

帮助销售人员成为洞察人性的高手和
人际交往的高手

实现高额利润的财富宝典



销售中的心理诀窍
用“心”拿订单

朱彤 邢有涛/著

《华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

帮助销售人员成为洞察人性的高手和
人际交往的高手

实现高额利润的财富宝典



销售中的心理诀窍
用“心”拿订单

朱彤 邢有涛/著

中国·武汉

华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

图书在版编目 (CIP) 数据

用“心”拿订单——销售中的心理诀窍 / 朱彤 邢有涛 著. —武汉: 华中科技大学出版社, 2009年7月

ISBN 978-7-5609-5435-6

I. 用… II. ①朱… ②邢… III. 销售-商业心理学 IV. F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第094693号

用“心”拿订单——销售中的心理诀窍

朱彤 邢有涛 著

策划编辑: 王清艳 亢博剑

责任编辑: 姜 茜

封面设计: 北京圣视嘉影图文设计工作室

责任监印: 熊庆玉

责任校对: 朱 霞

出版发行: 华中科技大学出版社 (中国 · 武汉)

地 址: 武昌喻家山

邮政编码: 430074 电话: 027-87556096 010-64155588-8006

网 址: <http://www.hustp.com>

印 刷: 湖北省新华印务有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 14.75

字 数: 220 000

版 次: 2009年7月第1版

印 次: 2009年7月第1次印刷

ISBN 978-7-5609-5435-6 / F · 478

定 价: 28.00元

(本书若有印装质量问题, 请向出版社发行部调换)

销售拿订单是一场心理博弈。拿订单是销售的标志性活动之一。一切销售活动，本质上都是人与人之间的心理较量，是销售员与客户之间的心理博弈。因此，要用“心”拿订单，必须采取各种心理学办法与客户较量。

我们知道，人的行为是受心理支配的。兵法中说：知己知彼，百战不殆。如果洞悉了别人的心理，我们将获得掌控人心的密码，会在人际交往中无往而不胜；如果了解自己的心理，我们也会从自己的心灵中汲取巨大的精神力量。

这都需要我们去学习和了解心理学，并熟悉它在销售中的应用。可以说，心理学对现实的指导和参考意义，是其他学科所代替不了的。

销售人员是与人打交道最多的群体之一，交往的对象来自各行各业，形形色色。而优秀的销售人员应该是一个社会学家、心理学家，也就是说，应该是洞察人性的高手、人际交往的高手。

因为，销售员如果不了解人的心理，就无法引导客户的行为以符合自己的期望，也就无法实现销售的目的。比如在销售活动中，客户的细微表情和动作，也许体现了他的某种心态，需要你敏锐地把握；客户的看不见的需求，如果你能事先了解或很快察觉到并给予满足，可能会使看似艰难的销售工作变得容易；另外，如果你能很好地掌握自己的心理规律，也可以从自己的内心获得取之不竭的力量……

本书阐述了在销售中最常见的 48 个心理规律，以帮助销售人员了解客户的心理特点及其发展变化的规律，指导其因势利导、有的放矢地去左右客户的心理，以达到自己的销售目的，拿到订单。

参加本书初稿编写的人员有朱彤、邢有涛、王洋、王彬，书稿由朱彤、邢有涛统稿。

囿于作者学识水平有限，书中疏漏在所难免，敬请方家和读者指正。

作者谨识
2009年5月

目 录

Contents

『商业牧师』的心理素质 \ P1

1. 社会角色：“商业牧师”的销售员 \ P2
2. 心理疲劳：用热情打败疲劳 \ P8
3. 自我安慰：不能没有阿 Q 精神 \ P13
4. 心理时间：珍惜时间，提高效率 \ P16
5. 可见目标：动力来自看得见的目标 \ P20
6. 态度的重要性：用最佳状态投入销售 \ P24
7. 动机的强弱：动机适度，收放自如 \ P28

接近客户的心理策略 \ P35

8. 需求的递进：投客户所好 \ P36
9. 邻近效应：迂回接近的心理战术 \ P41
10. 首因效应：开个好头就成功了一半 \ P48
11. 皮格马利翁效应：热切期待获信任 \ P54

权威亲近的专业形象 \ P61

12. 权威效应：专业的就是权威的 \ P62
13. 注意的选择性：找准客户关注点 \ P68
14. 对比效应：有比较才有鉴别 \ P71
15. 感官协同效应：直接亮出自己的产品 \ P76

直面客户的心理过招 \ P83

16. 注意的稳定性：别让客户走神 \ P84
17. “得寸进尺”效应：递进的连环计 \ P87
18. 身体语言：细微中显露玄机 \ P91
19. 单面宣传与双面宣传：产品优缺点 \ P97
20. 权力的欲求：不要“支配”顾客 \ P101
21. 留白效应：给客户留出时间 \ P108

拉近距离的魅力销售 \ P111

23. 时间错觉：与客户共度愉快时光 \ P115
24. 相似喜欢定律：发觉与客户共同点 \ P120
25. 相互吸引定律：两厢情愿，投桃报李 \ P126
26. 自我暴露：谈点私事，增进感情 \ P129
27. 自己人效应：好说话的“自己人” \ P135

征服情感的成交利器 \ P141

28. 尊重的需求：“上帝”就是要尊重 \ P142
29. 不同的个性：见什么人说什么话 \ P148
30. 互惠原理：让客户欠你的情 \ P151
31. 投射效应：站在客户的立场 \ P155
32. 情绪判断优先：搞定心情再搞定事情 \ P161
33. 情绪感染效应：我的热情像团火 \ P166
34. 身心关系：让客户感到舒服 \ P169

出奇制胜的心理妙招 \ P173

35. 好奇心理：勾起客户的好奇心 \ P174
36. 感觉剥夺：让销售带点刺激 \ P177
37. 心理暗示：转弯抹角，潜移默化 \ P181
38. 逆反心理：反其道而化解之 \ P185
39. 应激心理：随机应变，急中生智 \ P188

成交一瞬间的心理技巧 \ P195

40. 二选一法则：用“哪一个”代替“是否” \ P196
41. 模仿心理：给客户仿效的成交榜样 \ P201
42. 从众心理：优势占有率的吸引力 \ P204
43. 金额细分效应：每天花钱并不多 \ P207

客户维护的心理要诀 \ P211

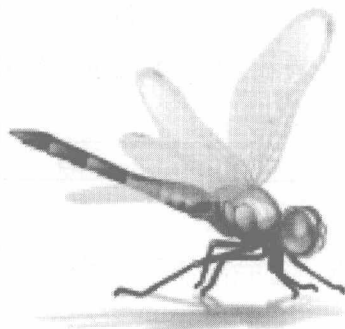
44. 熟人链效应：圈圈圆圆关系网 \ P212
45. 近因效应：对客户喜新不厌旧 \ P214
46. 见面时间与次数：频繁强过长时间 \ P218
47. “自我宽恕”心理：客户永远没有错 \ P222
48. 情绪的宣泄：当客户的“出气筒” \ P226

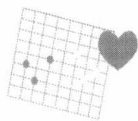
PSYCHOLOGICAL DIATHESIS

1

『商业牧师』的心理素质

Your Orders Attentively -- Psychological Sales Knocks / Win Your Orders Attentively -- Psychological Sales Knocks





1. 社会角色：“商业牧师”的销售员

销售人员要明白，自己在社会中应该扮演怎样的角色。这样，首先能知道自己是否适合这一行，其次，能知道自己应该追求什么。

心 理 知 识

我们小的时候在幼儿园里大概都玩过一种“角色游戏”。在游戏里面，老师让我们扮演各种角色。有的扮演爸爸妈妈，有的扮演医生，有的扮演警察，等等。这些角色，使我们知道爸爸妈妈是爱自己的，知道了医生的天职是救死扶伤，警察的职能是保障人们的安全，等等。这些游戏不仅有趣，还使我们了解到了“社会角色”的雏形。那么什么是“社会角色”呢？

所谓“社会角色”，在心理学上是指在一定的社会关系中，某种地位对人所规定的一套行为模式。“社会角色”有什么作用呢？

有了社会角色，在行动时，就可以使别人了解你的角色动机、角色情绪以及个性特征，并据此作出相应的反应。如果没有了“社会角色”定位，试想一下，若当员工的可以指挥老板，当儿子的可以教训父亲，医生去干警察的工作，那社会岂不是乱了套？

在社会生活中，只有我们每个人扮演好自己的社会角色，才能保持社会的正常运转，而我们自己才能得到社会的承认乃至奖励。

销 售 启 迪

A. 社会离不开销售人员

既然每个人都需要扮演好自己的社会角色，那么销售员也不例外。销售员只有扮演好了属于自己的销售员的社会角色，才能被社会所承认，得到相



应的报酬。

那么销售员在社会这个大坐标系中，处于怎样的位置呢？他们对社会发展起到什么样的作用呢？

首先让我们看看什么是销售。关于销售的定义有很多，仁者见仁，智者见智，没有一个权威的说法。简单地说，销售就是沟通，就是桥梁，就是连接需求与创造的纽带。需求是指客户特定的欲望或客户特定的问题；创造是指满足客户特定需求或解决客户特定需求的产品或服务。

销售员的工作也就是销售活动，对于经济发展、社会进步具有极大的意义。我们知道，工业化革命给人们带来了新机器、自动化设备和产品。但是，如果没有销售，这些产品怎么可能传播出去，怎么可能让需要的人得到它们呢？那显然是不可能的。如果没有人卖出东西，商业就等于零。销售员使买卖双方受益，帮助客户实现有利可图的购买。正因为有了销售员的销售，工厂才可以按订单生产，产品才可以被运送出去，管理人员才能拿到工资，各个部门才能买得起电脑系统……

销售员的种类很多，他们的各种交易构成了世界上有组织的庞大的交易网络。销售职业为社会创造了无数的就业机会，是经济繁荣和增长的推动力。

销售对于企业来说也至关重要。索尼公司的创办人盛田昭夫曾说过这样一句话：“仅有独特的技术，生产出独特的产品，事业是不能成功的，更重要的是商品的销售。”确实，对任何一个企业来说，销售都犹如命脉。再好的产品如果没有销售出去，永远都不能发挥效益。要想企业效益好，就要把销售摆在特别重要的位置上。

只有重视销售、重视销售人员的企业家，才称得上是真正的优秀企业家。对所有企业家来说，一个最重要的成功技能，就是销售能力，因为其他的能力可以依靠雇佣他人来解决，而销售能力却是决定一家公司成败的关键因素。

销售是企业直接面对市场的部门。在激烈的市场竞争中，企业需要及时对市场变化做出反应；只有建立以市场为导向的经营运作机制，企业才能立于不败之地。市场营销是企业活动的关键。大多数企业管理人员的第一任务就是制定与执行市场营销策略。

在一项对美国 250 家主要公司的调查中，大多管理人员认为：公司的第一任务就是制定市场营销策略，其次才是控制生产成本和改善人力资源。而在世界 500 强的大公司中，约有 2/3 的 CEO 是由营销经理升任的；营销部门在公司中地位很高，有很大的发言权；一个新项目或者产品，一般都要先经过营销部门才能经过研发部门。这些事实，都充分证明了销售在企业中的不可替代的作用。

B. 坚韧不拔的“商业牧师”

我们已经了解了，销售这个行业在社会的大机器中起着怎样的作用，行使着怎样的职能。接下来，我们来了解在具体的销售活动中，销售员怎样扮演自己“商业牧师”的社会角色。

销售员去说服客户，要努力达到的效果是，使客户深信，他买了你的东西会得到某些好处，而且比他付出的代价——“钱”的价值要更高。这一点很像牧师的传道。

因此，在拜访一个潜在客户时，销售员应该表现得像个好消息的传递者。你要让客户感到，你在给他带来真正的利益。因为你只有为他带来了实际的利益，他才会买你的商品。没有人会愿意做无利可图的事情。因此，你把产品销售出去的前提是，客户觉得他能从购买中获得好处。

商业社会，人只有为别人服务、服好务，才能得到自己应得的报酬。这和农业社会的自给自足完全不同。因此，在商业社会里，我们要学会换位思考，从客户的角度想问题，想方设法去满足客户的需求。优秀的销售员都明白这个道理。因此，他们在销售的时候，不会只把自己看作是一个“卖东西的人”。如果你把自己只当作是一个“卖东西的人”，你的急功近利的心态，可能会在你的神情以及行动中不知不觉流露出来。这样，客户会觉得，你最关心的是怎样从他这里挣到钱，甚至“骗”到钱，而不是怎样满足他的需求。这样，他就会怀疑你的产品是否真的能满足他的需求，你是否在为了利益而糊弄他和夸大其辞。

因此，销售员不要一心只想着把东西卖出去。相反，你的注意力应该放



在如何满足客户的需求上面。只有这样，你才能集中精力向客户讲解，使他们明白为什么你的产品正是他们需要的，能够最好地满足他们的需求。也只有这样，你的推销工作才会有更大的成功可能性。那么，怎样才能给客户一种你想要帮助他、想要满足他需求的印象呢？

这就需要你在客户面前扮演一种“帮忙者”的角色，就像是客户的“朋友”、“参谋”甚至是“老师”。

首先，销售员应该把自己定位为“客户的顾问和参谋”。作为“顾问”，你的工作是用你所销售的产品帮客户解决问题。最好的销售顾问会为客户分析判断：什么是客户最紧迫而又是你所销售的产品或服务所能解决的问题。接着，你要说服客户，自己能提供给客户最需要的解决方案。

另外，销售员还要把自己定位为“老师”。照理说，销售员对产品的了解一定要比客户多。从某种意义上讲，你似乎也是在教客户一些知识。当你提出问题时，你是在了解客户的需要；当你讲话的时候，你是在告诉客户，为什么你的产品能满足他，他怎样才能从你的产品中获得最大的好处。

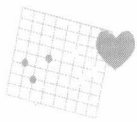
当你总是以“朋友”、“顾问”、“老师”的身份接触客户时，你会更容易赢得客户的好感，使客户接受你。

C. 要有卓越的“演技”

一位销售大师说过：一个优秀的销售员，同时也是一个出色的演员。（如果这样说的话，那么和销售员演对手戏的就是客户了。）销售员为什么需要成为一个“出色的演员”呢？

销售员是与人打交道最多的行业之一，而且他的工作就是用自己的语言和行动去影响对方，从而使对方按照自己的意志去做事。这样的职业，对社交能力和影响力的要求是非常高的。社交能力和影响力，说穿了，就是一种社会角色的扮演能力。

一位成功的销售员，需要具备这样的特点：即使情绪不佳，也要尽量掩饰；要像久经沙场的运动员一样，一走到竞赛场上，场外的一切便置之度外，时刻处于准备角逐的竞技状态；当遇到不顺心和烦恼的事情时，要能尽快进



行调控，把心理上的劣势转变为优势。

这种对心态的自如的控制和转换的能力，对销售工作是非常重要的。因为你只有带着良好的情绪，并把良好的情绪转变为热情的态度，才能成功地感染客户，才能使客户以同样的态度来回应你，从而取得销售的成功。

面对客户，销售员最好是用积极的情绪去感染对方，像一个高水平的演说家，使客户听得如痴如醉，被你征服和感染。可以想象，如果销售员对自己的情绪缺乏掌控能力，会对自己的工作造成多么不利的影响。如果无法控制自己，又怎能去影响别人呢？如果无法把自己的情绪调控到良好的状态，我们面对客户的时候，对方一定可以感觉得到。那么我们传递给客户的，就是一种消极的、无力的感觉。要记得，客户是需要“征服”的。

另外，销售员还应该是洞察人心的高手。在交往中，销售员要及时发现对方的态度倾向及其变化，随机应变，想办法去投客户所好，巧妙地影响客户，这样才能使客户按你的期望，与你成交。

此外，销售员还要了解，尽管销售员为社会做出了很大贡献，但是社会上却有一些人对销售员的认知度比较低，对销售工作缺少足够的尊重。因此，销售工作中也就难免有一些让人不愉快的事情。比如，销售工作中有各种矛盾、冲突；销售员经常要处理各种突发事件和纠纷；有时还会被冷淡、受批评、遭拒绝。这些不愉快的经历，都要求销售员必须具备良好的心理素质才能应对自如。

对销售员来说，工作的巨大障碍，就是心理上的“过敏”。一个销售员如果不能坦然面对不愉快的事，不能应付粗暴、爱吵闹、性子急或说话尖酸刻薄的客户，那么他肯定不适合干这一行。就是说，销售员不能脸皮太薄。在工作的时候，销售员要提醒自己：自己的工作就是不惜一切代价，把东西卖出去。销售员要能经受住各种非难，决不能感情脆弱。

当然，不是说销售员对感情要麻木不仁。相反，优秀的销售员往往是情感敏锐、富有同情心和洞察力的。他们总能很好地控制自己，使客户感到他们的愉快和宜人的态度；同时他们又百折不挠，机智果敢，能够很好地控制局面。



D. 销售员广阔的发展前景

销售是通向财富的大道。通过销售，你能够获得多姿多彩的生活，实现崇高理想和人生目标。那么具体来说，销售工作有哪些好处呢？

(1) 自由自在。自古以来，自由都是人们不断追求的一个目标。其实，销售是一个最自由的职业。相比机械化的办公室工作，销售或许能激发你的干劲，给你带来无穷的乐趣。从事销售这个职业，你无须每天坐在办公室，面对电脑、翻阅文件。你可以做一些能够让你增长见识、开阔视野的事情来培养各方面的能力。

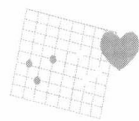
(2) 富有挑战。有人说，销售是勇敢者才能从事的职业。对销售人员来说，每一天都是新的开始，都有新的挑战。你无法预知新的一天会有什么机会和变化。迎接挑战是销售人员每日的必修课。

充满挑战的销售工作能够激发你的潜能，促进自我成长。在销售领域，一个人的成长是无可限量的。如果你喜欢挑战，那么就选择“销售”工作吧！

(3) 多姿多彩。从事销售工作，你永远不知道下一个碰到的是什么样的客户。你每天要去的地方、要见的人、要说的话，都不相同，每一天都过得多姿多彩。不仅如此，在接触各式各样客户的过程中，你还可以一面工作，一面学习各种知识。销售工作还是非常有趣的。在工作的同时，你可以与客户谈心、寒暄，可以谈论与工作完全无关的事情，如新闻、天气、球赛、家庭等。

(4) 改变命运。如果你是一个已经步入社会的普通人，你该如何去改变自己的命运呢？考公务员、当官，恐怕没机会，也不一定有资历；读名牌大学，得看年龄是不是允许，还有时间、精力等因素，并且名牌大学的毕业生也未必都能成功；搞创新、搞发明，想法非常棒，但是可能有点玄；开公司、创业，也是个不错的主意，但需要资本，还要有行业经验。

如果你不具备上述条件，又迫切希望改变自己的命运，那就去选择做销售吧。它是普通人改变自己生活层次，过上富足生活的最佳捷径。一位销售大师说过：“没有其他任何一个领域会像销售那样，能为一个有抱负的人在



没有任何资本的情况下，提供发财致富的机会，比较有把握地为他铺平通向富裕的道路。”大部分职业的工资水平都有一个标准，而销售工作的收入是没有上限的。只要你足够努力，你的收入就可能超过企业的一些管理层，甚至是一些个体户及小企业主。

此外，做销售还非常锻炼人。根据观察，销售人员的综合素质以及心理承受能力相对比其他行业的人强。就像一位著名企业家说的：“没有做过销售的人生是不完整的人生。”

(5) 选择自己喜欢的生活方式。要成就事业、高人一等，就必须加倍努力，付出比别人更多的汗水；要轻松平稳地过日子，就可以没有压力，轻松、快乐地工作。就像日本推销之神原一平说的：“销售是一项报酬很高的艰难工作，也是一项报酬很低的轻松工作。”销售人员的命运完全掌握在自己手里。

2. 心理疲劳：用热情打败疲劳

我们所感到的疲劳，很大程度是由精神和情感因素引起的。如果我们对所做的事怀着高度的热情和兴趣，就不容易疲劳。

心 理 知 识

科学家通过实验发现：只是用脑的话，不会使你疲倦——单就头脑而言，在8个或者12个小时之后，工作还可以像开始时一样地有效率。

那么是什么使人疲倦呢？心理学家发现，我们所感到的疲劳多半是由精神和情感因素引起的，就是所谓的“心理疲劳”。尤其是脑力活动为主的事情，更大程度上是由精神因素决定了疲劳与否。心理疲劳的表现包括：注意力不集中、思想紧张、思想迟缓、情绪低落和行动吃力。

心理疲劳是由什么造成的呢？经研究发现，它们主要由一些消极情绪如浮躁、厌烦、忧虑、倦怠、感到工作无聊等引起。



这样，我们就不难明白：如果我们在工作中充满热情和兴趣，就不容易感到疲劳，而且效率很高；相反，如果不喜欢自己的工作，那么在工作中就更容易感到疲劳，效率低下。

销 售 启 迪

A. 热爱使你发挥潜能

作为销售员，我们是否问过自己：“我为什么要做销售？”

许多销售人员，一有人问他们为什么要选择销售这个行业，往往这样回答：“也没什么原因，就是找个工作，挣钱嘛。”

“我什么都会，也没有什么学历，做销售好混一些。”

这样的回答体现了什么呢？让我们先看这样一个笑话。有一次，一个人问一个养羊的人：

“你为什么养羊？”

“为了赚钱啊！”

“那你为什么要赚钱呢？”

“为了娶媳妇啊！”

“那你为什么要娶媳妇？”

“为了生儿子！”

“那你为什么要生儿子呢？”

“为了养羊啊！”

大家可以想一想，在我们身上有没有这个养羊人的影子呢？这样的态度，是为了生存而生存的，是缺少热情的。

相反，成功人士却不是这样个样子。他们往往因为热爱他们所做的事情，从而取得成功。有人问股神沃伦·巴菲特，他成功的秘诀是什么？他回答说：“我与你没有什么差别。如果你一定要找一个差别，那可能就是我每天有机会做我最喜欢的工作。如果你要我给你忠告，大概这就是我能给你的最好忠告了。”

可见，巴菲特是把工作同时当成娱乐一样有趣的事情，他在做工作的时候，所投入的不仅仅是“劳动”，还有发自内心的“热情”。这样，他的工作状态当然和那些仅仅把工作当成谋生的手段甚至“不得已的苦役”的人大不相同。

科学研究证明，心情好的人最能发挥潜力；快乐能提高效率、创造力和正确决策的概率。如果工作是你感兴趣的，那么在工作的时候人就会有个好心情。世界首富比尔·盖茨也说过，创造财富最重要的一粒纽扣是兴趣，只有兴趣才能引发激情。

那些顶尖的销售员，都热爱销售工作。对他们来说，销售工作是最能发挥自己特长、能最好地服务他人，最好地实现自己价值的工作。全世界最伟大的推销家乔·吉拉德曾说：“每一个推销员都应以自己的职业为傲。推销员推动了整个世界。如果我们不把货物从货架上与仓库里面运出来，美国整个社会体系就要停摆了。”

在订单上签字的一刹那，会成为他们人生中最有魅力的时刻。销售的成功，是令他们兴奋的，但并不仅仅因为增加了收入，更重要的是让他们产生巨大的满足感。就像在一场足球比赛中，每个球员都知道胜利的一方会有很高的奖金，可是一旦进入赛场，金钱反而不是赢球的最大动力了。在一次采访中，一个球队的球员说：“我们想要赢的是一种心情。就算没有什么奖金，我们也一样会竭尽全力。”这时候，或许“赢”才是他们最大的目标。

销售也是如此。对热爱销售工作的人来说，得到订单就是收获。他们在面对客户签约时决不会无动于衷——在那一刻，所有的辛勤努力，一切费尽心机的计划、思考，无数繁杂的计算，所有针对客户个人的研究分析等等，都被抛到九霄云外去了！这一刻，努力都已得到了回报。实际上，喜欢销售工作的人，为别人服务本身就能给他带来乐趣。

日本有位号称“推销之神”的推销大师——原一平。在日本，许多人也许不知道寿险公司总经理的名字，却没有人不知道原一平，他在日本保险业连续15年保持了全国业绩的第一名。原一平就是一位热爱自己销售工作的人。他说：“我拼命工作不是为了一日三餐。人生就是一连串面临克服挑战的过程，克服了一个挑战，再面临另一个新的挑战，再去克服它。在这连续



不断挑战的过程中，我获得了人生最大的快乐！”这话体现了他对销售工作的热爱。对工作有这样高的热情，还有什么困难不能克服呢？

美国最知名的销售训练讲师及顾问，从事销售工作及研究达30年之久的布莱恩·崔西对销售工作怀着同样强烈的热情。他曾说：“我就是在英国大百科全书公司工作的那段时间感觉到我适合干销售的。……这个领域对我来说，与其说是工作，不如说是一种爱好。所以无论花多少时间，我都不觉得可惜，无论怎么拼命学习，我都不觉得疲倦。只要多动一下脑筋，好点子就会一个一个地冒出来。这种工作总是给我带来欢乐。在自己的知识有了长进、潜能得到了开发时，我就会感到高兴。帮助别人进步时，我也同样感到高兴——这或许被认为是多事，但掌握新本领的目的，不就是为了更好地服务客户吗？每当想到这些，我就坐不住了，真想马上跑出去销售！”

B. 帮助你战胜困难

其实，进入销售这一行并不难，但是做好它却不容易。进入销售行业，不需要经验、没有学历限制、不用一技之长、不需要投资、不受年龄的限制……但是要做好这个工作，你不但需要努力学习专业知识与技能，更要面对和克服销售路途上的种种艰难困苦，失败挫折。因此，如果没有对销售行业的强烈的热爱，是很难坚持下去的。

有一位刚毕业的大学生，做了一段时间的销售工作，遇到了很多挫折，有点丧失了信心。他向一位老销售员咨询该怎么办，是否该转行。老销售员问他：“你喜欢销售吗？”他说：“非常喜欢，如果真的不做了还舍不得。”老销售员告诉他：“没有问题，那么我敢打赌，只要你坚持下去，一定会成为一个出色的销售人员。”

为什么老销售员那么有把握地这样告诉他？因为这个年轻人喜欢销售。喜欢，才是做好一件事情的最大动力。

有一位资深销售员回想起自己上大学的时光，感慨不已：那时候他对广告策划很有兴趣，后来有机会做了这份工作后，钻研与痴迷的劲头让周围的朋友吃惊——为了一句广告语，他可以一夜不睡地琢磨；为了一个策划案，