



金牌 推销员

赵一鸣◎主编

成为一名金牌推销员，是众多推销员梦寐以求的事情。本书从实际出发，选取了大量金牌推销员的成功经典事例，总结了他们的成功经验，但愿能对有志于成为金牌推销员的人们有所帮助。

新疆美术摄影出版社

励志
文库

金牌推销员

主 编 赵一鸣

新疆美术摄影出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

金牌推销员 / 赵一鸣主编. — 乌鲁木齐: 新疆美术摄影出版社, 2012. 1

(励志文库)

ISBN 978-7-5469-2085-6

I. ①金… II. ①赵… III. ①推销—通俗读物 IV. ①F713. 3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 009072 号

金牌推销员

出 版: 新疆美术摄影出版社	开 本: 710mm×1000mm 1/16
	字 数: 120 千字
地 址: 乌鲁木齐市经济技术开 发区科技园路 7 号	印 张: 12.875
邮 编: 830011	版 次: 2012 年 1 月第 1 版
经 销: 新华书店	印 次: 2012 年 3 月第 1 次印刷
印 刷: 北京市平谷县早立印刷厂	书 号: ISBN 978-7-5469-2085-6
	定 价: 25.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。



前言

这个世界上有千万种职业，推销员无疑是最具有魅力的一种。这个职业不仅能给人带来丰厚的收入，还能使人享受到宝贵的自由。越来越多的人加入到了推销员的队伍，可惜金牌推销员是少之又少。成为一名金牌推销员，成为众多推销员梦寐以求的事情。

要成为一名金牌推销员，仅有美好的梦想和踌躇满志的热忱是远远不够的，还需要有坚强的毅力，良好的心态，重要的是要掌握推销工作的专业知识与推销技巧。比如，一名推销员从迈出公司门口到与客户达成共议，需要完成一系列的具体工作——如何从众多的人群中选出具有购买欲望的客户？什么时候开始和客户面谈？什么样的言辞能够打动客户？怎样揣摩客户的心理活动？如何能够与客户成功交易……这一系列的问题都是摆在推销员面前的荆棘与坎坷。

有些推销员把销售看做是一项艰难的工作，可是事实并非如此。在金牌推销员看来，一个真诚的微笑就能打动客户的心；一个简单的故事，就能与客户成为好朋友；简单的几句话，就能获得了客户的赞同。可见，推销既是一门科学，也是



一门艺术。正确认识现代推销活动的基本原理、敏锐洞悉推销工作的一般规律、熟练掌握推销的方法和技巧，是金牌推销员成功的秘诀。

有一些推销员有成为金牌推销员的梦想，并且为之努力，但实际上做起来就差那么一点点。他们不太注意自己的形象，不懂得钻研推销的技巧，不知道怎样去发现客户、挖掘客户，不善言辞。可是要想在推销界有所发展，对推销的方方面面不了解怎么能行呢？本书从实际出发，总结了金牌推销员的成功经验，但愿能对有志于成为金牌推销员的人们有所帮助。



目 录

第一章 勇敢地亮出自己	1
让推销圆你的财富梦	1
自信心最重要	3
信心是培养出来的	5
为你自己的胜利而骄傲	8
让推销成为生活的一部分	10
第二章 好仪表让顾客喜欢上你	12
气质修炼最重要	12
穿着一定要得体	14
建立有利的第一印象	17
仪态大方，体现素养	20
第三章 优雅的谈吐打开顾客的心门	22
掌握语言的魅力	22
首次面谈，重视礼节	24
一个好的开场白至关重要	26
谈吐优雅，成功推销	28
让自己的声音更加动听，充满魅力	30



第四章 不能忽视的细节	34
拜访前做好积极的准备	34
重视细节制胜	37
精通你所销售的产品	39
递接名片有讲究	41
处处留心皆客户	43
消除客户的成见	46
第五章 积极的心态成就辉煌的事业	49
虚心接受他人的忠告	49
热情让你的工作更出色	51
努力克服恐惧心理	53
保持乐观的精神	55
把“不可能”从你的字典中删掉	58
第六章 毅力是成功推销的必由之路	61
成功的推销离不开毅力	61
修炼耐心，坚定推销	63
坚持不懈，直到成功	66
不达目的不罢休	69
为明确的目标而行动	72
执著，向成功迈进	75
第七章 做好与客户的沟通	79
发现对方的兴趣点	79
合理说明结合生动描述	81
善于倾听更受客户的欢迎	83
学会让顾客尽量说“是”	86



不同的顾客作不同的说服方法	90
恰当的提问可以使销售更顺畅	92
少说“我”多说“你”	97
让幽默为推销注入活力	100
第八章 推销是从被拒绝开始的	104
人们为什么会拒绝	104
为拒绝做好准备	106
正视失败与拒绝	108
让拒绝成为前进的动力	110
从被拒绝中学会推销	113
积极面对客户的拒绝	115
给顾客一个购买的理由	117
恰当地处理客户的抱怨	119
第九章 做一个“心灵捕手”	123
思考必须存在于推销之中	123
抓住顾客的心理促成交易	125
争取并珍惜与客户面对面的机会	127
正确对待竞争对手	129
重视顾客的心理变化	133
微笑的魅力不可忽视	136
用赞美敲开顾客的心	139
攻心为上促成交	141
第十章 使客户相信你	143
对待顾客千万不要以貌取人	143
吸引顾客的方法	146



热情地对待你的每一位顾客	147
从顾客的喜好出发	149
取得顾客信任	151
永远做客户最好的顾问	153
第十一章 优质的服务就是最好的推销	156
真正的推销始于售后	156
成交结束，服务开始	158
售后服务是推销的延续	160
再次推销的开始	161
售后服务至关重要	163
建立永久的合作关系	164
不要忘记老客户	166



第一章 勇敢地亮出自己

一个优秀的推销员将优质的产品卖给客户之前，首先会勇敢地报出自己的家门，以自己对推销工作的热爱感染顾客。推销是一门双赢的艺术，在帮助了别人的同时，自己也赢得丰厚的回报。

让推销圆你的财富梦

要想取得事业的成功离不开推销，要想实现自我价值也离不开推销。推销是我们生存在这个世界上所必须具备的能力。

身处现代社会洪流，我们每个人必须把自己推销给社会。其实，我们每个人都在从事推销工作，因为我们无时无刻不在推销自己的思想、观点、产品、服务等。推销无时无刻不在发生，当美国举行总统大选时，候选人以自己的执政纲领、言谈举止等通过新闻媒体，将自己推销给全体选民；当微软将推出自己的视窗操作系统时，是将自己作为未来世界的标准推销；当张朝阳提出“注意力经济”的理念时，是将“搜狐”推销给上网者及公众；当周杰伦在各地巡回演出时，是把自己的形象和音乐推销给众多的歌迷……可以说，推销无处不在，无时不有，无论你是三岁顽童，还是八旬老翁；无论你是政治家、歌星、艺术家、商人，还是普通老百姓，都需要推销。

总统的每一届竞选，实质上就是一个推销总统的班子；教授的



每一次著书立说，实质上就是一次推销行动，推销自己的思想，传播自己的理念；学生也需要推销，无论是博士、硕士，还是大学生，在进入社会后，你要把你的才华，把你最美好的一面，展示在招聘者的面前，这都是推销。至于企业家、商人，推销更是已经融入他们的生命。所以推销是显示一个人的才能和本领的工作。

很多人都希望自己富有，拥有高档住房、名牌汽车，这些都离不开钱。那么，怎样才能更快、更多地赚到钱呢？据统计，80%以上的富翁都曾做过推销人员。美国管理大师彼得·杜拉克曾经说过：“未来的总经理，有99%将从推销人员中产生。”世界著名的华人富豪，如李嘉诚、蔡万霖、王永庆等，他们都是从做推销员起步的。他们的学历有限，但却不辞辛苦地通过推销积累经验，累积本钱，终于成就了自己的事业。李嘉诚推销钟表、铁桶，从中学到了做事业的诀窍；王永庆卖米起家，利用其灵活的经营手段，成就其塑胶王国；蔡万霖与其兄蔡成春从酱油起家做成世界十大富商……

只要你会卖东西，你就能赚到钱；卖得越多，赚得就越多。在日常生活中，买卖随时随地都在进行。钱从这个人的口袋里流出，进入了那个人的腰包，然后又从那个人的腰包流出，进入了另一个人的口袋。你只要想尽办法让钱进入你的腰包，你就富有了。

一个乡下人去上海打工，向不见泥土而又爱花的上海人兜售含有沙子和树叶的泥土做“花盆土”，结果赚了大钱。美国罗氏公司的创办人艾德·罗把沙土和锯屑放在纸袋里，在袋子上写着：“猫儿厕，能除湿去臭，问你的猫儿就知道。”结果创造了25亿美元的销售额。

不管到什么时候，也无论你预备将来做什么，推销对每一个人来说真的很重要。一旦你证明了自己具有推销能力，成为推销高手，你就可以在任何时间、任何地点为任何人工作，因为有许多人需要你，而你也会因此而变得富有。推销是人生必修的一门功课，它使你的人生更加辉煌。



自信心最重要

推销是当今企业需求量最大，也是个人发展空间最大的一个行业。真正意义上的推销，不仅是商品的推销，还包括自我的推销，不仅要让客户喜欢你的东西，更要让客户喜欢上你。

一些推销员在看待推销这项工作时，只把它当作一种谋生的手段，而不是实现其社会价值的方式。因为对待推销这项工作的不同态度，推销员便产生了两种心理：乞丐心理和使者心理。

所谓乞丐心理，认为自己是请别人、乞求别人帮忙来办成某件事情。乞丐心理的推销员在推销时非常害怕客户提出反对意见。一旦听到反对意见，他们马上就觉得成交将失败。这使得推销员一直处于紧张的状态中，不能自由地与客户进行心贴心地交流。

生活中你可能会遇到这样的推销员，他们经常会这样抱怨：“现在客户越来越难开发”“到嘴的鸭子给飞了”“他老是对我心存戒备，好像我会谋害他一样”……这就是怀有乞丐心理的推销员。

而拥有使者心理的推销员却正好与之相反，这是当今流行的推销员心理模式，是一种鼓励自己、提高自己自信心的措施。

你去走访一个客户，不是求他购买产品，而是向他介绍或推荐一种对他有用（有利）的赚钱的产品，这就好比医生上门看病，给患者带来的是便利、实惠。你今天迈进某个店铺，是这个店铺的福气，因为你将给他们带来一些意外的惊喜，你将给他们带来便利或赚钱的机会。总之，你是光明的使者，你手中的每一个产品，都可能会给客户一个获利的机会。

每个人在内心深处都会给自己一个角色定位，即我是什么样的人，在现实中扮演什么样的角色。在这种角色定位下，人的大脑会



通过各种信息渠道来收集有关这种角色定位的办法，最终通过行动来实现意识中的自我。

而拥有乞丐心理和使者心理的推销员就是两种角色定位，这两种心理模式下的推销员的精神状态是不一样的，展现在客户面前的气质、信心也不一样，最终取得的销售业绩也肯定会有差别。推销员推销的不仅是产品，更是自己。在使者心理模式下，推销员更容易将自己推销出去，取得客户的信任。因此，一个优秀的推销员必须拥有使者心理。

正因为公司的产品对客户有用，你才不辞辛苦地赶来向他介绍、推销。你是来帮他满足、解决各种需求的，你为什么没有信心？当你意识到自己的职责就是诚恳地为用户（客户）服务时，就很容易摆正心态，树立起自信心。而拥有了这种心态，推销就不是一种负担，而是一种奉献，是一种乐趣，你的精神状态会得到很大改善，你的客户就会用期待的目光迎接你。此时，你的推销就有了成功的可能。

其实，推销是一项生动活泼、内容丰富的活动。在这一过程中，除为客户提供产品、提供服务外，还能给推销人员带来许多良好的心理感受和体验，从而产生成就感和满足感，自己的社会价值不断得到实现。同时，在与客户的交往过程中，推销员还能不断提高和发展他们的观察力、随机应变能力、自制力和一系列可贵的品质，从而使其整体素质得到提高。这正是人们从推销这项工作中获得愉快和满足的原因。从这点上来说，推销是一项伟大而有意义的工作。

有心理学家曾经指出：人体心理中的积极性因素是一切活动能力的来源。在使者心理模式中，你可以不断地调整自己的情绪。比如，当你遭到客户的拒绝时，就会有一种受挫感，但是使者心理会让你重新调整自己，并不断地进行心理暗示，鼓励自己，给自己打气，相信自己一定能成功，之后，你的大脑就会指导你的行为：你要与客户作诚恳的沟通，集中精力找出客户拒绝的症结所在，沟通



的语气要稳重，要坦诚友好，等等。这样，你就会永远处于一种斗志昂扬的状态中。

拥有了使者心理，在推销过程中遇到的种种困难也会迎刃而解。你会非常自信，能轻易地摆脱糟糕的境遇，最终走向成功。

信心是培养出来的

自信可以说是销售成功的第一秘诀。相信自己一定能够取得成功，这就是销售人员取得成功的先决条件。乔·吉拉德说：“信心是销售人员胜利的法宝。”乔·坎多尔弗说：“在销售过程的每一个环节中，自信心都是必要的成分。”如果缺乏自信，害怕与客户打交道，最终只能是一无所获。

艾尔墨·惠勒受某公司之聘担任推销顾问，负责销售的经理让他注意一件令人感到非常奇怪的事：有一位推销员，不管被公司派到什么地方，也不管给他定多少佣金，他平均所得总是挣够 5000 美元，不多也不少。

因为这个推销员在一个比较小的推销区干得不错，公司就派他到一个更大、更理想的地区。可是第二年他获得的佣金数同在小区域干的时候完全一样——5000 美元。第三年，公司提高了所有推销员的佣金比例，但这位推销员还是只挣了 5000 美元。公司又派他到一个最不理想的地方，他照样拿到 5000 美元。

惠勒跟这个推销员谈过话后发现，问题的症结不在于推销区域，而在于他的自我评价。他认为自己是个“每年赚 5000 美元”的人。有了这个概念之后，外在环境似乎对他就没有什么影响了。

他被派到不理想的地区时，他会为 5000 美元而努力工作；被派到条件好的地区时，只要达到 5000 美元，他就有各种借口停步不前



了。有一次，目标达到之后，他就生了病，那一年什么工作也没有再干。医生并没有找到生病的原因，但第二年一开始，他又奇迹般地恢复了健康。

所以，不管你是什么人，不管你自认为多么失败，你本身仍然具有能使你成功的能力和力量。自信，强烈的自信，可使人受到激励而想出各种可行的方法和技巧，同时，“相信自己一定成功”也会使别人对你产生信任 and 好感。

自信，是每一个成功人士最为重要的特质之一。推销员在日常工作中，会遇到各种各样的失败，遭遇很多在其他职业中不曾遭遇的尴尬。在这种情况下，推销员更要正视自己，鼓起勇气面对自己的顾客。“走自己的路，让别人去说吧。”对于个人的成败而言，关键是自己是否肯定自己，“打败自己的往往不是别人，而是你自己。”

一位先哲曾经说过：“自信是走向成功的敲门砖。”自信对推销员而言是十分重要的，那么如何培养你推销的心灵力量呢？作为一名专业推销人员，你必须注意以下几点：

第一，目光正视别人。

“眼睛是心灵的窗户”，通过一个人的眼神可以获取许多信息。如果你的目光老是回避别人，会让对方感觉你在害怕什么或者做什么对他不利的事，从而开始有了戒备心理。

正视别人是一种积极的、不回避的态度，是自信的表现。不正视别人通常意味着：我怕你，在你旁边我感到很自卑，我不喜欢你等含义。而正视别人等于告诉他：我很诚实，而且光明正大。相信我告诉你的话是真的，绝不虚假。

所以，千万不可忽视你的眼睛。你为别人工作的时候，就让你的眼睛成为你的雇工，为培养你的自信工作。让你的眼神专注别人，这不但能给你信心，也能为你赢得别人的信任。



第二，努力提高自身能力。

凡是有关的职业和产品的知识你都要学习。你了解的内容越多，对自己推销的产品的信心就会越足，把知识运用到实际推销中的劲头也就越大。你越是贴近专家身份，就越是能够得到客户的尊敬和认可，并从中受益，要知道人们对专家是非常迷信的。

第三，鼓足勇气敢于当众发言。

在日常的工作总结、推销培训以及面对客户的时候，你经常会发现有些同事沉默不语。其实，不是他们缺乏能力，一无是处，主要是他们缺乏自信。拿破仑·希尔指出，有很多思维敏锐、天资聪慧的人，却无法发挥他们的长处参与讨论，并不是他们不想参与，而只是因为他们缺少信心。要想得到别人的重视，首先就要相信自己，自信让你战无不胜。

从积极的角度来看，多给自己锻炼的机会，就会增加信心。不要在心里上有负担，因为总会有人同意你的见解，所以不要再对自己说：“我怀疑我是否敢说出来。”不论是参加什么活动或是什么会议，每次都要积极主动发言，无论是评论、建议或提问题，都不例外。

在日本，有这样一家培训机构，它主要是对人进行信心的培养，进入这里学习的人，技能、技巧方面的知识和经验已经足够了，需要的就是十足的信心。从这里走出去的人，一定要敢于到校外的主要街道上大声叫喊“我是最优秀的……”，这样才能获得毕业证书。

这样的练习会增强你的自信。

总之，一个人只有先相信自己，别人才会相信你。多诺阿索说：“你需要推销的首先就是你的自信，你越是自信，就越能表现出自信的品质。”一个人一旦在自己的心中把自己的形象提升之后，其走路的姿势、言谈、举止，无不显示出自信、轻松和愉快，从而拥有成功的资本。



作为一个拥有自信的推销员，要相信自己的产品，相信自己的企业，相信自己的能力，更重要的是相信自己一定能取得成功。拥有这种自信，才能使推销人员发挥出才能，战胜各种困难，最终取得成功。

为你自己的胜利而骄傲

长久以来，人们对推销的认知较低，推销员是一个最容易被别人误解甚至看轻的职业。但随着社会对推销的高度重视以及市场的高度发展，人们开始对推销的本质有了更深的认识。

然而，世界各地有许多推销员，至今仍羞于承认他们的职业，而使用各种头衔来掩饰自己是推销员的身份，如代表、顾问、中介、助理、行销专家、经理人、律师、传销商、业务执行、经纪人……他们一直不愿公开承认自己就是推销员！

乔·吉拉德说：“选择推销这个职业，就注定选择了艰难。但是，如果推销员将它作为一门有规则、标准和原则的职业去做，那么就可以靠它取得成功，为我们带来金钱和情感上的满足。”

事实上，推销这一工作既能给自己带来不菲的收入，又能给他人带来好处。不要害羞，勇敢地告诉别人，让别人知道你是一名推销员，让他们了解到，这项职业其实给了你一个帮助他人的好机会。医生治好病人的病，律师帮人打赢了官司，解决了他人的困扰，而推销员则为世人带来舒适、幸福的服务。

通常，成功的推销员会为自己所取得的成就感到满意。大多数成功的推销员为人处世也很成功，他们乐于听取朋友的意见和忠告，而在推销过程中培养出来的自信也帮助他们克服了许多困难。

就像杰出的运动员一样，推销员都是斗士，必须有必胜的决心。