



FDS世界特许经营发展服务组织指定读物



北师大珠海分校国际特许经营学院指定读物

# 心态 决定 销售业绩

吕国荣 / 编著

一个销售人员所产生的问题当中有80%是来自于自身心态的问题，要训练出一个王牌销售人员最重要的是如何能够使他建立正确的销售心态。



中国商业出版社

# 心态 决定 销售业绩

吕国荣 / 编著

一个销售人员所产生的问题当中有80%是来自于自身心态的问题。要训练出一个王牌销售人员最重要的是如何能够使他建立正确的销售心态。

中国商业出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

**心态决定销售业绩/吕国荣 编著. —北京:中国商业出版社, 2004.8**

**ISBN 7-5044-5176-2**

**I.心... II.吕... III.销售—商业心理学  
IV.F713.55**

**中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 081764 号**

**责任编辑 常 勇**

**中国商业出版社出版发行  
(100053 北京广安门内报国寺 1 号)**

**新华书店总店北京发行所经销**

**北京市铁成印刷厂印刷**

**880 × 1230 毫米 1 32 开 5 印张 120 千字**

**2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷**

**定价:18.00 元**

**\* \* \* \* \***

**(如有印装质量问题可更换)**

**版权所有 翻印必究**

# 前言

## Foreword

很多人都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。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，也一样的可以取得骄人的成绩。

然而，在现实生活中，销售人员已经把太多的时间和精力花费在提高销售技巧上面了。固然，技巧的提升也是向王牌销售员进军的重要武器，但若没有心灵的支持，所有的这一切都是治标不治本的。正是这种本末倒置的提升方法，使得大多数销售员最终沦为平庸人。

技巧的发挥需要以积极的心态作为载体。如果心态消极得如同一块吸满水的海绵——稍遇阻力就“泪流满面”，那么再好的技巧也发挥不出理想的作用。所以，在提高销售技巧之前，应先磨砺你的心灵。只有心灵足够坚强和勇敢，技巧才能成为你取得优秀销售业绩的利器。

任何一名销售员，只有树立起正确的销售心态，才能走上成功之路。本书从分析阻碍销售业绩提升的不良心态入手，帮助销售员打破旧有思维，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。

实践证明，销售业绩的80%是由心态决定的。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，才能走出一条完美的销售之旅。

# 目 录

## Catalogue

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 一 销售成功的80%来自心态 .....    | 1  |
| 1 心态：销售人员的第一要素 .....    | 2  |
| 2 销售成功的秘诀 .....         | 7  |
| 二 蛀蚀业绩的7大不良心态 .....     | 11 |
| 1 害怕拒绝，为自己寻找退缩的理由 ..... | 12 |
| 2 在客户面前低三下四，过于谦卑 .....  | 17 |
| 3 满足于已有的销售业绩，不思进取 ..... | 21 |
| 4 看轻别人的工作 .....         | 25 |
| 5 经常抱怨不景气，从不反思自己 .....  | 29 |
| 6 害怕同行的竞争 .....         | 34 |
| 7 把工作无限期地拖延下去 .....     | 37 |
| 三 积极心态打造超凡业绩 .....      | 41 |
| 1 告诉自己，成功就在下一次 .....    | 42 |
| 2 把注意力集中到你想要的业绩上 .....  | 46 |
| 3 拥有强烈的企图心 .....        | 49 |
| 4 积极主动地为客户着想 .....      | 52 |
| 5 认定对方就是你的客户 .....      | 56 |
| 6 用热情提升你的业绩 .....       | 59 |
| 四 自信是销售成功的第一秘诀 .....    | 65 |
| 1 信心是“不可能”这一因素的解药 ..... | 66 |

- 2 当你非常肯定自己的产品时，  
就不必担心他人的拒绝 ..... 70
- 3 成功者总认为他能获胜 ..... 73
- 4 让自己的外表和言语充满自信 ..... 76

## 五 转变心态，激活自我 ..... 79

- 1 把客户当作朋友而不是对手 ..... 80
- 2 让顾客有利益你才有利益 ..... 83
- 3 最完善的服务才有最完美的结果 ..... 86
- 4 不要过分夸张，让客户有真实感 ..... 89
- 5 不要把别人对你的帮助  
视为理所当然，要知道感恩 ..... 92

## 六 培养属于自己的信念 ..... 97

- 1 只把自己当作打工者，就永远不会全力以赴 ..... 98
- 2 具有老板的心态 ..... 102
- 3 乐于接受挑战 ..... 105
- 4 重要的只有结果 ..... 109
- 5 拥有梦想 ..... 112
- 6 学会赞美自己 ..... 115

## 七 勇于行动——销售业绩倍增的技巧 ..... 119

- 1 停止无限期的准备工作 ..... 120
- 2 设立明确的业绩完成期限 ..... 124
- 3 带着美好的愿景出发 ..... 128
- 4 即使遭受挫折，也要坚持不懈 ..... 132

## 八 拥有不断成长的热情 ..... 137

- 1 不可不知的皮革马利翁效应 ..... 138
- 2 给自己正面的期许 ..... 142
- 3 超越自我设限 ..... 145
- 4 没有完美的時候 ..... 149



## 销售成功的 80% 来自心态

**销售成功的 80% 来自于心态。只有在挫折面前不低头，在失败面前不气馁，在冷遇面前不灰心，始终保持积极乐观的心态的人，才能取得优秀的销售业绩，才能有与众不同的销售生涯。**



# 1

## 心态：销售人员的第一要素

---

### 2

日本推销之神原一平说：“销售是一项报酬率非常高的艰难工作，也是一项报酬率最低的轻松工作。所有的决定均取决于自己，一切操之于我，我可以选择成为一名高收入的辛勤工作者，也可以成为一名收入最低的轻松工作者。”销售业绩的好与坏完全由你自己决定，你可以成为一名王牌销售员，也能成为平庸者。这一切的关键是你的心态。

很多销售人员一遭遇挫败就忙着参加销售技能培训，实际上真正导致他们失败的并不是销售技能，甚至不是人际关系，而是他们的心态。一个销售人员所产生的问题几乎都与心态有关，即使销售技巧得以提高，也是治标不治本。要想创造骄人的业绩，最重要的是树立起积极向上的销售心

态，否则便是“皮之不存，毛将焉附”了。

好的心态可以让你看到有利的方面并使你产生积极的精神动力，全力以赴地朝着自己的目标努力。而消极的心态则刚好相反，不但会使你的心灵饱尝痛苦，还会束缚你的手脚，让你什么事也干不成。所以，好的心态是销售人员的重要因素。

什么是好的心态呢？好的心态就是热情，就是战斗精神，就是勤奋工作，就是忍耐，就是执着的追求，就是积极的思考，就是勇气。只有具备了这些，你才能够由平凡到卓越，由怯懦到勇敢，由脆弱到坚韧。

任何困难在好的心态面前都会变得不值一提。狼群也许算得上自然界中效率最高的狩猎动物，然而它们仍然有90%的失败率。换句话说，十次狩猎中狼群只有一次是成功的。但狼群对此的反应从不是无精打采、放弃努力或者自认败北。它们可不像人类那样垂头丧气或变成意志消沉的懦夫。一次未果的狩猎只能磨炼它们的技艺并使它们再次充满希望。犯下的错误并不被视为失败，而是成为狼的集体知识的一部分。就像往电脑中输入数据一样——这些知识将一直储存下来以备将来之用。九次未果的狩猎从不会摧毁它们的信心，它们仍然积极主动地尝试第十次、第十一次、第十二次，它们相信胜利总会属于它们。

很多人将一次“不成功的狩猎”视为失败的象征。在遭遇了一次拒绝后就再也不敢敲开另一扇门，甚至想到了放弃这一职业。这样的人永远不会成为一名合格的销售人员。不管做任何事情，失败都是不可避免的，所以逃避没有任何意义，只有像狼群一样树立良好的心态，把失败当成下一次尝试的开始，你才能真正地做出一番成绩来。

销售是一项充满了挑战性的工作，不能够适时地调整心态的人永远都无法胜任。护理学专业毕业的茜茜终于得

到了梦寐以求的医药代理工作。她的任务是向指定的八家医院推销自己公司生产的药品。正式上班的第三天清晨，按计划要给某医院药剂科主任送新产品资料。不凑巧的是前天夜里刚刚下了大雪，路上积了厚厚一层冰，车堵在路上根本无法挪动一步。眼看约定的时间已经到了，茜茜焦急万分，最后决定步行去那家医院。由于路滑茜茜跌了好几跤，还把脚踝扭伤了。可当她一步一跛赶到医院时，还是错过了预约的时间。药剂师主任室的门前已经挂出了“医药代表，谢绝来访”的牌子。茜茜心里一酸，眼泪汪汪地回到办公室。

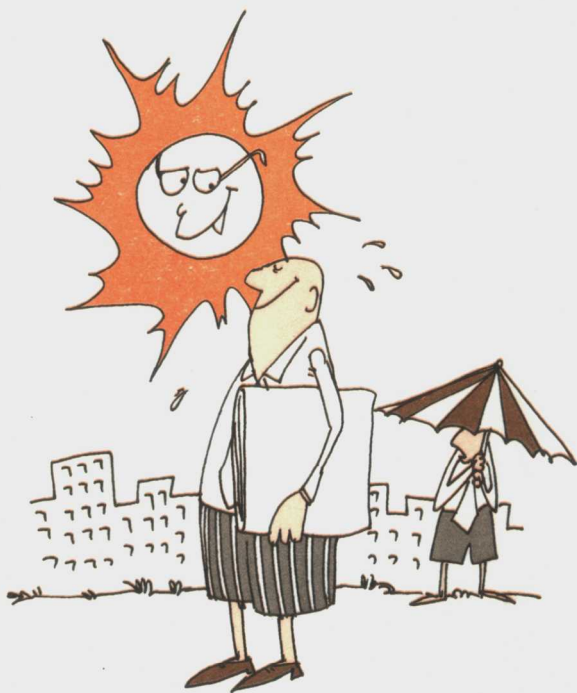
总监微笑着注视着她：“不错，在这样恶劣的天气里，你能坚持工作的确很不容易，你感到委屈也是情有可原的。可是你想过吗？天气恶劣，你仍然忍着脚痛履约，不是更容易打动你的访问目标吗？我建议你再去一次，并且面带微笑，我相信一定会有好结果的。”

一年之后，茜茜已成为一名业绩优秀的代表，并晋升到总监的位子。在对新代表进行培训时，她特别谈到了这件事，并感慨地说：“看看我们身边，90%的失败者其实并不是被别人打败的，而是自己败给了自己。拿我为例，心态的转变只在于一闪念，但这一闪念却决定了结果乃至人生道路的莫大不同。”

正如茜茜所说，一件事情的最终结果，甚至一个人的命运实际上是在一闪念之间决定的。当你告诉自己要坚持时，原本希望渺茫的事情就可能达成；当你告诉自己要克服困难、勇往直前时，一切障碍就会统统消失。

“一闪念”是宝贵的，同时也是不难获得的。只要你时刻警告自己要向前看、向上看、向好的方面看，你的消极心态就会在“一闪念”间变成好的、向上的、积极的。

销售是一件每天与不成功打交道的工作。每个人都会有一个成功比率，或者是10：1，或者是50：1。比率的大小并不



是问题，问题的关键在于当你站在下一个客户面前时，你所想的是刚刚遭遇的失败，还是即将取得的胜利。选择前者的人注定了平庸的命运，任何想拥有优秀业绩的人无不抱着后一种心态，坦然地面对新的压力 and 新的挑战。

销售成功的80%来自于心态。只有在挫折面前不低头，在失败面前不气馁，在冷遇面前不灰心，始终保持积极乐观的心态的人，才能取得优秀的销售业绩，才能有与众不同的销售生涯。



# 2

## 销售成功的秘诀

7

销售成功的秘诀

每一个人的自身都是由“硬件”系统和“软件”系统组成的。当身体条件、家庭背景、智力因素等“硬件”条件都大致相当时，真正起决定作用的是内在因素，也就是“软件”系统。

对成功真正起决定作用的是一个人的内在因素，即他的思维方式、信念、态度、自我期望等。一个人要想成功，就必须有正确的思维方式、坚定的信念、积极的心态、高度的自我期望和良好的行为习惯。

一个销售培训师发现，大部分销售员的业绩并没有在学完技巧后得到持续的增长。经过跟踪研究，他找到了问题的症结所在：销售人员创造的业绩80%来源于其对待销售的“心

理状态”，而非技巧本身。于是，他将自己培训的重点集中在销售心态上，结果取得了十分理想的效果。技巧固然是很重要的，但没有心态作依托，再高明的技巧也都是空谈。所以**改变外在之前应先改变内在，只有调整好心态，才能取得成功。**

从前，有两个秀才去赶考，在赶考的路上遇到了一支出殡的队伍。

一个秀才心里一惊，心想：坏了，我今天真不走运。考试路上碰到棺材，预示着考试不会顺利。后来他一路在想棺材的事，一直到上了考场也无法集中精力，结果他文思枯竭，名落孙山。

另一个秀才却想：棺材，棺材，这不是升“官”发“财”吗！于是他越想越高兴，觉得今天运气真好。后来他果然在考场上春风得意，结果金榜题名。

从京城回到村里，他俩都对村里人说：“这棺材真灵！”

真的是“棺材”灵吗？显然不是！是他们对待同一件事的心理状态不同。

不同的心态，产生的人生体验和结果是截然不同的。因为心态影响人们看待事物的思维和角度，会影响人们的认知方法。正如哲学家叔本华所言：“事物的本身并不影响人，人们只受对事物看法的影响。”

心态是个奇妙的东西，它会产生神奇的力量。积极的心态可以帮助我们战胜自卑和恐惧，可以帮助我们克服惰性，发掘自己的潜能，提高工作的质量和效率，走上成功的道路。

心态决定成败。一个销售员要想取得成功，首先就要改变自己的内在——心态，继而才能改变自己的外在——行为。

在现实中，很多业绩平庸的销售员之所以不成功，就是因为没有从根本上改变自己的心态，总是抱着消极的心态对待工作。他们通常是这样度过一天的：





早上床头的闹钟响了好几遍，拼命挣扎起来，脑子里第一个感觉就是，痛苦的一天又开始了。然后急匆匆地赶到公司，有时候早饭也顾不上吃。听完经理布置的工作以后，开始了一天的痛苦之旅。下午下班时回到公司，胡乱在工作报表上写下几笔凑合一下交差……

他们平时没有明确的计划和目标。从不反省自己一天做了些什么，也从不认真去想一想客户为什么会拒绝，自己在销售过程中为客户提供了什么样的服务以及对方是否满意。他们的工作格言是：做一天和尚撞一天钟，混一天算一天……

到了月底，一发工资，“才这么一点儿，真没意思。看来该换地方了！”一年下来，也许会换五六个公司。日复一日，



年复一年，时间就这样耗尽了。结果是一无所获。

很多销售人员做了很多年的销售工作但还是碌碌无为、平平庸庸，一个月仅仅能挣点糊口钱。为什么这样呢？根本原因就在于他们的这种消极的心态。

所以，方法与技巧只对一种人有用，那就是拥有正确心态的人。

一个伟人说：“**要么你去驾驭生命，要么让生命驾驭你。你的心态决定谁是坐骑，谁是骑手。**”

美国经济学家威廉·詹姆士曾说过：“我们这一代最大的革命就是发现每个人都可以凭借调整心态来改变外在的生活环境。”

销售成功的80%来自心态。那些销售高手无不是因为心态比平凡的人更积极、更向上而走向成功的。一个销售员要想成功，首先必须学会改变自己的消极心态，不断地反省自己：“你有没有把自己变得更积极、更快乐？对你的工作更热忱，不断地把你的心态管理得更好？”

调整好自己的心理状态，改变自我。只有内在的东西改变了，外在的改变才会起作用，成功才会随之而来。