

无往不利的销售经验
业绩倍增的常备指南

超值金版
29.00



九型人格 销售经

大全集

魏凤莲 裴向敏◎编著

让销售人员成交每一单的性格能量书

每位销售人员都需要。

了解自己——清楚自己是哪种性格，如何应对不同性格的客户
洞悉他人——针对不同性格的客户，可以运用哪种策略来应对



立信会计出版社

九型人格销售经 大全集

魏凤莲 裴向敏编著

立信会计出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

九型人格销售经大全集/魏凤莲, 裴向敏编著. —
上海: 立信会计出版社, 2011.4
(超值金版)
ISBN 978-7-5429-2849-8

I. ①九… II. ①魏… ②裴… III. ①性格—关系—
销售—通俗读物 IV. ①B848.6-49②F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第047167号

策划编辑 蔡伟莉
责任编辑 赵新民
封面设计 久品轩

九型人格销售经大全集

出版发行	立信会计出版社		
地 址	上海市中山西路2230号	邮政编码	200235
电 话	(021) 64411389	传 真	(021) 64411325
网 址	www.lixinaph.com	电子邮箱	lxaph@sh163.net
网上书店	www.shlx.net	电 话	(021) 64411071
经 销	各地新华书店		

印 刷	廊坊市华北石油华星印务有限公司
开 本	787毫米×1092毫米 1/16
印 张	25.5
字 数	510千字
版 次	2011年4月第1版
印 次	2011年4月第1次
印 数	1-12000
书 号	ISBN 978-7-5429-2849-8/B
定 价	29.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换

前言

每个人都希望自己的人生轰轰烈烈、风风光光的；没有人希望自己这一生活得窝窝囊囊、庸庸碌碌。成功虽不是难于上青天，但也非唾手可得。成功是靠自己的努力，自己的拼搏，也许更重要的是依靠自己性格的改变得来的。

性格的形成既包括遗传、血型、后天环境、社会因素等的影响，也包括心理特征的折射；既是时代现象的反映，也渗透着文化修养的内涵。所以，性格是造就心态的基础，性格是决定命运的舵手。美国人本主义心理学大师马斯洛曾经说过：心若改变，态度就会跟着改变；态度改变，习惯就会跟着改变；习惯改变，性格就会跟着改变；性格改变，人生就会随着改变。可见，性格可以改变人生，决定人生的成败。

想要了解人的性格，就要提起“九型人格”。九型人格 (Enneagram)，又名性格型态学。九种性格是婴儿时期人身上的九种气质，包括活跃程度、规律性、主动性、适应性、感兴趣的范围、反应的强度、心景的素质、分心程度、专注力范围或持久性。它是千百年采用口述的方式作为个人成长的指导原则而被传授下来的，是一种神秘的远古智能。1993年，斯坦福大学商学院开办了“人格、自我认知与领导”的课程，进一步挖掘九型人格，该门课程已经成为备受美国斯坦福等国际著名大学MBA学员推崇的课程之一，近十几年来已风行欧美学术界及工商界。

“九型人格”与当今其他性格分类法不同，揭示了人们内在最深层的价值观和注意力焦点，它不受表面的外在行为的变化所影响，是最具权威性的性格分析工具。通过了解九型人格能够让我们真正了解自己的个性、行为习惯、内心动机，从而完全接纳自己的短处、活出自己的长处；通过了解九型人格我们还可以了解其他不同人的个性类型，从而洞察他人内心，懂得如何与不同的人交往沟通及融洽相处，与别人建立更真挚、和谐的合作伙伴关系。总之，“九型人格”能够帮助我们知己知彼，能够为我们在创富、成功的道路上提供无穷的力量。

常常有人会问“到底什么性格适合从事销售行业？”“什么性格的人才能做好销售？”这些问题暗示着人们有一个倾向，认为有些人适合做销售，有些人不适合做销售，比如爱说话、善交际的人适合做销售；内向、不爱说话的人不适合做销售。其实不然，比如，美国十大销售高手之一的乔·坎多尔弗便是典型的内向性格，

他形容自己是“嗫嗫嚅嚅，见人低头不敢高声说话”，但他同样取得了巨大的成功。由此可见，性格决定不了销售，任何一种性格的人都可能成为优秀的销售员，正所谓“知己知彼，百战不殆”，只有正确地了解自己的性格和他人的性格，弥补自己的不足，适应客户性格特点，找到最好的销售方式，才能提高成交率，才可能成为一名优秀的销售人员。

要想成为一名优秀的销售人员，需要“九型人格”帮助你了解自己了解他人，它能帮你了解自己的优缺点，洞察他人的喜恶，这样我们才会更好地扬长避短，投其所好，做到有的放矢。

本书在介绍“九型人格学”的基础上，结合销售实际，选择精当案例，分别介绍了应对不同性格客户的销售方法，不同性格的销售人员针对不同性格的客户应该使用的销售策略和注意事项。比如，完美型性格的性格特征，该性格人物识别，该性格人物的生活习惯以及优劣，还有该性格如何形成的，怎样攻破该种性格客户，该种性格销售人员怎样和其他性格客户交流等。

整本书内容紧密结合时代发展要求，介绍了最新的销售技巧，涉及了现场销售、电话销售、上门销售和网络营销各个范围，具有极强的实用性和可操作性。整本书结构清晰，语言通俗易懂，是销售人员必备宝典型销售工具。

本书在编写过程中参考了多家新作，得到了出版社和行内朋友的大力支持，在这里一并致谢。

鉴于编者水平有限，见识孤陋，全书中不可避免会出现一些疏漏，敬请大家谅解并积极批评指正。

编 者

导 读

第一节 你是哪种人——了解未知的自己	
一、从情感倾向判断你的人格	2
二、从内心感受判断你的人格	5
三、利用问卷调查判断你的人格	8
第二节 解密每个人的性格密码——神秘九角星	
一、九型人格的结构	12
二、性格的九种类型	14
三、什么是两翼性格	16
四、性格类型动态变化	17
五、九型人格与你的销售	18

1号性格：完美型

第一节 完美型人格分析	
一、完美型的性格特征	23
二、完美型的特征分析	23
三、完美型的缺陷与修正	25
第二节 完美型的事业发展策略	
一、阻碍因素与应对	29
二、改进与训练方法	30
第三节 销售人员如何应对完美型客户	
一、快速识别完美型客户	32
二、用合乎情理遵从道义法应对完美型客户	36
三、用完美无缺法应对完美型客户	38
四、用层层递进法应对完美型客户	40
五、用激情演绎法应对完美型客户	42
六、用攻心为上、投其所好法应对完美型客户	45

目 录



目录

第四节 完美型销售人员销售经

一、如何应对给予型客户	48
二、如何应对实干型客户	50
三、如何应对感觉型客户	52
四、如何应对观察型客户	55
五、如何应对怀疑型客户	56
六、如何应对娱乐型客户	58
七、如何应对领袖型客户	60
八、如何应对和平型客户	61

2号性格：给予型

第一节 给予型人格分析

一、给予型的性格特征	67
二、给予型的特征分析	67
三、给予型的缺陷与修正	70

第二节 给予型的事业发展策略

一、阻碍因素与应对	74
二、改进与训练方法	75

第三节 销售人员如何应对给予型客户

一、快速识别给予型客户	77
二、用赞美肯定法应对给予型客户	80
三、用接受帮助法应对给予型客户	83
四、用人文关怀法应对给予型客户	85
五、用强烈煽情法应对给予型客户	87
六、用彰显弱者法应对给予型客户	89
七、用关爱连接法应对给予型客户	91

第四节 给予型销售人员销售经

一、如何应对完美型客户	94
二、如何应对实干型客户	96
三、如何应对感觉型客户	98

四、如何应对观察型客户	99
五、如何应对怀疑型客户	101
六、如何应对娱乐型客户	102
七、如何应对领袖型客户	104
八、如何应对和平型客户	105

3号性格：实干型

第一节 实干型人格分析

一、实干型的性格特征	111
二、实干型的特征分析	111
三、实干型的缺陷与修正	114

第二节 实干型的事业发展策略

一、阻碍因素与应对	117
二、改进与训练方法	118

第三节 销售人员如何应对实干型客户

一、快速识别实干型客户	120
二、用充分肯定法应对实干型客户	124
三、用目标导引法应对实干型客户	126
四、用竞争比较法应对实干型客户	128
五、用彰显成就法应对实干型客户	130

第四节 实干型销售人员销售经

一、如何应对完美型客户	133
二、如何应对给予型客户	135
三、如何应对感觉型客户	136
四、如何应对观察型客户	138
五、如何应对怀疑型客户	139
六、如何应对娱乐型客户	141
七、如何应对领袖型客户	143
八、如何应对和平型客户	144

目 录



目录



4号性格：感觉型

第一节 感觉型人格分析

- 一、感觉型的性格特征 151
- 二、感觉型的特征分析 151
- 三、感觉型的缺陷与修正 154

第二节 感觉型的事业发展策略

- 一、阻碍因素与应对 157
- 二、改进与训练方法 158

第三节 销售人员如何应对感觉型客户

- 一、快速识别感觉型客户 160
- 二、用塑造独特感觉法应对感觉型客户 164
- 三、用独特意义法应对感觉型客户 166
- 四、用主动决定法应对感觉型客户 168
- 五、用尊重赞美法应对感觉型客户 170
- 六、用同情法应对感觉型客户 171

第四节 感觉型销售人员销售经

- 一、如何应对完美型客户 175
- 二、如何应对给予型客户 177
- 三、如何应对实干型客户 179
- 四、如何应对观察型客户 181
- 五、如何应对怀疑型客户 183
- 六、如何应对娱乐型客户 184
- 七、如何应对领袖型客户 186
- 八、如何应对和平型客户 188

5号性格：观察型

第一节 观察型人格分析

- 一、观察型的性格特征 193

二、观察型的特征分析	193
三、观察型的缺陷与修正	197
第二节 观察型的事业发展策略	
一、阻碍因素与应对	200
二、改进与训练方法	201
第三节 销售人员如何应对观察型客户	
一、快速识别观察型客户	203
二、用自然接近法应对观察型客户	207
三、用尊重隐私法应对观察型客户	209
四、用专业肯定法应对观察型客户	211
五、用细致周密法应对观察型客户	213
六、用知识崇拜法应对观察型客户	215
第四节 观察型销售人员销售经	
一、如何应对完美型客户	218
二、如何应对给予型客户	220
三、如何应对实干型客户	222
四、如何应对感觉型客户	223
五、如何应对怀疑型客户	225
六、如何应对娱乐型客户	226
七、如何应对领袖型客户	229
八、如何应对和平型客户	231

6号性格：怀疑型

第一节 怀疑型人格分析	
一、怀疑型的性格特征	235
二、怀疑型的特征分析	235
三、怀疑型的缺陷与修正	238
第二节 怀疑型的事业发展策略	
一、阻碍因素与应对	241
二、改进与训练方法	242

目 录



目录



第三节 销售人员如何应对怀疑型客户

- 一、快速识别怀疑型客户 244
- 二、用权威法应对怀疑型客户 247
- 三、用信任法应对怀疑型客户 249
- 四、用出示数据法应对怀疑型客户 251
- 五、用提供安全法应对怀疑型客户 253
- 六、用提供危险信息法应对怀疑型客户 255

第四节 怀疑型销售人员销售经

- 一、如何应对完美型客户 258
- 二、如何应对给予型客户 260
- 三、如何应对实干型客户 262
- 四、如何应对感觉型客户 264
- 五、如何应对观察型客户 266
- 六、如何应对娱乐型客户 268
- 七、如何应对领袖型客户 270
- 八、如何应对和平型客户 272

7号性格：娱乐型

第一节 娱乐型人格分析

- 一、娱乐型的性格特征 277
- 二、娱乐型的特征分析 277
- 三、娱乐型的缺陷与修正 280

第二节 娱乐型的事业发展策略

- 一、阻碍因素与应对 283
- 二、改进与训练方法 284

第三节 销售人员如何应对娱乐型客户

- 一、快速识别娱乐型客户 286
- 二、用好奇心法应对娱乐型客户 290
- 三、用快乐法应对娱乐型客户 292
- 四、用冒险刺激法应对娱乐型客户 294

五、用分享肯定法应对娱乐型客户	296
六、用可能法应对娱乐型客户	298

第四节 娱乐型销售人员销售经

一、如何应对完美型客户	301
二、如何应对给予型客户	303
三、如何应对实干型客户	305
四、如何应对感觉型客户	308
五、如何应对观察型客户	310
六、如何应对怀疑型客户	313
七、如何应对领袖型客户	314
八、如何应对和平型客户	316

8号性格：领袖型

第一节 领袖型人格分析

一、领袖型的性格特征	320
二、领袖型的特征分析	321
三、领袖型的缺陷与修正	323

第二节 领袖型的事业发展策略

一、阻碍因素与应对	327
二、改进与训练方法	328

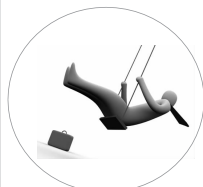
第三节 销售人员如何应对领袖型客户

一、快速识别领袖型客户	330
二、用对方决定法应对领袖型客户	334
三、用不打不相识法应对领袖型客户	336
四、用以柔克刚法应对领袖型客户	338
五、用直截了当法应对领袖型客户	339
六、用增强掌控法应对领袖型客户	341

第四节 领袖型销售人员销售经

一、如何应对完美型客户	344
二、如何应对给予型客户	346

目 录



目录

三、如何应对实干型客户	347
四、如何应对感觉型客户	349
五、如何应对观察型客户	350
六、如何应对怀疑型客户	352
七、如何应对娱乐型客户	354
八、如何应对和平型客户	356

9号性格：和平型

第一节 和平型人格分析

一、和平型的性格特征	361
二、和平型的特征分析	361
三、和平型的缺陷与修正	363

第二节 和平型的事业发展策略

一、阻碍因素与应对	366
二、改进与训练方法	367

第三节 销售人员如何应对和平型客户

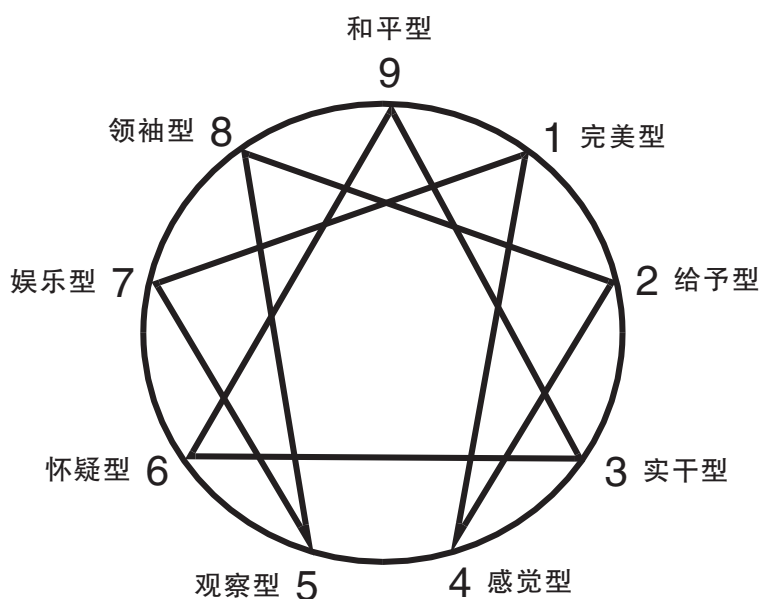
一、快速识别和平型客户	370
二、用牵引法应对和平型客户	373
三、用尊重法应对和平型客户	375
四、用步步为营法应对和平型客户	377
五、用从众法应对和平型客户	378
六、用减量法应对和平型客户	380

第四节 和平型销售人员销售经

一、如何应对完美型客户	382
二、如何应对给予型客户	383
三、如何应对实干型客户	384
四、如何应对感觉型客户	385
五、如何应对观察型客户	387
六、如何应对怀疑型客户	389
七、如何应对娱乐型客户	391
八、如何应对领袖型客户	392



导 读



每个人都有不同的人格特征，但因为外界环境的影响，有些人终其一生也不了解自己的性格。所以在阅读全书之前，我们从探究内心情感、内心感受和进行问卷调查的方法让读者先了解一下自己是九型人格中的哪类性格人，知道了自己的人格类型，才能有针对性地阅读，更好地洞察自己和他人，以便使生活和工作更加快乐和成功。

第一节

你是哪种人 ——了解未知的自己

一、从情感倾向判断你的人格

每个人都有自己的性格，随着个人的成长和发展，性格可能会变得柔和，也可能变得更加强硬，人们的人格类型终身保持不变，并隶属“九型人格”中的一种基本类型。但是性格是隐含的，不会主动表现出来，并且有的人性格安静，但他有时候也会在情感上表现出激动和热情；有的人性格是实践性型的，但他可能表现出悠闲自在。所以，要想判断某个人的性格需要仔细观察他的日常情感变化进行分析总结。

人类都具有情感，并且可以分为以下四种基本的类型：愤怒、悲伤、高兴和害怕。但每个人都拥有不同的情感以及不同强度的情感。人们的情感在强度上存在差别，可以分为高、中、低三个层次。下边表格帮助我们总结日常情感倾向，如果和自己经常表现出的情绪相同，就在左边的小方框内画钩。读者在对自己的情感倾向进行总结的时候，要针对自己在生活中通常流露的情绪进行总结，而不要只是针对上个星期或上个月进行总结。

（一）愤怒

表1

高	中	低
☐ 憎恨	☐ 激动	☐ 烦恼
☐ 恼怒	☐ 寻衅	☐ 愤世
☐ 愤怒	☐ 好辩	☐ 痛苦
☐ 厌恶	☐ 气愤	☐ 烦躁
☐ 激怒	☐ 沮丧	☐ 郁闷
☐ 大怒	☐ 愤慨	☐ 生气
☐ 震怒	☐ 急躁	☐ 烦恼
☐ 激愤	☐ 怨恨	☐ 紧张

(二) 悲伤

表2

高	中	低
☐ 痛苦	☐ 放纵	☐ 乏味
☐ 崩溃	☐ 冷漠	☐ 失望
☐ 忧虑	☐ 消沉	☐ 幻灭
☐ 绝望	☐ 哀伤	☐ 无助
☐ 悲痛	☐ 绝望	☐ 孤独
☐ 屈辱	☐ 忧郁	☐ 难过
☐ 退缩	☐ 悲观	☐ 忧伤
☐ 迷茫	☐ 心酸	☐ 心烦
☐ 无用	☐ 虚弱	☐ 被动

(三) 高兴

表3

高	中	低
☐ 大喜过望	☐ 活泼	☐ 活力
☐ 兴高采烈	☐ 快乐	☐ 镇定
☐ 欣喜若狂	☐ 兴奋	☐ 平和
☐ 热情洋溢	☐ 感激	☐ 满足
☐ 喜气洋洋	☐ 乐观	☐ 愉快
☐ 充满欢乐	☐ 感情用事	☐ 平静
☐ 蓬勃向上	☐ 自豪	☐ 高兴
☐ 精力充沛	☐ 满意	☐ 放松
☐ 积极乐观	☐ 欣慰	☐ 安定

(四) 害怕

表4

高	中	低
☐ 惊恐	☐ 忧虑	☐ 谨慎
☐ 无助	☐ 不安	☐ 关注
☐ 困苦	☐ 迷茫	☐ 糊涂
☐ 焦虑	☐ 困扰	☐ 紧张
☐ 害怕	☐ 不安	☐ 小心
☐ 受惊	☐ 吃惊	☐ 犹豫
☐ 恐慌	☐ 有压力	☐ 勉强
☐ 惊呆	☐ 烦恼	☐ 疑虑
☐ 痛苦	☐ 担心	☐ 警惕

通过以上的选择，我们就可以大致了解一个人是什么样的性格。

在四种情感组别中，如果你的选择集中在“害怕”这一组别中，并且选择的大多是中度和强度项，那么你很可能属于观察型、怀疑型以及娱乐型中的一种。因为这三种类型在面对恐惧情绪时，首要的反应就是进行详细的分析、思考与反省。

观察型在恐惧时总是表现为退缩，他们将自己推入心灵的世界里进行思考，他们退缩是为了把自己从情感中抽离。如果你在其他三个情感组别中的选择都集中在低度的选项中，你很可能就属于观察型。

怀疑型在面对担心和恐惧时会更多地设想事情的负面，以避免坏结果的发生。因此如果所选择的项目分布在“害怕”这一情感组别中的三类不同强度的人属于怀疑型。

娱乐型对待恐惧的态度完全不同，他们的方法是将注意力从担心快速转移到对未来的美好展望上。表面上看来娱乐型无忧无虑，事实上这只是他们在面对痛苦时采取的一种逃避方式，因此如果选择不仅集中在“害怕”这一组别，也集中在“高兴”组别。那么，你就属于娱乐型。

如果你的选择分布在四个不同的情感组别中，那么你的“九型人格”类型很可能属于给予型、实干型以及浪漫型中的一种。

给予型热情、乐观，并且总是希望塑造一个可爱的形象，期待他人肯定自己的价值。因此他们有很多选择集中在“高兴”组别。

实干型努力工作，追求成功，渴望得到他人的尊重和敬仰，他们信仰“一切皆可为”，所以，如果选择分别在其他情感组别，但在“悲伤”一组选择的比较少的人很可能属于实干型。

感觉型注重内心感受，他们追求不寻常，敏感地防范别人的拒绝。并且总是感觉很悲伤、忧郁，所以他们的选择很多集中在“伤心”这一感情组别中。

如果你的选择多数集中在“愤怒”这一情感组别中，那么你很可能属于完美型、领袖型以及和平型，其最基本的情绪表现为愤怒。

完美型的人喜欢自我批评，因此经常会感到沮丧、忧郁。并且他们会把愤怒情绪长时间地淤积起来，等到某一刻突然爆发出来。如果你的选择分布在“愤怒”组别中的中度选项以及“伤心”组别中的部分选项上时，你很有可能属于完美型。

领袖型感情容易外露，经常直接表达自己的愤怒。并且一些不公平的事情、他人软弱举动、办事不力等诸多情况都很容易激起他们的怒火。如果你的很多选择都集中在“愤怒”组别里的强度选项中，你可能就属于领袖型。

和平型的人常常把自己的愤怒情感压抑在内心深处。只有他们感觉自己被忽视或者被强迫的时候，他们才会表现出自己的愤怒。所以，和平型人的选择不会出现在“愤怒”组别里的强度选项中。和平型乐于与人和平相处，总是尽力避免愤怒和冲突，因此，他们的选择通常会分布在四个不同的情感组别中，感情的强度也多为低度或者中度。

通过上面的情感测试，读者就可以了解自身的特点，判断自己人格类型。但这