

成功的销售 从理念开始

CHENGGONG DE XIAOSHOU CONG LINIAN KAISHI

销售理念是销售活动的灵魂

方朋远◎编著

正确的销售理念，成就伟大的销售业绩

驾驭真正的营
全新理念，让销售赢在起点



销售就是卖东西，就是推销自己的产品，就是推销自己的一种理念

北京工业大学出版社

成功的销售 从理念开始

CHENGGONG DE XIAOSHOU CONG LINIAN KAISHI

销售理念是销售活动的灵魂



方朋远 ■ 著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功的销售从理念开始/方朋远编著. —北京:
北京工业大学出版社, 2013. 5

ISBN 978 - 7 - 5639 - 3479 - 9

I. ①成… II. ①方… III. ①销售—通俗读物 IV.
①F713. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 053731 号

成功的销售从理念开始

编 著: 方朋远

责任编辑: 杨 洋

封面设计: 董晓丹

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010 - 67391722 (传真) bgdcbs@sina. com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京高岭印刷有限公司

开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张: 17

字 数: 217 千字

版 次: 2013 年 5 月第 1 版

印 次: 2013 年 5 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 3479 - 9

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)

前言

何为销售？谈起销售，或许人们会想到那些口若悬河、夸夸其谈的人。在大多数人看来，拥有一张灵巧的嘴巴，便已具备完成销售工作的条件，其实不然。随着社会经济时代的到来，传统的销售概念正在遭受着严重的冲击，而销售人员也必须与时俱进。为了适应当今社会的发展，销售人员必须培养良好的销售理念，才能创造出更好的业绩。

在当今销售行业之中，销售人员已不能再单凭口才便达到推销的目的了，还必须具备一定的际关系网与个人能力，更需要具备着眼于产品、市场分析的睿智与眼光。相信大多数的销售人员都有这样的感受：以往的销售工作十分简单，只需要拿着公司的产品向客户推销就行。然而现在，销售人员若对产品的市场反应与客户需求都不甚了解的话，只会像一只无头苍蝇般四处碰壁，这对于销售人员的职业发展将会产生极大的障碍。因此，销售人员转换销售理念、提升个人的市场操控能力是当下最为重要的。

事实上，销售对于销售人员而言，就是一个不断寻求自身价值、体现自身价值并将理想转变成现实的过程。无法否定的是，任何一位销售人员的销售生涯都充满了坎坷，其中不仅有成功的喜悦，还有更多失败的痛苦。销售人员若不具备强大的心理素质，无法适应销售的工作性质，便很难得到发展。无论你拥有多么高的天资，若想成为一位高效的营销人员，就必须掌握一定的销售理念，这种销售理念是需要你通过学习和训练方能掌握的。若是销售人员不具备良好的销售信

成功的销售从理念开始

念,是很难在销售行业立足的。因为理念犹如信仰,不具备销售理念,销售人员便不知道该向哪里走,也不知道如何开展工作。因此,销售理念对于销售人员而言是至关重要的。若想做好销售工作,就必须具备良好的销售理念。

那么,销售人员在承担销售工作的过程中,又应当具备什么样的销售理念呢?以下便是销售人员必须具备的十大销售理念:

1. 激情可以改变世界。
2. 每天都要进步一点点。
3. 凡事预则立,不预则废。
4. 成功的销售应该“名利双收”。
5. 口才必不可少。
6. 尊重客户是沟通的前提。
7. 你的价值是因拒绝的存在而存在。
8. 人脉是金。
9. 每个客户身后都有 250 个潜在客户。
10. 销售就是挖掘并满足客户的需求。

以上十大销售理念乃是每一位销售人员都应当掌握的基本理念。销售是一项非常有难度、非常有挑战性的工作,若是销售人员不具备正确的销售理念,便很难将这份工作做好。销售工作也是一个不断进取、上升的过程,若没有坚定的销售理念作支撑,销售人员便很难在这一行业获得成功。

本书帮助更多的销售工作者树立良好的销售理念。《成功的销售从理念开始》以全新的视点与独特的思维,运用大量成功者的事例论述了高效销售人员走向成功的十大销售理念。本书将会为销售工作者开启一场理念学习之旅,为销售工作者建立正确的销售理念提供最好的帮助,让大家在感受阅读乐趣的同时,又能提升自身的销售能力。掌握了这些销售理念,身为销售人员的你走向成功便不再难了。

目 录

第一章 激情可以改变世界

充满信心,永葆激情·····	2
心态是激情的助燃器·····	4
对方的冷漠,击败不了你的激情·····	6
进取心是开启激情之门的钥匙·····	9
莫让悲观胆怯浇灭了激情·····	11
激情就是重复去做一件事情·····	14
短暂的激情不值钱·····	16

第二章 每天都进步一点点

销售工作并不卑微·····	20
肯定自我,方能超越自我·····	22
目标有多大,事业便有多大·····	25
一件事做得好,事事变通顺·····	27
耐心是一切聪明才智的基础·····	30
每天盘点一下你的心灵·····	33
提升自身核心竞争力·····	35

成功的销售从理念开始

利用工作之余给自己充电	38
只需要比昨天进步一点点	40

第三章 凡事预则立，不预则废

时时作准备，到时不慌张	46
设定目标，让自己成为专业人士	49
为自己设定可以实现的目标	51
明确目标，把握好前行的方向	54
了解客户信息，方法很重要	56
给客户留下良好的印象	58
金山、银山，不如养成好习惯	61
对自己所推销的产品一定要精通	64
制订切实可行的计划，让销售工作有章可循	66

第四章 成功的销售应该“名利双收”

个人品牌与销售业绩成正比	72
好脾气，业绩步步高升的秘诀	74
努力打造与众不同	76
成功推销自己，再推销产品	79
太诚实，令客户望而生畏	82
适度暴露产品的缺陷	84
别随意向客户许诺	87
不可缺少的责任心	89
诚信面对每一位客户	91
良好的信誉能赢得更多的客户	95

第五章 口才必不可少

由“口”而生的财富	100
学会赞美,客户才会心悦诚服	102
有所言,有所不言	105
多说“我们”,少说“我”	107
掌握声东击西的谈话技巧	110
话要说到客户的心坎上	113
随机应变,打破僵局	115
在客户说“不”之前,掌握主动权	117
让客户选择,但不给其讨价还价的机会	120
在客户发火之前,先承认自己错了	122

第六章 尊重客户是沟通的前提

沟通的时机很重要	128
委婉拒绝,才不伤客户的心	130
有效抓住客户的心理	133
动之以情,晓之以理	135
以退为进,巧妙沟通	138
投其所好,为其服务	140
把握好直言,善用婉言	143
激将法让客户不得不帮你	145
让你的客户畅所欲言	148

第七章 你的价值是因拒绝的存在而存在

销售是从被拒绝开始的	152
你经得起客户的考验吗	155
销售,从削减客户的负面情绪开始	157
执着,不轻言放弃	160
每一个环节都不可放弃	162
客户的“托辞”并不等于拒绝	165
占争论的便宜越多,吃销售的亏越大	167
客户的抱怨是你提升的基础	169
学会忍让,厚积薄发	171
管好自己的情绪,不要受外界的影响	174
让事实为你美言	177
排除异议,让客户更信赖你	180

第八章 人脉是金

人脉乃是销售的财脉	184
默默无闻地工作,不如精心“结网”	186
注意为客户人脉做好储蓄	188
敢于与“大人物”结交	192
发现客户群中的贵人	195
记住他人的名字很重要	196
让你的名片满天飞	199
老客户有不容忽视的推销力量	201

第九章 每个客户身后都有 250 个潜在客户

250 定律·····	206
每一位客户都得罪不得·····	208
不可轻视的潜在客户·····	210
微笑面对每一位客户·····	214
刁钻客户并不可怕·····	215
灵活应对吹毛求疵的客户·····	218
对待客户需忠诚·····	220
处处留心皆客户·····	223
用人情留住老客户·····	225

第十章 销售就是挖掘并满足客户的需求

发现客户的真正需求·····	230
劝导不如诱导,多为客户利益考虑·····	233
积极创造与客户的共鸣区·····	235
准确把握客户的感情倾向·····	237
发现客户的兴趣,积极满足客户需求·····	239
与客户持同一战线·····	242
善用体验策略,诱导客户做出决定·····	244
善用暗示,激发客户购买欲望·····	247
站到客户的角度去思考,更好地了解客户·····	249
运用幽默引发客户的兴趣·····	251
给客户安全感·····	254

第一章

激情可以改变世界

每一位销售从业者都应该用百分之百的激情做百分之一的事情。因为激情犹如销售人员的生命一般，唯有凭借激情，销售人员才可以在销售行业释放出潜在的巨大能量，并发展出一种坚强的个性；唯有凭借激情，销售人员才可以让枯燥乏味的工作变得生动有趣，令自身充满无限活力，最终培养出自己对事业的狂热追求；唯有凭借激情，销售人员才可以不断地去感染周围的客户，并从客户那里获得理解、支持，为自己发展良好的人际关系；唯有凭借激情，销售人员才可以不断获得客户的青睐，为自己的成功创造机会……总而言之，销售人员只有让自己充满激情，才可能改变整个世界。

充满自信，永葆激情

自信不仅仅是销售工作者所应具备的积极心态，是他们发源于内心的自我肯定与相信，更是促使销售工作者取得销售成功的最重要的精神力量。销售人员在发自内心对自我予以肯定时，一定要掌握一个度，自信不足会演变成自卑，过于自信便会成为自以为是。因此，销售人员在对待自信的问题时，一定要建立在实事求是的基础之上。在现实中，很多刚刚进入销售行业的新人们在面对客户时，严重缺乏自信，很难正视客户的目光，在与客户接触的过程中，时常会出现冷场的局面，他们不知道应当如何与客户做好沟通，一味地担心在客户面前说错话。甚至还有一些销售人员在一次又一次地遭到客户拒绝之后，便对自己的能力产生怀疑，认为自己能力不足，最终导致自卑情绪的出现。这样的销售人员又何谈取得优秀的业绩？

但需要销售人员特别注意的是，自信并非孤芳自赏，更不是得意忘形，而是不断激励自己奋发进取的一种心理素质，是能够以高昂的斗志与充沛的精力去迎接销售工作过程中各类挑战的乐观情绪。通过自信，销售人员不仅可以战胜自己，还能够对客户产生影响，从而更容易地开展工作的。

然而，很多销售人员在听到客户说自己销售的产品不足，抑或是自认为产品有一些小瑕疵时，便会跟着抱怨公司的产品质量不足。殊不知，这种做法是极其不利的。因为在当今产品高度同质化的销售行业，很多同类产品在功能使用方面并不存在太大的区别。只要公司所生产的产品满足国际与行业标准，便属于合格的产品，



也应当属于好的产品，这样便存在消费市场与购买客户。因此，销售人员在与客户接触的过程中，首先要做的便是对自己所推销的产品抱以相信并支持的态度，相信自己所推销的产品是最好的，这样才更有利于推销成功。

曾经有一位非常优秀的销售高手，在他前去拜访客户之前，都会在洗手间对着镜子，将自己一只手的大拇指与食指放入口腔之中，运用这种方法进行肌肉扩展训练。与此同时，这名销售人员还会大声对自己说：“我是世界上最棒的。”这位销售人员之所以这样做，最主要的便是锻炼自己的自信心，以达到成功拜访的目的。也正是因为如此，他才在一次又一次的拜访之中，成功实现自己的销售目标，并成为销售行业非常著名的工作者。

还有一家企业，企业领导要求企业的每一位销售人员在去拜访客户时，必须要大声说出：“我们的产品是最好的，我们的企业有着最好的服务。”在每一次例会之后，每一位销售人员都要大声喊出这些话，而且喊声越来越大。随后，销售人员便会整理好衣装去拜访客户。

销售工作本来便是要求销售人员运用自信创造出优秀业绩的职业，它更通过信心与信念的转移，将销售工作者对产品或者服务的信心转变成对客户的影响，从而让客户因为影响而作出选择。因此，销售人员具备足够的自信心是十分重要的。其实，很多销售人员之所以无法做到自信，不能相信自己所推销的产品，主要由于他们没有摆正心态。销售人员一定不可将推销工作视为一种负担，而应当视其为一种奉献与乐趣，这样才能让自己的精神状态得到有效的改善，更受客户的青睐。

销售人员若是不自信的话，无论如何都难取得成功。要知道，不管你从事哪种职业，成功的前提之一都是拥有绝对的自信，销售工作尤为如此。只有你對自己充满信心，才能在与客户接触的过程

中，表现得落落大方、胸有成竹，甚至还能通过你的自信感染客户，让客户对你所推销的产品产生信赖。

除了对自己的自信，销售人员的自信主要还包括以下三方面。

第一，销售人员一定要肯定自己所做的销售职业，不能错误地认为销售工作是一份卑微的职业。既然你选择了这项职业，就必须正确认识它。一直对销售职业保持极大的信心，才有利于你销售工作的开展。

第二，销售人员若想通过自信去感染客户，就必须要对所推销的产品有着极大的信心。事实上，一位优秀的销售人员，他们取得好业绩的主要原因之一便在于，他们非常相信自己所推销的产品，正是因为如此，他们才能一次次成功地向客户推销产品。

第三，销售人员还必须要对所在的企业充满自信，相信自己所推销的产品乃是企业生产的最好产品，相信所在企业是一家有前途的公司，企业时刻都在为客户提供最好的产品与最好的服务，这样才能让客户对你、你的产品以及你所在的企业产生信赖。

心态是激情的助燃器



身为销售人员，大家在开展销售工作的过程中，都会遇到这样或者那样的阻碍，使销售工作很难顺利进行。即使是最优秀的销售人员，也会遭遇无法控制的局面，他们同样会遭到客户的拒绝，甚至还会出现不同程度的错误。这便需要销售人员具备良好的心态，以便自然地应对各类突发事件。因此没有良好的心态，便很难在销售行业取得业绩。然而，大多数的销售人员，他们都能够将自己所关注的焦点放在如何提升销售技巧等方面，很少有销售人员关注自



己的心态。事实上，销售工作是否能够顺利开展，销售人员是否能够打动客户，实现自己的目的，最关键的因素之一在于销售人员具备的心态。正如一位著名的哲人曾经说过的，拥有一个健全的心态，远远比拥有一百种智慧更能让人发挥强大的力量。

想要创造销售奇迹，销售人员除了要具有良好的心态之外，还必须保持足够的激情。心态决定着销售人员是否能安分，而销售人员工作的态度则取决于激情。保持激情，才能在开展销售工作的过程中，永葆动力。一个没有激情的销售人员，大多抱着得过且过的思想，无法正视销售工作，更没有创造销售业绩的动力。那些在销售行业做出优秀业绩的销售工作者，都存在着一种共同特点，那便是拥有良好的心态，并对销售工作有着足够的激情。在这些优秀的销售人员看来，至少做到这一点，才能自由掌控自己的销售业绩。

有一位身价过亿的著名企业家，刚刚过了五十岁便已经呈现出老态龙钟、生命衰竭的现象。对此，这位著名的企业家十分苦恼，每天都处于极其低落的情绪中。后来，一位朋友建议他去看医生。从医生那里，这位企业家得到了启示。从此之后，这位企业家便努力让自己从疲于奔命的事业中解放出来，由原来的凡事亲力亲为转变成将手中的权力交给自己信任的人员，从一个视金钱为生命的重钱者转变成一个拥有极大爱心的大慈善家，从一个敛财者转变成一个散财者。当这位企业家的心理发生变化，心胸变得豁达之后，他才发现，原来世界上有很多比赚钱更有意义的事情等着自己去做。随后，这位企业家便将慈善事业视为自己生命中不可或缺的一部分。当拥有了这样的好心态之后，他到八十多岁依然保持着充沛的精力。

这位企业家的故事充分说明了，心态对于一个人的发展有着十分重要的作用。同样，好心态对销售人员而言，也是至关重要的。

成功的销售从理念开始

一位医疗器材推销员在向客户展示手术衣，最初的时候一切都进展得非常顺利，客户也非常专心地听着推销员的讲解。然而，当客户准备试穿时，客户拿到手中的手术衣却因拉力过大而在衣服的接缝处破开了一个小口。面对这样的局面，机灵的推销员则报之一笑，客户看到推销员脸上的笑容，他也跟着笑了起来，这时客户甚至有些自嘲地说道：“我的手劲实在太大了，不是吗？”

最终，原本并没有打算购买手术衣的客户最终决定先让这名推销员拿来一些手术衣，可以在他们医院试用先看看效果。这位销售人员因为自己的自信，不仅让客户感受到他不是一个遇到突发事件便不知所措的人，更让客户愿意放心地与他合作。因为这名推销员在面对突发状况时，还能如此乐观。因此，客户被这名推销员的自信所感染，最终同意与其合作。

对于每一位销售工作者而言，良好的心态是不可缺少的。面对突发事件，更需要销售人员快速调整好自己的心态，这样才能令客户对你心服口服，从而提升你的销售业绩。作为一名销售人员往往要比其他行业从业者面临更多、更为复杂的竞争环境，尤其在工作中遇到各种各样的突发事件，被拒绝、失败的次数比其他行业从业者的要大得多。这决定了销售人员必须承受比常人多出许多倍的压力。在巨大压力的工作环境中，销售人员更应具备良好的心态，在良好心态的影响下令自己的销售业绩不断上升，方能更好地在销售行业立足。

对方的冷漠，击败不了你的激情

几乎每一位销售人员都会遇到这样的客户：当你非常积极地与



其主动交谈时，对方却对你爱搭不理；抑或你说了很多之后，客户却什么意见都不发表，更不积极地对你做出回应。想必没有比这样的客户更能够令销售人员备受打击的了。当面对冷漠的客户时，很多销售人员都会知难而退，他们会不自觉地用同样冷漠的态度对待客户。这也是这些销售人员无法取得成功的主要原因所在。而那些成功的销售人员，他们之所以能够将各类客户收入自己的“囊中”，关键在于他们善于与各类客户打交道，即便面对非常冷漠的客户，他们也会通过自己的努力，化解客户的冷漠，并将这些冷漠转变成客户对自己以及所推销产品的忠诚。这些销售人员的成功之处在于，他们深知每一位客户都有说话的需要，冷漠的客户也是如此。只要能够激起客户的谈话欲望，便可能友好地与他们相处，甚至可以成为无话不谈的朋友，做到这些，当然就能顺利地开展销售工作了。

小李是一名服装推销员，每天都会遭遇各种各样不同性格的客户，尤其是那些对销售员的推销冷漠回应的客户。尽管小李总是以最大地热情去做销售，向客户讲解所推销的产品，但是，每当小李做完自我介绍，大多数客户都会立即产生防范心理，甚至还有一些客户对他置之不理。在面对这类冷漠型的客户时，小李都会不断告诫自己，一定要以更大的热情对待客户。在小李看来，越是冷漠的客户，越需要销售员的热情相待。否则，以冷漠回应客户的冷漠，最终只会自断销售之路。

一次，小李如往常一样，满怀热情地去拜访一位客户，希望自己所推销的服装能够在这位客户的商场销售。

当小李见到这位客户并说明自己的来意之后，对方却十分冷漠地问道：“你们是做服装的？”

“嗯，是的。”小李热情地回答。

稍停了一会儿，客户继续问道：“那么，你们服装的质量如