

超值金版
29.00

揭示销售的核心秘密 · 提升业绩的高效法则

销售细节 大全集

销售靠订单说话，销售员靠业绩生存

XIAOSHOU XIJIE
DAQUANJI

赵彦锋 ◎ 主编



对于销售员来说，销售不仅仅是卖产品这么简单，它是在卖你的人品，卖你的能力，卖你的智慧，卖你的技巧，卖你的口才。一句话，卖产品就是卖自己。正确的销售技巧将决定你的行为，良好的销售技能将成就卓越的销售业绩，卓越的业绩又会让你的职业生涯保持常青。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

销售细节大全集

赵彦锋

企业管理出版社

目 录

前言	4
第一篇 职业心态篇	6
第 1 章 为自己的工作骄傲——销售员必备的职业心态	6
第 2 章 敢去尝试才能接近成功——勇敢是销售的钥匙	22
第 3 章 只有自信才能被别人信任——自信是成功的基础	32
第 4 章 有拒绝就有机会——坦然地面对拒绝	43
第二篇 职业素质篇	54
第 5 章 迈出成功第一步——向客户推销自己的细节	54
第 6 章 “罗衫”效应——销售员的着装细节	66
第 7 章 有“礼”走遍天下——销售员的礼仪细节	75
第 8 章 打通人脉就是打通钱脉——人脉关系的开拓维护	83
第三篇 客户分析篇	93
第 9 章 抓住性格就能抓住方法——不同性格客户的特点	93
第 10 章 把握特点创造机会——不同年龄、性别客户的特点	102
第 11 章 上客户的“马甲”——不同职业客户的特点	108
第四篇 客户拜访篇	111
第 12 章 “约定”客户“约定”成交——对客户进行预约的细节	111
第 13 章 成功推开客户的们——拜访客户的细节	131
第 14 章 走进客户——接近客户的细节	138
第五篇 销售口才篇	152
第 15 章 “说”出好前程——销售员口才细节	152
第 16 章 说话的规则——销售员口才的基本要求	161
第 17 章 开场定乾坤——设计开场的细节	167

第 18 章	搭建销售的桥梁——与客户进行有效地沟通.....	178
第 19 章	把好酒摆在桌上——向客户介绍产品的细节.....	186
第 20 章	讨价还价——与客户进行价格磋商的细节	195
第 21 章	填补销售的缺口——化解客户拒绝的细节	201
第 22 章	决定成败的最后一枪——与客户成交的细节.....	207
第六篇	心理战术篇	226
第 23 章	钻进客户的心里去——客户的消费心理分析.....	226
第 24 章	鼓动客户——影响客户购买心理的因素	234
第 25 章	姿势的天机——客户的非语言信号	241
第 26 章	有需求就有可能——洞悉客户购买需求	248
第 27 章	客户之痒——激发客户的购买欲望	259
第七篇	自我提升篇	278
第 28 章	让客户跟着你走——售后服务细节	278
第 29 章	让客户为你服务——客户维护细节	287
第 30 章	对手是你最好的伙伴——理智面对竞争	297
第 31 章	目标是前进的动力——为自己设定职业目标.....	308
第 32 章	机会留给有准备的人——永不停止地学习	319

前言

选择销售就是选择成功据统计，我国目前至少有 6500 万名销售员，活跃在社会的各个行业中。这个数字不仅说明销售员队伍的庞大，恰恰也说明了销售工作确实是一个可以为人们提供广阔发展空间的职业；是一个可以实现自己人生价值的职业。没有任何一个行业，能够比从事销售更能让人快速升迁，得到高薪了。同时快速发展的社会需要更多的销售人才，经济大潮中的企业需要真正的销售精英。

随着经济的不断发展，信息共享程度越来越高。销售已经成了企业发展和生存的命脉，销售员的工作业绩，直接影响着企业的经济效益。

每一家企业都期待自己可以拥有一支勇猛无敌的销售队伍；每一个销售员都希望自己可以成为这支金牌队伍中的先锋队员。然而，在数以千万计的销售员中，像乔·吉拉德、原一平那样的销售巨人，实在是微乎其微。绝大多数的销售员，还是在寒来暑往，顶风冒雨中辛苦奔波，但是得到的收获确实相当的微小。那么，同样是销售员，为什么就不能像乔·吉拉德、原一平那样成功呢？其实归根结底，就是在销售技巧和销售方法上存在问题。

其实，不管做什么事情，要想有所收获，就必须有所付出，敢于承担风险，敢于面对失败。要做到这一点并不困难，只要不为自己寻找借口，从自己假想的美好世界中走出来，你就能认清现实并采取行动。很多销售员总为自己的怯懦寻找借口，而正是这些借口让他们丧失了面对现实的勇气。

要想成为一名优秀的销售员，仅仅凭着对销售工作的热情是不够的。销售员还必须具备较高的、全面的个人素质。包括：良好的自我驾驭能力、准确的判断能力、高效的与人沟通的能力、灵活的应变能力等等。这些能力都不是与生俱来的，必须通过学习和实践不断的磨练和完善才能获得。

本书就是为现阶段，在销售行业上无从拓展，无法大施拳脚的销售新人和在自己的工作岗位上已经取得一些业绩，希望自己得到进一步提升的销售员朋友们

度身定做的。全书攫取的大量的具有说服力的经典实例，融入了销售行业成功人士多年销售经验的精华。对销售工作的整个过程进行全面细致的剖析，在方法和技巧上，作出了详细的阐述。全书脉络清晰，语言通俗易懂，方法技巧实用，能够切实地解决读者朋友的实际困难和工作疑惑。

任何工作都是需要从事它的人，满怀热情，不断进取才能在这个领域里做到卓越。相信本书一定会为销售员朋友们提供切实的帮助，使你在最短的时间里将自己锻炼成销售精英，帮助企业早日走出销售的瓶颈，快速地实现自己的人生价值！

编者

2010 年 11 月

第一篇 职业心态篇

没有任何一种人天生就注定会成功，销售员的销售技巧和能力的培养也是需要经过反复实践才能形成的。而端正自己的职业心态，是销售员从平凡迈向卓越的第一步。

第 1 章 为自己的工作骄傲——销售员必备的职业心态

销售工作并不是一定要靠低声下气、卑微求人才能成功的职业。这之中也没有逢迎谄媚，以及贿赂和私下交易的事情，千万不要认为一名销售员需要向别人鞠躬作揖才能完成一笔生意，如果有了这样的想法，那就大错特错了，那是因为没有把握住销售员应该具有的良好心态，销售工作是高尚的，是值得你引以为豪的！

选择销售就是选择成功

销售是这样一种工作：它可以使从事这项工作的人，不断地从中获取力量，以促进个人成长，为从事销售工作的人，带来更多的发展机遇；它提供给个人创业所必须的历练；它能使销售员获取丰厚的收入回报；它使销售员不受直接管控的约束，提供相对的工作自由。

1.销售工作是职业发展的基石

根据一项相关的调查报告显示，在全球 1000 家大企业的总经理中，有 30% 的人从事过市场销售或类似的工作。闻名全球的 IBM 公司董事长曾经说过：“没有比以销售员为起点的更好的始发站了，因为销售工作使你接触各种各样的人、处理各种各样的问题，所以，我要向所有想成为企业家的人推荐销售这种工作。”

销售工作的锻炼，为从事较高层次的企业管理工作奠定基础。在市场经济的条件下，作为企业的高层管理人员，具有市场销售方面的知识和经验是十分重要的，尤其是有关客户、竞争及促销的知识和经验。从另一个角度来看，较高层次

的管理工作，对个人的素质也提出了较高的要求，例如应具有自我驾驭能力、良好的判断能力、与人相处的能力、灵活应变能力、创造力等。销售工作能够提供有关知识和经验、培养高层管理人员所必备的能力。销售工作使人面对一个企业家所要面对的所有问题，所以有人说，销售员就像一个独立的企业，销售工作实际上就是对自己的经营。

2.销售工作给你自由施展的空间

销售作为一种职业，能充分发挥个人的能力，实现个人的价值。销售工作被公认为是一种具有挑战性的职业，对从业者的素质有较高的要求；同时，销售工作又是一种比较自由、自主、不受直接约束的工作。

也许再没有什么职业能像销售员这样可以独立于直接的管理控制之外。在很大程度上，你是自己命运的主宰。许多人不喜欢受制于人，而销售工作即为你提供了一种无与伦比的、可以最大限度地实现独立性的工作条件。同时，你又仍旧与一个组织保持有联系，从而也享有依存感。正如这样一个例子，许多销售员可能都制定有工作进度的计划表，然而他们往往并不能依照表上的时间规定行事，他们可能从来都不用闹钟，而与他们的主管也可能在连续几周的时间里也见不上一面。如果你想做自己的老板，销售工作所带给你的这些独立性，会比公司里的任何职位都能令你心满意足。

3.销售工作有较高的收入回报

销售工作也是一种可以令人获得丰厚回报的职业。除了可以获得经常的精神上的奖励之外，销售员的工作酬金也是相当可观的。

销售是一项难度很大的工作，因而，这种工作要求从业者必须全身心地投入，充分调动自己的潜在能力。一旦做到这一点，销售员的能力和 value 就会被企业或社会所承认，即获得较高的经济报酬。不论在国内，还是在国外，销售员的收入通常都高于企业的平均水平，甚至高于某些企业管理人员的收入水平。

4.销售工作可以了解社会

成功的销售员，主要取决于销售员是否能不断地增进自己的人际交往技能。其次，如果再将这一技能同自身天生具有的某些天资禀赋适当结合，那么这种交际技能就会发挥更大的功效，从而大大地增加你获得成功的系数。事实上，讲究人际交往技能在许多领域，诸如在家庭中，在朋友熟人中，以及在一些非盈利

性的社会组织中也都很重要。交际术的使用将会使销售员的工作更能为别人所理解；更容易感染周围的人，从而使销售员在工作中占据竞争的优势地位。没有什么工作像销售工作这样，能为销售员提供可以在个人间的亲密融融的和循循善诱式的气氛中，与众多各色人物相结识这样一种机会。

销售工作还是一个丰富多彩的领域。从事它的人会为突兀于眼前的各种意想不到的事情惊愕不已，也将不再有两个过得一样的日子。即便是为同一笔生意而进行的销售员拜访，也可能会各具千秋。在努力维系友好和睦的客户关系的过程中，销售员需要解决出现的新问题，迎接对自己的创造力的新挑战。

销售作为一种职业，赋予你可以多侧面地认识和了解各种商务知识的机会。工作要求销售员帮助自己的客户解决他们所面临的各类疑难。在这个过程中，销售员会自然而然地增长许多重要的商务知识。这些收获是那种仅靠在一家公司或某个部门里供职所学不到的。而将这些实践中学来的知识反过来应用到实际销售工作中去，以促进销售的成功。例如，销售通讯设备的销售员，不仅要了解潜在客户在通讯方面的需求了解详实，而且还应对其财力状况、设备扩充的可能性等方面进行考察。而这一了解过程，也正是销售员学习的过程。像这种在实践工作中广收博采多方面知识，再反过来应用于工作中来，是销售工作的一大特点。

努力让自己成功

成功的销售员是怎样的呢？日本销售大师原一平指出，他们往往衣着并不名贵，但整齐而清洁，有点害羞而且又不擅言辞。他们的外表，看起来较像一位初中的教员，容易和人亲近和被接受。所以，作为一名销售员，外表固然不很重要，但是内在条件更重要。销售员的内在条件主要表现在以下几个方面：

1.销售员工作必须认真和勤劳

这个行业，要求销售员非常勤奋。贪图安逸和自由自在的人，绝不适合。因为销售员在工作中的娱乐，只是尝试各种工作方法罢了，并非像一般人的享受。如果你每天都要和五六种不同的人饮茶、午饭、下午茶、晚餐以及晚上的业务应酬，从早到晚，起码也要工作十几个小时。无论你心情如何，身体是如何地疲倦，也要挂起一丝微笑，去奉承及聆听一些你喜欢或讨厌的客人，销售员必须具备这种“专业性”的工作态度。

2.销售员一定要自律

销售员中的成功人士，懂得自律，他们擅饮而不贪杯，在各种应酬中能很好地把握住自己的言行，善于寻找客源，寻找商机。

3.销售员要有上进心

销售员一定要有目标，胸怀大志地去工作。有了目标之后，又要付出努力去争取成果。因为这世界上没有不劳而获的东西。同时，他们更要努力进修，因为科学、技术和产品，是日新月异的。稍为放松，便会落后。

4.销售员要有自信心

对自己的才能，应充满希望和自信心。同时，又要具备良好的健康和体力，心理状态又要平衡。切勿因挫折而颓丧。对于任何机会，努力争取而不放弃，对于困难，又要勇于面对而不逃避。

5.销售员要有斗志

斗志是内在的。只有自己从现实的世界里不断磨练，才会有斗志。有了斗志之后，工作便自然积极和勤勉了。斗志在艰苦中才会激励出来。

如果希望自己成为一位杰出的销售员，便要勇于接受困难的挑战。切勿囿于安逸。否则，时学不再，贪图安逸，便再不能接受风浪的挑战。请记住，当你永远觉得自己未合格的时候，你的斗志便出现了，因为“满招损”提醒你谨防斗志陷阱，要时时懂得“谦受益”，才可以不断进步。

以自己的职业而自豪

世界知名销售专家乔·吉拉德曾经说过：“每一个销售员都应以自己的职业为骄傲，因为销售员推动了整个世界。如果我们不把货物从货架上和仓库里面运出来，整个社会体系的钟就要停摆了。”

一些销售员在平时谈笑风生，但到了真正与客户面对面的时候不是语无伦次，就是坐立不安，这是什么原因呢？因为他们把销售看成是一种卑微的职业、求人的工作，因为他们并不是从心里热爱这份工作。像这样的销售员是永远也不会取得成功的。既然你选择了销售工作，就一定要坚持下去。因为，所有的工作都会有问题，明天不会比今天好多少，但是，如果频频跳槽，情况会变得更糟。如果你热爱并坚守下去，情况就不同了。一项工作，你对它投入的越多，它回报给你的就会越多。

销售工作并不是一定要靠低声下气、卑微求人才能成功的职业。这之中也没

有逢迎谄媚，以及贿赂和私下交易的事情，千万不要认为一名销售员需要向别人鞠躬作揖才能完成一笔生意，如果有了这样的想法，那就大错特错了，那是因为没有把握住销售员应该具有的良好心态。

作为一名销售员应该以销售工作为荣，因为它是一份值得别人尊敬及会使人有成就感的职业，如果有方法能使失业率降到最低，销售就是其中最必要的条件。要知道，一名普通的销售员的正常工作可以为 30 名工厂的员工提供稳定的工作机会。

这样的工作，怎么能说不是重要的呢？

有的时候，当整个交易看起来似乎大势已去时，平庸的销售员常为了不想一事无成地失望回家而干脆降格以求，他或许会向客户请求说：“请你帮我这个忙吧，我必须养家糊口，而且我的工作成绩远远落后于别人，如果我拿不到这个订单，我真的不知道该如何面对我的老板了。”这个方式不但对销售员本身有害，它也是这个行业的致命伤。当一名销售员提出那样的要求时，只能导致客户看不起他，这种厌恶情绪甚至会波及到其他销售员。

每一个销售员都应该明白，销售与其他行业一样，只是具体工作内容不同。销售员不是把产品或服务强加给别人，而是帮助客户解决问题。你是专家，是顾问，你与客户是平等的，因为你更懂得如何来帮助他，所以没必要在客户面前低三下四。你看得起自己，客户才会信赖你。

销售行业最忌讳的就是在客户面前卑躬屈膝，如果你连自己都看不起，别人又怎能看得起你？表现的过于谦卑并不会博得客户的好感，反而会让客户大失所望——你對自己都没有信心，别人又怎么可能对你推销的产品有信心呢？

一名销售员向一位总经理推销电脑，言行显得过于谦卑，这让总经理十分反感。总经理看了看电脑，觉得质量不错，但最终并未购买。总经理说：“你用不着这样谦卑，你推销的是你的产品，你这种样子，谁愿买你的东西呢？”

由此可见，在客户面前低三下四地推销，不但使商品贬值，也会使企业的声誉和自己的人格贬值。销售员不要把自己看得低下，你应该以推销工作为荣。只有树立了这样的信念，你才能为销售工作付出所有的努力，才能成为一名顶尖的销售高手。

充满热情地去工作

作为销售新人，工作需要热情，热情可以弥补销售经验和销售技巧的不足。销售工作之所以要反复强调热情，就是想要告诉所有销售员，热情对于一名销售员来说是无比重要的，对销售新人如此，对老资格的销售员更是这样。

大部分人认为，经验和热情很少同时存在于一个人身上，也就是说有了足够经验时，就会失去热情。

假设有一个刚刚入行的销售员，接受完培训，没什么经验，急于做生意，但却很少有机会出门。他对产品的了解几乎是零，他的经验也是零。但使人们感到震惊的是，他没有出门，却做成一笔又一笔的生意。原因就在于，他拥有着极大的热情，他每时每刻都在想着如何去和客户谈生意。

过了一段时间，这个新销售员成了一名老手。他学到的东西越来越多，他的经验越来越丰富。他对产品了解得一清二楚，他信心十足，精通销售。这时，他接受挑战的欲望开始减退，他对事情不再感到惊异，热情的火苗渐渐熄灭。这个新销售员变成了一名庸庸碌碌、无所作为、没有棱角的销售员。

热情是一种重要的力量。也许你的精力不是那么充沛，也许你的个性不是那么坚强，但是一旦你有了热情，并好好地利用它，所有的这一切都可以克服。你也许很幸运地天生即拥有热情，或者不太走运，必须通过努力才能获得。但是，没有关系，因为发展热情的方法十分简单——从事自己喜欢的工作。如果你现在仍在感叹自己是多么讨厌销售这份工作的话，那么还有两个办法让你拥有热情：你现在是否已经有了自己的理想职业，你可以把它作为你自己的目标，但是不要忘了，你想从事的任何其他工作的前提是你拥有一个成功的历史，那就是你先要做一个成功的销售员。只有这样你所梦想的那些工作才会向你招手。或者你现在依然是浑浑噩噩，你甚至不知道自己喜欢什么样的工作，那么还有一个办法，很简单，那就是你完全可以让自已爱上这份工作！也许你并不那么讨厌它，或许你根本没有发现你所从事的工作的本质。

热情是世界上最大的财富。它的价值远远超过金钱与权势。热情可以摧毁偏见和敌意摒弃懒惰，扫除障碍。

或许你已经是一个有一些热情的销售员，只是还不足以去让客户感受你的热情，你只是在自己的心中为热情留了那么一个小小的空间。对于一个胸怀大志的人来说，若只有那么一点点热情是远远不够的，所以，增强你的热情是必须的。

因此建议你试试以下几个步骤：

第一，深入了解每个问题。这个练习是帮助你建立“对某种事物的热心”的关键。简单地说就是，你想要发现自己对什么事物热心，就必须先学习更多你目前尚不热心的事。因为了解越多越容易培养兴趣。当你下次无从选择的时候，当你发现自己不耐烦的时候，想想这个原则。只有进一步了解事情的真相，才会挖掘出自己的兴趣。

第二，做事要充满热情。你对你所从事的工作是否有热情或者是否感兴趣，都会很自然地在你的行动上表现出来。你跟某人握手时要紧紧地握住对方的手说：

“我很荣幸能认识你。”而那种畏畏缩缩的握手方式还不如不握。只能让人觉得你是个死气沉沉的人，没有一点好感。

如果你的微笑也可以活泼一点的话，那将更加能够表现你的热情。当你对别人说“谢谢你”的时候，要真心实意地说。你的谈话也必须生动诱人。著名的语言学权威班得尔博士说：“你说的‘早安！’是不是让人觉得很舒服？你说的‘恭喜你！’是不是出于真心呢？你说‘你好吗？’时的语气是不是让人更高兴呢？一旦当你说话时能自然而然渗入真诚的情感，你就已经拥有引入注意的良好能力了。”

第三，传递好消息。尝试每天回家时尽量把好消息带给家人共享，告诉他们今天所发生的值得高兴的事情。尽量讨论有趣的事情，同时把不愉快的事情抛在脑后。也就是说，只能散布好消息，把好消息告诉你的同事。要多多鼓励他们，每一个场合都要夸奖他们，要知道，优秀的销售员专门传播好消息，每个月都去拜访自己的顾客，并且经常把好消息带给别人。长此以往，别人也乐于见到你，因为见到你仿佛就是见到好消息了。

第四，培养顾客至上的态度。每一个人，无论他默默无闻或身世显赫，文明或野蛮，年轻或年老，都有成为重要人物的愿望，正如你少年时期的那些美妙梦想。

这种愿望是人类最强烈、最迫切的一种目标。

你有没有想过为什么你总是看见这样的广告语：“精明的少妇都使用……”

“白领阶层的人士都会使用……”“想成为人人羡慕的对象就要使用……”

其实这些广告语不外乎是在不断告诉大家：“购买这项产品就会进入上流社会，让人感到心满意足，因此值得你去购买。”但最本质的事实是，精明的广告商都了解“人人都希望获得名誉、地位以及被人认可”。

所以，建议你运用这样一个心理暗示，每天都对自己说：“我要变得热情！”

并让这个自我激发深入到潜意识中去。那么，当你在奋斗过程中精神不振的时候，这个激发词就会进入到你的意识心神中，也就是说一旦时机到来，这样的潜意识就会激励你采取热情的行动，变消极为积极、焕发精神。

最后，要用希望来激励自己。激励自己和他人，是发动一种行为以求产生特定成效的希望或力量。激励的结果是产生一种动机，再由这种动机鼓动人产生行动。

销售员必须在自己的职业生涯中，始终保持热情，最优秀的销售员不是技能特别出众的销售员“天才”，而是能将如火的热情贯彻始终的人。

培养良好的性格习惯

“性格”的问题是销售工作的大问题之一。销售员与客户之间似乎经常会格格不入，很多困扰及难题的产生均起因于人与人之间不能和谐相处。由于彼此个性的冲突，造成了多少家庭的破碎，友谊的决裂。但是作为一名销售员，应该自己主动去改变一些不良的个性，选择做一个受欢迎的人。

富兰克林有一天突然警觉到他经常失去朋友，他此时才开始注意到原因在于他太爱争强好胜，所以始终跟别人相处不好。有一天，大概是过年前几天，当年度计划大致定好后，他坐下来列了一张清单，把自己个性上所表现的一些缺点全部列在上面，并且，从最致命的大缺点开始，到不足挂齿的小毛病为止，重新依次排列了一次。他下了极大的决心要一一改掉。每当他彻底改掉一个毛病，就在单子上把那条划去，直到全部删完为止。结果，他变成了美国最得人心的人物之一，受到大家的尊敬和爱戴。当殖民地 13 个州需要法国的援助时，他们派富兰克林去，法国人对他的印象奇佳，他果然也不负使命。时下所看到的有关“个性塑造”的著作中，几乎都会引述富兰克林的例子，且被公认为是个性自我改造最成功的例子之一。

反过来说，假如富兰克林的选择依旧是我行我素，不对自己的个性加以检讨，假如他也像其他许许多多的人一样，放任自己的个性，假如他仍然不改争强好胜

的毛病，那么，他绝不可能成功地争取到法国的援助，而整个美国历史也将改写了。

一个人的性格居然也能影响一个国家的命运。可是，却还有很多人到处在说：“我能怎么办？”其实，你怎么知道你办不到？你怎么知道即使经过数年的努力你仍不会有所获？林肯讲过：“我要准备好自己以待时机来临。”他果然等到了那一天。

他深信耕耘一定会有收获。

作为销售员，要尽量让你的客户感到愉快、舒服，为你的下一步销售铲掉了一个障碍。

从容地迎接挑战

如果销售员在任何场合里，都能够保持从容不迫顺应自然的态度，那么，任何事情都能应付自如。

一些伟大的人物都是一些“镇静”的高手，面对突然变故，仍然镇定自若。因为他们懂得，不能慌张，否则就无法冷静思考如何应付。如果他们慌了，那么周围的人会更没有主见，那就慌作一团了。因此，他们大都大喝一声：“慌什么？”这一半是对别人说的，一半则是自我暗示。销售员在日常的工作中，经常要遇到各种各样的紧急情况，也许这些突如其来的情况会使你措手不及，这时就应该努力使自己镇静下来，以便筹划下一步对策。

如果你感到慌张，你的大脑就失去正常的思考能力，你就会丢三落四，语无伦次。许多人掉了重要东西，或者说话说漏了嘴，就是因为心里有“鬼”，慌里慌张。

这种时候，你要有意地放慢你的动作的节奏，越慢越好，并在心里说：“不要慌！”

千万不要慌！”动作和语言的暗示会使你慢慢镇静。你的大脑就恢复正常的思考，以应付周围发生的事情。这一点对面对考试的学生尤其重要。

没有见过大场面的人，一到人多的场所，就会周身不自在。克服这种心理的方法是把所有的人都当做朋友，点点头，大声招呼，别人自然也会回报。虽然他可能永远也无法想起曾经在哪儿认识你，但是你却因此消除了紧张。

销售员只要有机会就要主动当众讲讲话，面对的人越多，就越能锻炼你的销

售功力，就会逐渐养成从容不迫的好习惯。

品格是成功的前提简单的真实和透明的品格将赢得客户的信任，不管他是否怀有偏见，而购买者的信任则是成交的一半，因为无论销售员的言辞或举止如何讨人喜欢，如果他不真实，如果他说的是假话，如果他不能取得人们的信任，如果客户看到了他眼睛里不光彩的一面，客户是不可能买的。

缺乏绝对的诚实常常使销售员处于不利的地位，以一个服装零售店的普通销售员为例，一个客户在试穿一件外套，“它看上去怎么样？”他用一种高兴的口吻问那位销售员。

“不错，很好。”那位销售员回答到。

然后，这位客户又试了一件裁剪样式全然不同的衣服。如果他表现出对它感兴趣的样子，那位销售员依然会附和他的观点，它就是他应该买的那件外套。

很快这位客户就意识到了那位销售员的建议是没有价值的，这件衣服究竟看上去如何，合身与否，他是不会对他说真话的，他惟一的目的是把东西卖出去。当客户明白了这一点的时候，自然而然地，他是不会在那儿买的。他会去另一家服装店，或者去找一个跟他说实话和对他以诚相待的销售员。

真诚、真实和透明对我们每个人都具有非常重要的影响。试想：让每个人都信任你，让每个曾经和你打过交道的人都认为这里有一个人不闪烁其辞，不鬼鬼祟祟，不让人失望，在他诚实的品性中没有任何瑕疵，你可以永远相信他的话。这儿有一个没有什么东西需要隐瞒的年轻人，除了说出真话以外他没有别的动机，他无需隐藏他的行踪。他必须使他今后的言行保持一致，他知道诚实是无需设防和解释的，他的品格是透明的。人们无需处处防备他，这绝对是一笔难以用金钱来衡量的财富。

一个优秀的销售员不会认识不到和他打交道的人已经上过许多次当了，一条上过钩的鳟鱼是不会轻易去碰新的鱼饵的。他不会忘记，很想买他东西的客户也许有过许多次不幸的经历，他们可能买过许多的金砖，他们的信心已经被违约的事情动摇过许多次，因此他们做事会时刻小心，在一开始他们会把每一个接近他们的销售员都看成是巧舌如簧的骗子。有经验的人都知道，幼稚的商业行为是会让商家自食其果的。一项不诚实的举措，任何欺骗的买卖和任何欺骗的企图对公司来说无疑都是一把会伤及自身的飞镖，它只是一个时间的问题。每一次不实的

描述和卑鄙的交易或早或迟都会让公司付出惨重的代价。

记住：你做的每一笔买卖都是一个广告，它既会帮助你做成下一笔买卖，也会断了你今后的销路，它是你们公司名誉和总体政策的广告。你们整个公司是公平、诚实，还是狡猾、奸诈，都会通过它宣扬出去。换言之，和你打交道的人会通过你给他留下的印象对你们的公司有一个清楚的了解——你们的政策和做生意的方法。

他能够非常清楚地分辨出他是不是在和一群高素质的人打交道；他能否绝对信赖公司的话；他是不是会受到保护；或者在这家公司每做一笔商业交易的时候是不是必须通过处处设防和时时小心来保护自己。他能够分辨出他能否绝对相信这家公司为他做的事情是公平的。“一个公司是根据它所雇用的人来判断的。”

如今，要想成为一名优秀的销售员除了要研究自己的业务，还要研究他们的客户和客户的需要。许多客户都把这种销售员当作他们买东西时的顾问，他们充分信任他们，因为他们知道会从他们那里得到“纯洁的”待遇，他们只会把有利的东西卖给他们。

在获得了客户的信任之后，对销售员来说，背信弃义和不顾客户的利益只管把东西卖出去就容易多了。但是现代的销售员都知道，这是一种非常短视的商业行为。那种老式的、通过敲诈客户来从他身上赚取钞票和迫使他以尽可能高的价格买尽可能多的东西的勒索客户的方法已经一去不复返了。“当其他人都准备放弃的时候，我们却正好在准备重新投入战斗。”这是纽约一家商行的座右铭，也是渴望成功者的最好的座右铭。

一家公司的一位销售员认为他所在的整个西部的地区已经没落，他得到的订单越来越少，于是他告诉他们雇主，那个地区已无利可图，继续守在那里没有什么用处。然而，他的销售经理对那一地区很了解，因此他怀疑这位销售员华而不实的说辞是假的。他派了一个年轻人去替换他，这个年轻人没有什么经验，但却是一个天生的销售员。他精力充沛，野心勃勃，热情四溢。第一次出去他就完成了两倍于他前任的销售量。他说他没有看到任何没落的迹象，并且相信如果他进一步熟悉了那一地区，交易额还会进一步增加。

事实是，不是那个地区，而是那个人没落了。年龄较大的那个销售员不愿为了生意而放弃他的舒适，他不愿意为了某个小镇上的一份订单而顶风冒雨地在乡