

*SUCCEEDING
QUALITY* 潘一嘉 / 编著

冠军业务员

成功素质

冠军业务员因为具备有宽广的胸怀、宽大的气量、渊博的学识和广阔的视野等成功的素质，所以才能在与客户接触时纵横捭阖，应付自如。



北京工业大学出版社

大凡能成为……规划与技巧之人。他们能够洞悉客户的意图，审视自己的长处与劣处，从而在市场上游刃有余，将胜券牢牢掌握在自己的手中。

成功素质

CHENGGONG SUZHI

一套冠军业务员的速成手册



北京工业大学出版社



迈向冠军业务员之路

HOW TO BE A PERFECT SALESMAN

业务员的业绩有差异并不可怕，因为差异只是暂时的，怕的是没有奋斗的勇气。俗话说得好：“三十年河东，三十年河西。”要知道，在这个世界上没有办不到的事，只要永不放弃。铲除自己的自卑感吧，发挥出你的优势，挖掘出你的潜能，你完全能成为一个驾轻就熟、本领超群的冠军业务员！你可以自信地宣告：“我不怕差异，不怕落后，因为我可以奋斗！”

PB 22/02

冠军 GUANJUN 业务员 YEWUYUAN



导 言

如何成为一名冠军业务员?这个问题在每一位业务员的心头已经重复了无数遍,但还是有很多的人找不到答案。很多人只能是一个普普通通的业务员,拿着微薄的薪水,整日奔波在大街小巷,行走于高楼大厦之间,就是不能跻身于那些身价百万、轻松开展各种各样业务的冠军业务员之列。究竟是什么原因造成了这一切的差异?显然不是天资,关键在于技巧,在于掌握成为冠军业务员的真正技巧。因为有差异,所以一定要不断地奋斗。要成为冠军业务员,当然不是件想当然的事,这是件辛苦的事,是件靠智力和体力结合起来拼死拼活的事。成为冠军业务员,靠的是脑子,靠的是信息,靠的是技巧,靠的是成功的素质。

做冠军业务员,做身价百万的超级业务员,这是让每一位业务员都心动的话题。《冠军业务员》丛书,就是为那些想做冠军业务员的人,寻找一条通向成功和卓越的正道。在这条大道上为你标明了必要的“交通规则”,遵循这些铁一般的“交通规则”,就能找到“金钥匙”,成为真正的冠军业务员!



前言

没有目标和方向的奋斗是瞎斗，没有措施和思路的奋斗是愚斗，都不可能成功。成为冠军业务员是每一个业务员的目标和方向，而如何才能实现这一目标呢？不同的人有不同的看法和做法。虽然是殊途同归，取得成功的人大有人在，但取得成功的大小和实现成功所付出的代价多少间存在着巨大的差异。那么如何才能付出最小的代价，实现最大的成功，实现一生的成功呢？那就是：要做冠军业务员，就要先经营你自己，使你自己具备冠军业务员的成功素质。

业务员处于企业竞争的最前沿，不断提升自身素质这是时代对每一位业务员提出的新挑战。要在激烈的环境中展现自己的竞争优势，顺利走向成功的彼岸，不但要培养自己过硬的素质，适应社会发展的需要，而且要让社会发现你的才干，认可你的才干，接受你的才干。给你一片展翅飞翔的蓝天，你才能成为一只雄鹰。

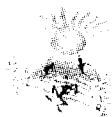
通过不断的学习和实践，业务员自身的素质会得到不断的提高。通过自身素质的体现来实现个人目标，就是提高素质的目的，也是业务员人生的最重要环节。

首先业务员要对自己充满信心，树立强烈的竞争意识，主动

出击，抓住一切机会展示自己的才华。一方面要在工作中勤勤恳恳，踏踏实实，有效运用自己的能力做好每一件事，实现业绩的不断提高；另一方面要建立良好的的人际关系，积极向别人推销自己。先做人再做事，首先自己要支持和帮助别人，要增进与别人的沟通和了解，使自己的能力和得到周围人的认同，得到同事的支持和领导的提拔，使自己能够抓住更多的机会，迈向更高的层次。

另外，时代在发展，环境在变化，社会需求更加多样化、个性化，社会和企业对业务人才需求层次更高，对个人素质的要求更高。所以业务员的知识结构的更新速度要更加频繁，专业技能要不断提升，才能适应时代发展的要求。业务员要具有强烈的危机意识、竞争意识和学习意识，树立起强烈的创新意识，加强观念和思维的创新、思路和方法的创新。业务员也要不断学习，不断总结，不断研究外部环境的变化，不断对自己提出新挑战，紧跟时代的发展。总之，业务员要在创新中提升，在提升中创新，在创新中发展，在发展中创新。

每一位业务员都要学会经营自己的人生，营造出一个美丽的世界、一个辉煌的未来，走上一条迈向冠军业务员的辉煌大道！



目 录

成为冠军第一梯：让志向更远大

推销是一项伟大的事业	3
事业不等于工作	4
志存高远	7
从脚下开始	10

成为冠军第二梯：让形象更贴切

只穿最合适的，不穿最喜欢的	15
着装的基本法则	18
西装不可乱穿	23
在你的身上只做减法	29
不要忽略细节	32
中庸大方的形象设计	36
与产品配合设计形象	38

武装到牙齿	40
写给女业务员	43

成为冠军第三梯：让顾客愿意接受你

积极的体态语言	51
基本的体态语言	53
站立的艺术	56
你应该怎么坐	58
明眸善睐	61
一笑千金	65
微笑，并保持微笑	66
让人愉悦的笑容	68
女业务员笑容种种	70
始终牢记礼仪	72
礼貌的语言	73
礼貌的行为	75
握手的讲究	78
不要忘了名片	81
餐桌礼仪	83
送礼有术	87

成为冠军第四梯：让自己成为最好

永远相信自己	93
自信与成功	95
你必须自信	97



自信源自实力	100
请摒弃你的自卑	103
树立自信，就在此刻	108
告诉世界你的自信	114
热情似火	117
一代销售大师成功的秘诀	119
热忱是力量	120
用你的热忱感染客户	122
对工作毫无热忱的人会到处碰壁	124
热忱是你内心的神	126
永远用你的热忱生活下去	128
勇者无惧	137
不怕失败	138
勇敢面对挑战	141
坚持不懈	143

成为冠军第五梯：让人生充满激情

生活充满激情	149
耐克公司的例子	151
幻想与成功	154
展开你幻想的翅膀	156
付诸行动	158

成为冠军第六梯：让知识更丰富

不要迷信传统	165
--------	-----

多向有经验的优秀前辈请教	167
学习新知识	169
学习新技巧	171

成为冠军第七梯：让生活更充实

不要再花时间做这些事情	177
不可不知的时间管理	180
时间管理状况不佳的表现	182
时间管理的基本技巧	184
13 种时间管理方法	189
时间管理的原则	192
避免拖拉	203

成为冠军第八梯：让口才更好

说话是一门艺术	209
基本的说话艺术	212
学会倾听	221
语言的选择	226
克服一些语病	229
学会幽默	231
如何聊天	235
恭维的艺术	239
慎用拍马	241



成为冠军第九梯：让记忆力更出色

要记住别人的名字!	245
培养惊人的记忆力	248
准确记录出差时的信息及人名的技巧	250

成为冠军第十梯：让客户关系更融洽

要有广泛的人际关系	255
使你的道路更平坦	257
有利的家庭背景	259
让老顾客带来新顾客	261
交友慎重	263
克服关系障碍	265

十全十美攀顶成功：让事业更完美

业务员的道德规范	269
道德规范与推销效果	275
向顾客推销你的人品	278
用正当服务赢得生意	280
谈诚信	282
可靠和信任是你的职业生命!	285
做一个诚实的业务员	288
商业机密不可泄	292



GUANJUN YEWUYUAN CONGSHU

第1章

成为冠军第一梯：
让志向更远大



业务员素质一直以来都是一个热门话题。然而人们往往把素质和天赋混淆。其实天赋乃为天所赋，是一个人天生就具有的一些特质。而素质并不等于天赋，只能说某些特别的素质可能和天赋有关。比如说一个有艺术天赋的人，他在艺术修养上的素质就比常人要高出许多。但是业务员是不需要有特别的天赋的。要成为一个优秀的业务员，甚至是一个冠军业务员，需要的是一些基础素质，再加上一些技巧，此外还有自己的努力。这些素质，看起来也许很高深，但实际上都是可以后天习得的，所以只要有了充分了解，任何人都可以炼就成功所必需的素质！

成功，就像是在爬楼梯。欲穷千里目，更上一层楼，一步一步，渐入佳境！



推销是一项伟大的事业

首先，我们来看《圣经》上的一个故事：上帝要约拿到尼尼微城去传信，但约拿最初却逃避这一使命，认为自己做不到，便企图乘船远去。

业务员，作为经济大战场中重要的生力军，在现实工作中是不是也像约拿一样经常有这样的困惑：虽有一种更好地完善自己的欲望，一种想使自己的潜力充分发挥的冲动，但事实上却往往害怕自己做不到。这种阻碍业务员成长和发展的东西就叫做“约拿情结”。

为什么人会有这样令人烦恼的情结？为什么有人总是认为自己的工作既辛苦而又没有意义？

因为到现在他还没有发现，他所从事的职业是一项多么伟大的事业！

“七十二行，行行出状元”，这样的道理确实是指引人们成功的真理。因此，谁要想成长为卓越的冠军业务员，首先他必须认识到推销是一项伟大的事业。

智慧箴言

从事推销首先要战胜害怕自己做不到
的心理。



事业不等于工作

世界上的每一个人都在祈求有一天自己能够成功。每一个人都曾有过种种伟大的梦想：成为一个创业家；成为叱咤风云的市场主宰者之一；成为一个君子式的巨富……多好的梦想！其实这就是他职业规划生涯的开始。如果想当冠军业务员，但还认为自己作为一个一线业务人员是一件很痛苦的事情，只是为了自己能够吃饱穿暖的话，那么该醒醒了。多少人希望从事这项富于挑战的事业，推销是事业不是工作。但是他们却因为自己的问题，不能站在那么多希望得到更多产品更好服务的消费者面前侃侃而谈，更不能享受那种因为自己的存在让更多的人生活得更舒适的成就感，甚至，有一天他成为了冠军业务员，那么他在人们心目中就和温斯顿·丘吉尔一样神奇而充满魅力了。

智慧箴言

一定要从自己的内心感受到这份推销事业的伟大！

想成为冠军业务员吗？那么首先要记住的是，你从事的销售或者说推销，并不是用来裹腹的简单工作，而是一项帮助你登上成功高峰



的事业，是一项伟大的事业！

法国有一首小调《贩卖幸福的人》。幸福本来不是商品，不可以贩卖。但是如果你是一个业务员，你可以通过让需要的人购买你的产品，让他们生活得更加幸福。试想一下，是你，让一个容貌不够美丽的女子变得迷人；是你，让一个盲人可以自由地行走，感受世界；是你让被钢筋水泥束缚的小孩子拥有一个自由的童年……这是一个让人多么幸福的事业！因此，你，就是那个贩卖幸福的人！而往往贩卖幸福的人才是一个真正幸福的人。

业务员是一个美妙的职业。从你开始你的事业生涯，你的工作并不会像其他的职业那样单调，日复一日。你会发现你每天都会遇到不同的人、不一样的事情，每一天都要将幸福送出去，每一天都会有



业务员是一个美妙的职业，你会发现你每天都会遇到不同的人、不一样的事情。

新的东西等你去了解，去学习，去获取！简单地看来，似乎很底层的业务工作至少可以让你在每一天都看见自己的进步，自己的努力获得的成就，这些果实会逐渐明确地呈现出来。因此在这个舞台上，你可以看见自己的最佳表现；此外由于接触到多种多样的人，你平时会自动地积累方方面面的知识，厚积薄发，这些资本日后就是你成功或者晋升管理层的基石！

现在，请大声告诉世界：“我是一个业务员，我是一个从事伟大事业的人！”一定要从自己的内心感受到这份事业的伟大，并且记住，你成功的第一步已经迈出！



业务员开口笑

顾客：“我的菜怎么还没有做好呢？”

业务员：“请问您定了什么菜？”

顾客：“炸蜗牛。”

业务员：“噢，原来是这样，请别着急。”

顾客：“我已经等了45分钟了。”

业务员：“这是因为蜗牛是行动迟缓的动物……”