

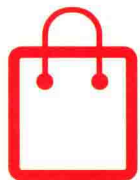
冠军业务员的相似之处，
并非经验足技术硬，而是情商高
乔·吉拉德、博恩·崔西、奥格·曼狄诺、
原一平等销售天王毕生追求



君淮◎著

销售就要玩转情商

90%的人都不会用的成交软技巧



价值百万的
情商销售策略



黑龙江教育出版社



销售就要玩转情商

90%的人都不会用的成交软技巧

君淮◎著

黑龙江教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售就要玩转情商 / 君淮著. -- 哈尔滨 : 黑龙江
教育出版社, 2017.4

(读美文库)

ISBN 978-7-5316-9198-3

I. ①销… II. ①君… III. ①销售—方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第099833号

销售就要玩转情商

Xiaoshou Jiuyao Wanzhuan Qingshang

君淮 著

责任编辑 宋菲

封面设计 久品轩

责任校对 张国栋

出版发行 黑龙江教育出版社

(哈尔滨市南岗区花园街158号)

印刷 天津嘉杰印务有限公司

开本 880毫米×1230毫米 1/32

印张 7

字数 140千

版次 2017年10月第1版

印次 2017年10月第1次印刷

书号 ISBN 978-7-5316-9198-3 定价 26.80元

黑龙江教育出版社网址: www.hljep.com.cn

如需订购图书, 请与我社发行中心联系。联系电话: 0451-82533097 82534665

如有印装质量问题, 影响阅读, 请与我社联系调换。联系电话: 010-64926437

如发现盗版图书, 请向我社举报。举报电话: 0451-82533087

前 言

Preface

美国亿万富翁鲍纳说：“只要你拥有成功推销的能力，那你就有白手起家成为亿万富翁的可能。”

销售可以说是世界上最好的职业之一，没有多少职业像销售那样，能让人生发生翻天覆地的变化。

世界上80%的富豪都曾销售员。从销售员做起，逐渐被擢升为企业的领导人物的例子不可胜数。在创造财富的道路上，销售员也许是最有实力的领跑者。

世界上的销售员可以分为两种，一种是业绩优秀的销售员，另一种则是业绩平庸的销售员。业绩优秀的销售员是一个团体，他们就像无往不胜的战士、迅疾而来的飓风；业绩平庸的销售员也是一个团体，他们却像是面团上的突起、备而不用轮胎。

前者常常高居销售业绩榜的冠军位置，如明星一般闪耀在公

司和客户需要的各个场合；而后者则常常面临完不成销售指标的尴尬处境，甚至时刻面临被公司解聘的危机。

两者可谓是天壤之别，是怎样的原因造成了两者之间如此巨大的不同呢？

根本原因便是思维模式和工作细节上的巨大差别。世界潜能大师、效率提升专家博恩·崔西说过：“一个人有多成功，事业有多大，关键是看他怎样去思考，怎样去行动。”

“情商”是销售员最重要的生存能力，是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活的各个层面和人生未来的品质要素。

“情商”按我们一般的理解，主要指信心、恒心、毅力、乐观、忍耐、直觉、抗挫折、合作等一系列与个人素质有关的反应程度，是一个人运用理智控制情感和操纵行为的能力。情商让我们更好地面对压力，是他人愿意和我们交往的基本原因。

人与人之间的竞争实质上就是情商的比拼，谁的情商高，谁就更容易受到领导及客户的青睐；谁的情商高，谁就抢占更多的人脉资源与潜在机会。正如哈佛丹尼尔·戈尔曼所说：“成功=20%的智商+80%的情商。”情商水平的高低对销售员能否取得成功至关重要，高情商是任何一个销售员梦寐以求的良好素养。一个高情商的销售员，通常更善于处理情感、生活以及工作中相关的事务，处理前理念清晰，目的明确，处理中从容不迫，

游刃有余，处理后对方满意度更高，结果通常也相对更好。

其实，每个人都是销售员，虽然你不一定直接卖货给别人，但你会销售自己的思想，你会销售自己的人格感染力，甚至你要向你的孩子销售你的价值观，因此，学一学销售的技巧，学一学情商在销售环节当中的结合，你会发现对整个人生都会有一定的帮助。

本书提供了许多实用的方法与策略，运用正确的方法帮读者提升自己的情商，建立起良好的人际关系和社会关系，成就成功的人生。

目 录

Contents

CHAPTER 1

玩转情商：90%的人都不会用的成交软技巧

情商帮你在职场脱颖而出 / 002

情商的后天可塑性很高 / 006

好性格是情商的重要组成部分 / 008

积极的态度改变人生 / 011

情商决定你的销售业绩 / 017

高情商帮你做出更好的决策 / 018

对情商的分类评估 / 023

CHAPTER 2

看透自我：了解自己的优势和劣势

为自己的职业而感到自豪 / 030

对正确的想法一定要保持自信 / 032

提高亲和力，让人喜欢你 / 035

你的形象能给你带来 80% 的机会 / 039

挖掘优势，锻炼价值百万的笑容 / 042

不善言谈的人也能做好销售 / 047

- 积极的品格带来强大的感召力 / 050
- 克服与客户沟通时的恐惧心理 / 055
- 学会将产品弱点转化为有益的卖点 / 058

CHAPTER 3

情绪管理：任何场合都不失控

- 没有好脾气，干不了销售 / 062
- 快乐还是烦恼，你的情商选择 / 065
- 情绪如影随形，关键在调控 / 068
- 提高情绪的自控力 / 071
- 保持积极的情绪 / 075
- 善用情绪带来的正面价值 / 078
- 不当客户的“情绪垃圾桶” / 081
- 理性回绝客户的过分要求 / 086

CHAPTER 4

自我激励：提高抗压等级，越挫越勇

- 激励让人充满动力 / 092
- 积极应对“销售低潮” / 097
- 运用暗示的力量战胜自己 / 101
- 找到成功契机，百折不挠 / 105
- 越是畏惧，越应该进去 / 108
- 打破固有思维，从失败中逆转 / 111

不要怕客户拒绝你 / 116

“今天肯定会成功” / 121

克服急功近利，坚持到最后 / 125

就算失败，也要保持好形象 / 127

CHAPTER 5 同理心：把话说到客户心里去

用同情心对待客户 / 134

在对方角度提出建议 / 138

做令人信赖的专家、顾问式销售员 / 141

好口才激起客户的购买欲 / 145

会说的同时还要会听 / 150

拉近心理距离才能赢得客户 / 154

给客户最想要的东西 / 157

用你的心和行动去赢得客户 / 162

一杯白开水传递的关怀 / 166

为客户设计最适合的产品 / 168

CHAPTER 6 人际交往：让客户像雪球一样越滚越多

主动地把自己推销出去 / 174

神奇的格言：“我需要你的帮助” / 177

何不先从亲朋好友处建立市场？ / 181

客户的朋友圈，能成为你的朋友圈 / 184

新手必学的无限连锁介绍法 / 188

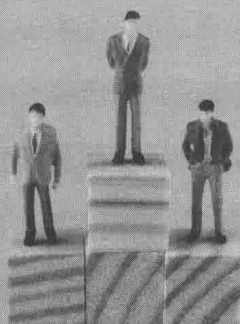
记住他的名字，他就会记住你 / 193

你给“面子”，他给钱 / 198

先交朋友，再做生意 / 203

好好珍惜客户的信赖 / 206

售后不好，客户全跑 / 209



CHAPTER 1

玩转情商：90%的人都不会用的成交软技巧

钱要靠赚，不是靠攒！情商，是赚钱的好工具！销售就要玩转情商，不论你是销售路上的小兵，还是带领团队奋勇向前的总监，都需要明白这个道理：只有提升自己的销售软技巧，才能使你的销售事业节节高。

情商帮你在职场脱颖而出

运用“情商”原理透视成功的话题实在太多，例如现代成功企业家的风险意识、创新意识、统御意识等早已被人们归纳概括的几条秘诀无一不与“情商”直接关联。

现实生活中高情商的人才（智商有可能并不高）取得辉煌业绩的故事同样不胜枚举。在美国工商界，“智商使人得以录用，情商使人得以晋升”的用人准则已经深入人心。

美国有近300家不同行业的公司资助了一项研究，对众多高级主管进行了智商与情商的测试，想了解他们的智商情商和他们的工作之间有什么关系。这一调查的结果十分令人惊讶，情商的影响力是智商影响力的9倍！智商低一点的人，如果拥有更高的情商指数，完全可以获得成功。

对推销员来讲，工作业绩的佼佼者最重要的能力都产生于情感智商。即使是科学家和专业技术人员，分析思考能力的重要性也仅排在第三位，次于感召力和成就动机。这就说明：仅有才华，并不足以使科学家冠绝英豪，除非他（她）还善于影响、说服他人，还有全力以赴争取实现艰巨任务和目标的内控能力。一

个懒散或不愿与他人交流的天才，脑子里可能已有了答案，但如果没人知道，或没人关心，那也无济于事。

拿技术尖子来说，这些人通常的头衔是“公司咨询工程师”——高科技公司总是保留一些解决难题的顶尖高手，一旦工程项目出现麻烦，可随时调遣他们。他们在公司里倍受重视，企业的年度报告都将他们归入公司管理层。是什么使这些技术尖子如此特殊呢？波士顿银行的咨询顾问苏珊·埃利斯说：“在这些公司工作的每个人几乎都是聪明绝顶的，使这些技术尖子与众不同的不是智力，而是情感能力，是他们善于倾听别人的意见、善于合作并能调动人们的积极性，振臂一呼，应者云集，能带领大家齐心协力工作的能力。”

在未来的工作中，更强调灵活性、团队精神及准确的顾客定向，因此，无论做哪一种工作，无论在世界何地，要想在工作中做出优秀的业绩，这些关键的情感能力都越来越重要。像下面例子中的詹姆斯，在为了获得双方都有益的结果而与人为善方面，是极为优秀的。

詹姆斯是一位才华横溢的销售经理，人们公认他能够爬到公司的顶层管理位置上。

詹姆斯根据销售主管的主意，正在考虑重新组织直销的问题，销售主管要求詹姆斯在董事会上就这一问题发表自己的意

见。开会以前，詹姆斯与其他几个可能会因为他的建议而受到影响的部门进行了接触，调查了解他们的意见。然后，他对自己的想法做出了一些调整，使之既能够适应有关各方的既定利益，而又不至于牺牲他的整个目标。但是，令他感到措手不及的是，当他在会议上谈出自己的建议以后，财务主管对此提出了尖锐的批评，这是他未曾料及的事情。这位与詹姆斯不是很熟悉的财务主管指出，在詹姆斯的建议中，存在成本上升的财务漏洞，并提出了自己的成本削减方案。詹姆斯感到非常沮丧，但他始终保持冷静的心态。他对财务主管提出的问题进行了说明和解释，列举了在当前或未来采纳自己建议的一些有利条件。但是，他的建议不幸还是在董事会上被否决了。在对自己的失败进行反思以后，他决定在小范围里对自己的建议进行试验，这样做，一方面可以对他的建议进行检查和验证，另一方面又不必支付不适当的成本。

彼得也是一位很有能力的经理。在改善公司产品营销的效率方面，他是一个思路敏捷、雄心勃勃的人。

彼得的主管要求他在董事会上表达自己的观点。彼得充满激情和热忱地发表了自己的建议，他在任何时候都毫不掩饰地直接流露出自己的热情。但不幸的是，销售主管、市场主管以及财务主管否定了他的建议。因为他的建议听起来成本太高，而且与新的市场营销战略相冲突。彼得被他们的否定打懵了，他精神恍惚

地走出会议室。当他回想自己所受到的打击时，心中的怒火越来越大，他固执地认为，在这个公司里，任何一个拥有新想法的人都没有生存空间。他开始玩弄权术，试图对董事会中那些看上去不能“接受”他的观点的成员发起攻击。很快，他成为孤家寡人，被从重要的决策层中逐出。不久，他的一个重要的晋升机会被拒绝，于是他非常恼怒地辞职了。他在这家公司里的经历以失败告终。

与詹姆斯不同，彼得让自己的情绪控制自己。他不是对事情进行冷静细致地分析，而是立刻得出情绪化的破坏性结论，这些结论使他产生极大的恼怒感。他无法令自己跳出这些假设，使自己摆脱消极情绪的影响，结果，他只能在众叛亲离的境况中结束一切。本来，他完全可能通过富有成效的行动，更好地发挥自己热情洋溢的品质，来吸引他人，赢得他们的支持，而不使自己陷入毫无益处的冲突中。

心理学研究表明，在所有最终获得成功的人中，高智商的人所占的比例仅仅为10%左右。很多非常有天资的人，因为在达成联合、处理冲突、解决危机以及保持平衡和实现均衡方面缺乏情感智力，而纷纷被淘汰出局，这是现实生活中一种司空见惯的现象。尽管如此，我们不必气馁，让我们可以感到欣慰的好消息是：除了一些例外情况，大多数人都能够通过学习，来掌握情感智力方面的技能。

情商的后天可塑性很高

不少学校、企业管理人员尝试着把情商运用到实际工作中。最初是在西方国家比较流行，20世纪90年代传入我国之后，立刻引起人们的关注。

在为航天业培养后备力量的北京航空航天大学，每年都从录取的新生中选拔1%的尖子生进行特殊培养，人数为35名，进入高等工程学院，该班的学生单独编班并集中住宿，直至本科毕业。学生一进入该班，学校将为这些尖子生单独配导师，导师包括院士、长江学者、资深博导。选拔出来的尖子生从低年级起就能进入导师的科研队伍和实验室从事科研创新活动。

在高等工程学院学习期限为两年，两年后，根据学生本硕连读和本博连读的志向，由导师来安排后续课程和课题的选择。高分的考生并不一定就能被高等工程学院录取。在选拔进入该班的学生时，除了参考分数、进行单科考试外，还要考查非智力因素，心理测试和情商也是考核的内容之一。通过这种测试可考查学生是否有发展的潜力，而高素质的人才团结协作的能力很重要。可见，对高级人才的培养与训练都已经增加了对“情感智力”的考察。

不妨回头再看一看电影《阿甘正传》里的阿甘，虽然他智商

低于正常值20多分，但可以肯定的是，他的“情商”比别人的情商高出许多。阿甘遭受挫折和失恋后总是自言自语：“妈妈告诉我，人生……”然后很快就能振作起来重新迎接生活，这就是情绪控制的力量。回想一下捕虾公司的成功，面对一次次捕捞上来的废弃杂物，面对惊涛骇浪、暴风骤雨，阿甘没有丝毫的泄气，也许你会说他傻的不知道什么叫作“成功”，可以说他傻得不知道这叫“失败”，如果那样的话，讨论成功也就没有意义。关键在于阿甘把困难当作巧克力中较苦的味道，他相信会有甜的等着他。我们不知道未来会怎样，于是只有专心做好现在的自己。尤为令人感动的是阿甘的精神感染了心情颓废的上尉，使他昂起头体味美好生活。这种“移情能力”恰恰是情绪智力上的高妙境界。

至于“情商”的提高”应该说是一个长期培养的过程而难以一蹴而就。心理学家、管理专家已经初步设计提高情商的训练方法，但至关重要是每一位青年从现在开始注重对自身情绪的了解和控制，保持乐观开朗的心态，学习与人融洽共处的技能。

新泽西州聪明工程师贝尔实验室的一位负责人，曾经用情感智商的有关理论，对他的职员进行分析。结果他发现，那些工作绩效好的员工，的确不都是具有最高智商的人，而是那些情商高的人。这表明，与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相