

RIS
零售商学院
Retailers Business School

店铺经营
“赢在气场”
系列

中国零售业提升业绩
必选培训教材



做最有**气场**的

卖手

ZUO

DE MAISHOU

连 军 / 主编
郑复生 / 著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

RBS
零售商学院
Retailers Business School



中国零售业提升业绩
必选培训教材



做最有**气场**的
卖手

ZUO ZUIYOU QICHANG DE MAISHOU

连 军 / 主编
郑复生 / 著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

做最有气场的卖手 / 连军 主编 .

北京 : 中国经济出版社, 2014.5

ISBN 978-7-5136-2994-2

I. 做… II. ①连… III. ①商店 - 商业经营 IV. ① F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 304661 号

责任编辑 李煜萍

责任审读 贺 静

责任印制 马小宾

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 三河市佳星印装有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 13.5

字 数 196 千字

版 次 2014 年 5 月第 1 版

印 次 2014 年 5 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5136-2994-2

定 价 32.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010-68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010-68359418 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010-68344225 88386794

前言

找到你的气场“短板”

在本书里，有很多变革性的观念存在，在你阅读之前，一定要做好必要的心理准备。

有些观念之所以要改变，有很多原因。比如时代在改变，原先能够适应的观念现在已经处在遭淘汰的边缘；也有一些观念，虽然很长一段时间以来被人们所认可，但往往存在过犹不及的情况；甚至还有一些观念，根本就是错误的，却被人们一直奉若圭臬……

这一切，我都借着“气场”的概念进行变革。当然，本书主要讲述的内容不是为了改变而改变，而是想要告诉你如何在新时代做一个有气场的卖手。气场，它不同于自信、积极、强势、智慧、说服，但却包括其中。你可能是一个自信的卖手，但不一定是一个有气场的卖手；你可能是一个能说会道的卖手，却无法证明你的能说会道就是一种气场，它甚至还会削弱你的气场。

你可能会想：气场到底有什么用，为什么要变得有气场？在这里，我可以非常明确地告诉你：没有气场，你的销售工作将会陷入绝境。而且，无论你换什么样的工作，你都可能遇到挫折和难以逾越的障碍。因为你的骨子里缺少一种东西，就像肉体缺少灵魂一样。

提升气场，需要经过多方面综合性的修炼才能实现。比如本书中提到的怯场问题、言辞表达问题、了解顾客的问题、说服顾客的问题、连带销售的问题、拒绝顾客的问题、切入交易的问题、终端信息截留的问题……任何一个问题上的认识缺失或者不到位，都有可能削弱你的气场，这就是我们常说的木桶原理，在气场修炼的问题上，同样适用。

要想知道自己身上是否存在“气场短板”，或者明确哪些是“气场短板”，就需要你仔细阅读本书的内容，并且密切配合我完成文中所提出的一些问题和测试，不要小看这些“课后习题”似的问题，它能够帮助你更清楚、更深刻地了解自己。当然，也让提升气场变得更容易、更到位。

本书是写给卖手的，更多的是写给“80后”“90后”的年轻卖手的。或许你就是这群人其中的一个，那么没错，这本书就是专门为你写的，请不要错过。在“60后”“70后”人们的眼中，这是垮掉的两代，但你们肯定不认同。不认同，不能仅仅只是一个口号，你得做出点什么让他们瞧瞧，那就是“80后”“90后”的你们，同样可以活得很有气场，做到强势成交。这是本书的目的所在，也是我对大家的殷切期望。

郑复生

2014年3月

CONTENTS

目 录

| | |
|--------------------------------|-----|
| 前言：找到你的气场“短板” | 001 |
| 第一章 认识自我，你或许是这样的 | 001 |
| 第一节 卖手“80后”“90后”上演的一场“秀” | 002 |
| 第二节 工作累、工资低的困惑 | 006 |
| 第三节 在吃从没吃过的苦 | 009 |
| 第四节 “不行就换”的思维很强烈 | 012 |
| 第五节 反思：10年后你在何方？ | 015 |
| 第二章 “认知疗法”改变你的怯场 | 019 |
| 第一节 怯场，不是态度问题 | 020 |
| 第二节 改变怯场，从改变认知开始 | 023 |
| 第三节 你选择什么样的认知？ | 027 |
| 第四节 改变你的“怯场自动化思维” | 030 |
| 第三章 以更有气场的方式表达 | 033 |
| 第一节 你的表达可能是弱气场 | 034 |
| 第二节 把顾客当成你的家人对待 | 038 |
| 第三节 心怀平常心，表达才更有气场 | 042 |
| 第四节 理性，就是要懂得过滤情绪 | 044 |
| 第四章 你得知道顾客怎么想 | 049 |
| 第一节 顾客到底“买”什么 | 050 |
| 第二节 不同年龄层的消费心理 | 053 |
| 第三节 男女有别的消费心理 | 056 |
| 第四节 警惕“不正当猜测” | 059 |

| | |
|----------------------------------|-----|
| 第五章 说服，绝不仅仅是嘴上功夫 | 063 |
| 第一节 说服，请用好“心眼” | 064 |
| 第二节 坦白，其实没有那么难 | 067 |
| 第三节 让顾客没有后顾之忧 | 071 |
| 第四节 引导顾客自己说服自己 | 075 |
| 第六章 连带销售，发动连续性“攻击” | 079 |
| 第一节 本质是需求的挖掘与开发 | 080 |
| 第二节 了解顾客连带购买的心理 | 084 |
| 第三节 你应该掌握的连带销售方式 | 086 |
| 第七章 挺直腰杆，该拒绝时决不妥协 | 091 |
| 第一节 说“不”，是一种态度 | 092 |
| 第二节 拒绝，和气场并不冲突 | 095 |
| 第三节 拒绝顾客，不拿店铺说事 | 100 |
| 第四节 要拒绝，就做到自信决然 | 103 |
| 第八章 临门一脚，有效切入“交易模式” | 107 |
| 第一节 说好几句话，业绩大增 | 108 |
| 第二节 不要给顾客太多犹豫时间 | 113 |
| 第三节 达到自然、有力的标准 | 119 |
| 第四节 有效应对“交易拒绝”的方法 | 123 |
| 第九章 终端信息拦截，你会吗？ | 127 |
| 第一节 顾客是需要教育的 | 128 |
| 第二节 信息拦截的三种做法 | 132 |
| 第三节 做个信息拦截的高手 | 135 |
| 第十章 恰到好处的热情就可以了 | 143 |
| 第一节 提升气场，热情必不可少 | 144 |

| | | |
|-------------|---------------------------------|------------|
| 第二节 | 过度的热情，会吓跑顾客 | 148 |
| 第三节 | 测试：你的热情过度了吗？ | 152 |
| 第四节 | 热情讲究细节性和不刻意性 | 155 |
| 第十一章 | 别让信心“畸形提高” | 159 |
| 第一节 | 没有内容的自信是畸形的 | 160 |
| 第二节 | 你为什么不够自信？ | 162 |
| 第三节 | 把你的自信展现出来 | 165 |
| 第四节 | 做自己的“自信王者” | 168 |
| 第十二章 | 沉默留白，这个可以有 | 171 |
| 第一节 | 很多人败在“超限效应”上 | 172 |
| 第二节 | 这几种情况下，你应该沉默 | 177 |
| 第三节 | 沉默的时候，这些事可以做 | 180 |
| 附录： | 气场型卖手容易忽视的 101 个细节 | 183 |

1 第一章

认识自我，你或许是这样的

无论你在学校里是三好学生，还是调皮分子，进入社会都会有一种切身感受：我得提高自我。是的，这个想法很正确。

当致力于提高自己的时候，你是否想到过这样一句话：认识自我是提高自我的基础。这句话很平淡，但道理却很深奥。要想成为一个有气场的卖手，你得首先认识自己，包括自己的能力、生活状态、心态、优劣势、常有的思维等。

不要觉得烦琐，提升气场没有你想象的那么简单。如果你无法真正认识自己，暂且不说你是否会迷路，就算找准了方向，也很难找到适合你的方法和技巧。

无论你是“80后”还是“90后”，都要面对现实而又充满竞争的社会，既然进入了店铺营销这一行，不妨就好好干，向所有的人证明：我不是垮掉的一代，我是个有气场的卖手。跟我一起来，认识你自己，做有气场的卖手。你准备好了吗？

第一节 卖手，“80后”“90后”上演的一场“秀”

卖手，就是我们常说的售货员，也包括餐饮业、服务业的服务员，统指店铺一线店员。这是一个什么样的群体？我们很难用一两句话概括出来，不过你可以看一下自己身边的同事，无论是同性还是异性，都存在一个相对类似的情况：他们当中绝大多数都是“80后”“90后”。偶尔会有“70后”或者“60后”的人存在，但那也只是极个别现象。

卖手，永远是一个属于年轻人的行业，富有挑战，需要激情。现在，这是“80后”“90后”上演的一场“秀”，很幸运，你就是其中一个演员，一个不可或缺的演员。

有了“演员”的资格，接下来你要做的就是如何演好这场“秀”，你有什么特点、你会什么、你的特长是什么、你缺什么、你该避免什么。请问这些你都清楚吗？

如果对于这些问题你还没有想清楚的话，不妨一起来总结下：

》》1. 压力大，而且很大

现在几乎每遇着一个人，他都会告诉你：我压力很大。“压力大”似乎已经成了一句“口头禅”。不过对于“80后”“90后”的你们来说，压力是真正的大，而且很大。这种压力来自两方面：

第一，家庭。现在的你们已经处在成婚年龄，组建自己的家庭是这个年龄段的主要任务，也是家人对你殷切的希望。不过你是否意识到一旦你有了家庭，你身上的担子会越来越重？照顾孩子、赡养老人等，无形之中，你成为压力漩涡的中心。

第二，事业。成就一番事业，或许在你上学的时候就有这种想法了，现在正是实现自己愿望的时候。可是现实的残酷、竞争的激烈，似乎让你离自己的愿望越来越远了。如果你是男性，这种压力更加明显。当你看着自己身边的同

龄人都小有成就的时候，你会在无形之中把自己放在压力的千斤顶下。

在这种双重压力下，你或许会想一个非常现实的问题：当一名卖手是我最好的选择吗？我是否能够找到更好的工作？显然，答案并不明朗，因为如果你能找到，相信你早就去了。

没有更好的选择，使得你产生了一种“不得不如此”的念头和心态，在这种心态的影响下，你认定做卖手是种无奈、是种委屈。显然，你不会想着如何去当好一名卖手，更不会想着如何去当一名有气场的卖手。没有想到，何来气场？

情景范例

一个星期掉了十五斤肉

王斌在学校里被同学称为“胖哥”，体重曾经一度飙升到180斤，可是自从他毕业当了超市的一名卖手之后，竟然在一个星期之内，体重下降了15斤。

“胖哥，你是不是在减肥啊？每天都不吃饭？”他的同学惊奇地问他。

“没有，是压力太大了。”王斌一脸惆怅地说，言辞之间完全没有了在学校里的那种豪壮，“店里要催业绩，顾客要催效率，动不动还对你吼，家里人催我结婚，我却半毛钱没有，哪个姑娘会看上我？这不，一着急上火，我的体重就自动降下来了。那个时候，看书说伍子胥一夜之间白了头，我还笑话他太夸张，现在看来，这事完全有谱。”

“是啊，压力太大了……”王斌的同学纷纷附和。

身在卖手行业的你一定对王斌的话深有同感，确实，做一名卖手，压力很大。每个人都会有压力，那么你的压力在哪里呢？尽管现在你还解决不了这些压力，但了解一下还是有好处的，把它们一个个写下来吧：

》》2. 有个性也相对自信

个性，是年轻一代的代名词，这一点不需要再多说什么。只不过很多时候，人们把这种个性理解为自信，这让我觉得有点不太理解。举个例子来说：今天

你不想去上班，那就干脆睡一整天，假也不请，工作也不交接。你觉得这就是个性，因为你对重新找一份工作或者明天和领班解释的事情很自信，那么请问，这是真的自信吗？

如果你非要觉得这就是自信，请原谅我，这种自信是相对的，是没有气场可言的。无视领班的威信、没有团队精神的套话就不说了，只是你应该清楚一点：别人会怎么看你的这种行为？

有个性是好事，但一定要是真正自信的个性，那样才是提升气场的基础，才是你改变自己的潜质。什么样的个性是真正自信的个性？

- ◎ 遇到挫折从不放弃；
- ◎ 面对失败一笑而过；
- ◎ 遭遇拒绝从不气馁；
- ◎ 面对委屈从不抱怨；
- ◎ 遇到问题尽力解决；
- ◎ 不断超越对手和自我。

请问，这些自信的个性你有吗？

》》 3. 逆反心理比较严重

“凭什么我得听他的？”

“我是我自己的，所以我得听我自己的。”

不知道在什么时候，“叛逆”两个字已经和“80后”“90后”紧紧地联系在了一起。也正是因为这种心理的存在，使得很多时候你并不被领班、店长、老板看好，甚至会因为某一次叛逆行为而遭到开除，失去工作。这对你来说可能并没有什么，不过你是否想过：如果你频繁地换工作，你的事业如何才能腾飞，你的压力何时才能缓解？

做一名卖手很累，做一名叛逆而又想有所成就的卖手更累。尽管我们不能断定叛逆者难成大器，但从卖手这个行业来说，叛逆往往是摧毁成就基础的罪魁祸首。

你是一个叛逆的人吗？我需要听到实话：

经过自我剖析，如果你觉得自己就是一个叛逆的人，那么你就该给自己的逆反心理刹刹车了。

》》4. 有创造力，也常犯个人英雄主义

“80后”“90后”是善于创造的两代人，常常在经营方式、处理顾客疑问等问题上有一些创新的表现。单纯从这些方面来看，这绝对是一个好的现象，能够帮助店铺提高利润、提升自己的气场。不过事情总是具有两面性：这些创新带给你好处的时候，也容易导致你犯一个错误：个人英雄主义。因为你们谁都不服谁，谁都不愿意听从别人的指挥。特别是面对“70后”或者不善创新的领班、店长时，这种情绪更加明显。

卖手，是一个“独立性”相对比较强的工作，你一个人面对顾客、一个人和顾客成交。不过在很多时候，你也得和你的同事配合，比如进行促销活动、进行店铺宣传、进行大型的陈列活动等。如果你犯了个人英雄主义，这种创造力反而会变成你提升气场的障碍。

》》5. 喜欢自由，常被诱惑

不受约束、喜欢自由也是“80后”“90后”两代人身上比较明显的特点之一。不想被店长管束，也不想被顾客牵着鼻子走……甚至你还希望自己能够不用上班，在家就能轻轻松松把钱挣。也正因为如此，很多人放弃店铺卖手的工作，开始宅在家里开网店，做“集老板和卖手”为一体的工作。

能够获得自由是好事，但好事的背后往往存在诱惑。对于不想被束缚的你来说，放弃卖手的工作而去开网店确实是一个不错的选择，不过你应该想明白：网店真的有别人口中所说的那么好开吗？你有开网店的资源和优势吗？如果没有，我劝你还是尽早死心。

在你投身店铺营销行业的这段时间里，我想你或多或少受过其他事情的诱惑，现在，就好好想想，这些事情背后的诱惑对你的危害有多大吧。

看到这些，或许你会很纳闷：这和我当一名卖手、做好自己的工作有什么关系，了解这些，我就能提升自己的气场了吗？是的。无论是你面对的压力，还是逆反心理，都在一定程度上影响你的气场，决定你是否能够成长为一名优秀的卖手。面对顾客，就是一场自我推销的“秀”，如果你无法深刻地认识自我，扬长避短，你的气场又怎么能够彰显，又怎么能够提升？

无论你是“80后”还是“90后”，既然你已经投身店铺营销这一行，而且你确实想当一名有气场的卖手，就从现在开始、从了解自己开始，慢慢努力吧！征程已经开始，就看你是否有勇气坚持到最后。

第二节 工作累、工资低的困惑

当你成为一名卖手的那一天起，你基本上就和正常的作息时间说“拜拜”了，别人有国家规定的节假日，有双休，再怎么着也有单休。可是你呢？别人休息、度假的时候，却是你工作最忙、压力最大的时候；平常别人工作的时候，你还是得坚守店铺，时刻准备着接待顾客，把商品、服务销售出去。一年365天，你恨不得每天都在工作。

这么累的工作，薪水一定很高吧？说到薪水，你可能又要抱怨了，每个月那么一点钱，根本不够消费，尽管做销售有提成，额度却很低，毕竟店铺老板不会把大额的利润让给卖手，而是留给自己。

情景范例

有钱人都是做销售出身？

小敏的亲戚朋友当中有很多成功人士，他们腰缠万贯，有自己的企业，有房有车，探究这些人的从前，小敏发现一个共同点：做销售出身。

做销售很赚钱，这个念头在小敏心中留下了深刻的印象。毕业之后，一心想要成功的小敏进了店铺当了一名卖手，开始从事销售工作。原本以为会顺风顺水的小敏没有想到卖手并不是一个好工作。不仅工作很累，没有足够

的休息时间，而且工资根本就不高，如果遇上销售淡季，提成就很少，除去房租、日常花销等，一年到头根本存不了几个钱。

现在，小敏已经茫然了：卖手真不是人干的活，可是别人又是怎么成功的呢？

工作累、工资低，这是你最常遇到的一个困惑。这是一个困惑，也是你提升气场一个实实在在的障碍。为什么这么说？原因有以下几点：

》》 1. 认定卖手的工作无价值

这是一个用钱来衡量工作价值的社会，同样是工作一天，凭什么别人能够获得高额的报酬，而你却只能卑微地不敢声张自己的收入？在残酷的现实面前，你很难具备“工作不分贵贱”的觉悟，你只会觉得自己不行，没有能力，卖手的工作毫无价值。

情景范例

我真搞不清楚我为什么要当卖手

在某商场当售货员的小李最近颓废极了，原因很简单：他被打击了。那天他参加了大学同学会，发现他曾经的同学现在已经都小有成就，唯独自己，还在贫困线上挣扎。别人问他是做什么的，他都不好意思说当售货员，只能说做销售，其他的他也不敢多说什么，唯恐说漏了嘴，被同学笑话。

“我真搞不清楚我为什么要当卖手，我做个什么样的工作不好？”回到家，小李满肚子委屈地和父母说。此时此刻，在他的心目中，卖手就是世界上最没有价值的工作、最不应该去做的工作。

显然，小李之所以会产生这样的想法，是因为受到了刺激。不过也不可回避一个事实：工作累、工资低的现实已经影响到了人们对卖手这个岗位价值的认定。既然这个工作没有价值，有什么值得留恋的？于是乎，以下几种行为就常常出现：

- ◎ 工作不够积极；
- ◎ 在遇到挫折、困难时抱怨连连；
- ◎ 骑驴找马，在业余时间找新工作；
- ◎ 抱怨自己没有能力；
- ◎ 看轻卖手这个工作；

◎ 自卑情绪比较浓厚。

类似的行为还有很多，在此不一一列举。你可以反思一下：在以上这些行为当中，自己占了几种：

显然，在这些行为的影响下，你的气场又如何能够提高呢？爱一个行业、敬一份工作，以主人翁的姿态面对你的顾客，这是提升气场的前提条件之一。真正做到这一点的卖手很少很少，所以真正有气场的卖手很少。如果你从现在开始改变自己、切实提升自己的气场，相信你会成为卖手当中的佼佼者。三百六十行，行行都能出状元，你为什么努力一把呢？

》》 2. 随时准备跳槽、转行

把卖手这份工作当成一个跳板，是很多人都在干的一件事情。特别是刚从学校毕业的年轻人来说，为了防止陷入“毕业就失业”的困境之中，他们会在毕业前一段时间，到附近的店铺找一份临时工，赚取生活费，美其名曰：实习。

当然，一旦你站在卖手这个工作跳板上，你随时都准备跳槽、转行。因为在你的心目中，你一直认定这不是自己一辈子要做的事情，你是要干大事的。曾经有人做过这样一个调查：把卖手当成第一份工作的大学毕业生占到了总毕业生 53% 的份额，不过真正能够留下来，潜心当个卖手，并把它当成终身职业的人却仅仅有 0.78%，那些把卖手当成跳板的人当中，有 89% 的人认为卖手工作太累、工资太低。三个数字，赤裸裸地反映了一个问题：工作累、工资低的现实已经成为你提升气场的主要障碍之一。

》》 3. 看低自己，认定自己是弱气场之人

在你的印象当中，强气场的人往往都是财大气粗的人。或许这些人是你的顾客，也有可能是你的店长或者老板，总之，这个人不是你，你只是一名小小的卖手，没有地位、没有巨款，更没有一个像样的前途和未来。

如果你是这么想的，确实很可悲，你的气场已经被自卑情绪牢牢笼罩了，让你很难帮到你的顾客、提升你的销售业绩。就像阳光被浓雾迷罩一样，很难

给植物提供充足的养分。

世上没有人能够认定你是一个弱气场的人，除了你自己之外。如果你从一开始就看不起卖手的工作、看不起当卖手的人，那么你的气场就是弱爆了。

看低自己，是你的不对。当你觉得自己深陷自卑漩涡的时候，不妨想象一下，如果成为像乔吉拉德那样的超级卖手，你还会觉得自己是个弱气场的人吗？

给自己一个美好的想象吧！或许可以这样开头：

如果我成为……

第三节 在吃从没吃过的苦

“我从来没有吃过这样的苦……”“父母要是知道我在这里受这样的罪，还不得心疼死……”“如果有第二个选择，我肯定离开这个鬼地方……”

在你的身边，或许有很多人在受到委屈的时候说过类似的话。不要否认，你曾经也是这些人当中的一个。从学校出来、脱离父母的怀抱，你才发现世界真的没有自己想象中的那么好。特别是当你成为一名卖手，每天都得面对顾客的蛮横无理，店长动不动就训斥你，内心彷徨却找不到依靠，内心的委屈无从说起，想要改变却无能为力……你吃到了从来没有吃过的苦头。无论你是家里的小皇帝，还是父母眼中的小公主，此时此刻，你就像一条“丧家犬”，顿时没有了昔日的威风与嚣张。

请原谅我这么形容，我只想告诉你一个事实：在吃苦的时候，你的气场指数接近于零。

情景范例

爱哭的小店员

方琼刚大学毕业，因为还没有找到合适的工作，所以就在店铺里当一名销售员。来工作之前，方琼信心十足，认定自己是大学生，干好卖手的工作非常容易。可是当她真正进入这行的时候，却发现，工作不难，但要想真正做好，