果陷入失败的深渊。而优秀的销售人员遇到困难，仍然能够保持积极乐观的心态，用“我要！我能！”

“一定有办法”的意念鼓励自己，于是便能想尽办法，不断前进，直到成功。

张华和李明是同一家公司的两名销售人员。一天，他们两人同时去一家超市销售产品，张华看到这家超市已经有很多的同类产品，并且卖得相当好，利润也比自己的产品高，于是他便认为该店此类产品已经饱和，很难说服老板进货，即