

397

企业培训课程  
营销实务学习方案  
中美合金

713.3.48  
(79)

课里播  
(RISP) [www.crispchina.com](http://www.crispchina.com)  
Learning Solutions China

# 销售培训必读 (第三版)

[美] Elwood N. Chapman 著

信春霞 译  
周晖 校

 上海财经大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

销售培训必读/[美]查普曼(Chapman E. N.)著;信春霞译. —上海:上海财经大学出版社,2001.4

(课里播企业培训课程,营销实务学习方案)

书名原文:Sales Training Basics

ISBN 7-81049-573-9/F·486

I. 销… II. ①查… ②信… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 18341 号

☐ 责任编辑 王伯言

☐ 封面设计 周卫民

XIAOSHOU PEIXUN BIDU

销售培训必读

[美]Elwood N. Chapman 著

信春霞 译

周 晖 校

---

上海财经大学出版社出版发行  
(上海市中山北一路 369 号 邮编 200083)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮件: [webmaster@sufep.com](mailto:webmaster@sufep.com)

全国新华书店经销

上海市第二教育学院印刷厂印刷

上海市印刷七厂一分厂装订

2001 年 4 月第 1 版 2001 年 4 月第 1 次印刷

---

787mm×960mm 1/16 6 印张 86 千字

印数:0 001—4 000 定价:15.00 元

## 出版前言

### 致读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代,是资讯革命的年代。

在部分欧美国家,资讯公路已经伸展至所有企业及大部分家庭。它正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

我国政府也正在努力架设资讯公路。在不久的将来,随着电视机顶盒的普及,互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为新资讯年代的成功者,我们需要学习新的知识、技能与态度。最重要的是结合新科技的优势,重新建立新的思维方式及工作方法。

课里播企业培训课程是全世界领先企业采用的课程,我们希望这些课程能够帮助每一位读者战略性地开拓各自成功的职业生涯,建立无可比拟的个人竞争优势——成为终身的学习者,不断学习、不断改进,与科技及资讯发展同步。

### 致企业的领导者

在竞争激烈、供过于求的年代,利用价格去竞争,已经令所有参与竞争的企业尝透了恶性循环的苦果。

如何在价格以外,建立企业的竞争优势,是每一个企业面临的共同的课题。

课里播企业培训课程,以自主互动的学习方式,帮助企业以低成本、高效益的方式,将学习与工作结合起来,使员工寓工作于学习之中、寓学习于工作之中,成为学习型的企业,在产品、营销、服务、企业文化、绩效等各方面产生由员工自发的动力,为企业建立无可比拟的竞争优势。

欢迎探访我们的网站: [www.crispchina.com](http://www.crispchina.com), 与我们的学习方案顾问联系。

李秀英

“课里播企业培训课程”学习方案顾问、业务拓展总监

Crisp Learning Solutions China

## 第一篇

# 态度与 销售的成功





## 两个可供选择的方向



### 成功销售人员的特征

- 始终保持积极的态度
- 善于学习已经得到公认的销售技巧,并付诸实践
- 积极进取
- 善于听取潜在意见
- 熟知自己所销售的产品
- 不断学习如何安排、利用时间,并知道轻重缓急
- 认为自己有能力解决问题
- 为从事销售职业而感到自豪
- 补充你自己的意见\_\_\_\_\_



### 不成功销售人员的特征

- 处事消极
- 不懂如何运用已经得到公认的销售技巧
- 低估自己所从事的销售职业的前途
- 总是自己滔滔不绝,但不去了解客户的需要
- 不愿研究自己所销售的产品的特性和优点
- 对佣金比对潜在的顾客更感兴趣
- 拒绝从错误中吸取教训
- 补充你自己的意见\_\_\_\_\_

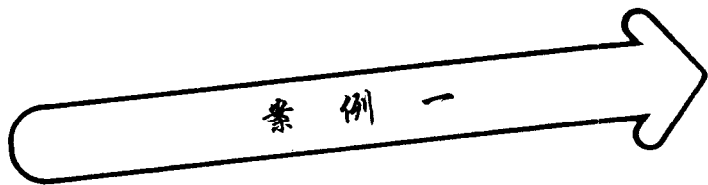
有效率和无效率的销售人员,他们之间的区别通常体现在敏锐程度、忠诚度、态度,及销售技巧等方面,而以上这些成效都可通过学习获得。

## 个性与销售

很显然,个性在销售中具有相当重要的作用。所以人们常说,销售的成功在于销售人员的天性,而不在于后天的造就。但是个性真的这么重要吗?难道就没有一些真正的专业销售人员所必须运用的技巧吗?答案是肯定的,即确实存在这些销售技巧。专业人员运用许多销售技巧接近顾客,介绍产品,回答问题,并完成销售。销售技巧需要酌情调整以适应不同的销售环境,并需要灵活运用。但是,供每个销售人员学习的技巧,其基础要点却是相同的。

案例学习可以帮助你深入了解那些你还没掌握的知识。本书包含的7个案例,请你特别加以注意。

下页的案例将帮助你理解销售培训对个人而言所具有的价值。



## 案例一：罗默娜的决定

27岁,并已有两个孩子的罗默娜决定去工作。虽然她天性友善,穿着时髦,但她缺乏自信,在社交场合很难与别人攀谈。昨天罗默娜被人介绍去参加一家时装商场举办的销售培训活动。当她把这告诉她丈夫的时候,丈夫并不以为然。他说:“我认为你是被那些需要穿着漂亮衣服去工作的光环所吸引,而并没有考虑到要应付那些挑剔的顾客其难度有多大。你曾经具有良好的办公室工作的素养,那为什么不重新复习一下,然后找个办公室的工作呢?”

第二天早晨,罗默娜跟她的好朋友玛瑟谈到了这个工作,玛瑟听了罗默娜的介绍后,对于这个机会相当热情地表示了肯定。她鼓励道:“在我听来,这个工作很理想,罗默娜。你从来没有经历过必须与陌生人打交道的工作环境,而这个工作会帮助你培养与陌生人交往的兴趣。这项工作就好比是一种培养个性的学校,你可以从中学会如何有效地应付各种各样的人。既然你熟知服装,那么从事这个工作应当不难。在我看来,接受针对职业销售人员的培训对你有好处,会有利于你将来的事业选择。推荐你这类工作的人一定是看到了你的潜力。去做吧!”

我同意罗默娜丈夫的观点。☐

我同意玛瑟的观点。☐

请翻至第72页,对照参考答案。



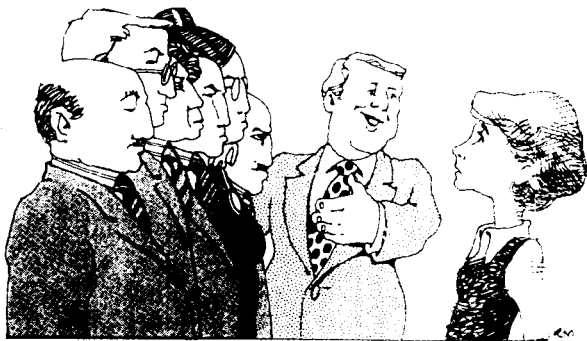


## 如果你与顾客有联系,那么你就有销售机会

当你想从事零售商店、保险公司、房地产公司、或者面对家庭直销(比如雅芳)等的专业销售工作时,你会认为这些销售人员肯定接受过正规的销售培训。但是对于银行出纳、接待员、超市收银员、餐饮服务员、旅店职员、航空服务员、或者电话服务代表等,那又怎样呢?他们如果接受了销售培训,那么自己是否能有所受益并使得其所在公司有所受益呢?

答案是绝对肯定的。许多雇员,不论他们自己是否意识到,他们确实多多少少有着销售的行为。举个例子来说吧,银行的出纳和信贷员也许不销售有形产品,但他们却向顾客提供着一系列很重要的服务。任何人,只要与公众有所接触,那他(她)就与客户有了联系,在这种联系中,销售给顾客的无论是产品还是服务,都会给该销售者所在的公司或部门带来一定的回报。

许多被专业销售人员运用的基础销售技巧对于每个与顾客有着联系的人都是有用的。



## 销售中取得的成功对你有什么影响

学习专业的销售技巧除了能给你带来更高的收入外还能为你带来很多好处。下面 10 个观点中有 3 个是错误的。在代表错误观点的句子前面的小方框里打钩,然后对照标准答案。

- ☐ 1. 直接与客户打交道不如其他工作令人兴奋。
- ☐ 2. 销售能够激发你个性中更好的方面。
- ☐ 3. 销售人员是被造就的,而不是天生的,如果你不认真规划和努力工作,那你就永远不会在销售中有突出的表现。
- ☐ 4. 比起其他工作,销售中的态度显得更加重要。
- ☐ 5. 擅长销售的人通常能够很快使自己的收入得到增加。
- ☐ 6. 现在就学习如何销售能够帮助你在将来的任何工作中取得成功。
- ☐ 7. 在你从事的第一份销售工作中,你学到的东西远比你得到的更重要。
- ☐ 8. 销售工作不如其他工作要求高。
- ☐ 9. 在许多销售中,你的自由度很小。
- ☐ 10. 微笑比皱眉头要来得容易。

第1、第8、第9句的观点是销售的,因为:  
1.许多人认为销售是令人兴奋的。  
8.销售工作的要求很高,因为你必须时刻保持积极态度。  
9.许多销售工作——特别是对外的——比起更机械性的工作来说,更具自由度。

要把你第一次的销售任务看作是检验你个人潜能的一个机会。

## 态度的作用

### 什么是积极的态度？

表面看来，态度就是你把自己的情绪或意向传递给你的客户或合作者的方式。当你乐观并且希望与他人的会见取得成功时，你就传递了一种积极的态度，而对方通常也会作出对你有利的回应。当你很消极，又想着最坏的结局时，你的态度就是消极的，客户也很可能会躲开你。所有一切都从你的意识中流出，态度就是你意识的一种调整装置。它就是你看待事物的方式。

玛莎，她是个很多方面都很突出的大学毕业生，从来都不满意自己的形象，对于自己的工作充满抱怨，经常以一种高傲的态度对待别人。她把自己的意识集中在生活中消极的方面。

罗伯塔，她是一个高中毕业生，她努力工作以改善自己的形象，她总是在自己工作中寻找好的方面，并积极地对待他人。她把自己的意识集中在生活中积极的方面。

你愿意雇用谁当销售人员呢？

玛莎 ☐

罗伯塔 ☐

## 练习：你对销售的态度

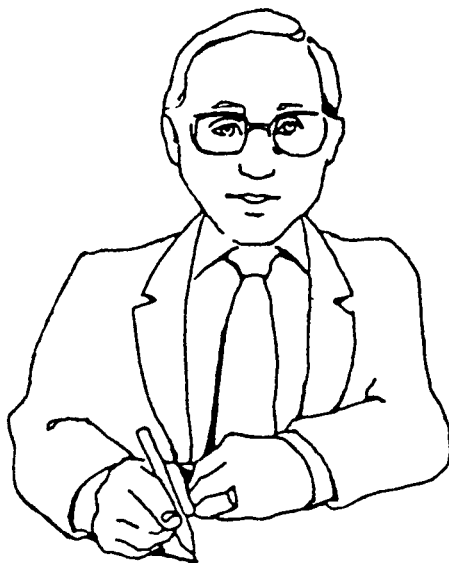
为测量你自己对销售的态度，请完成下列练习。如果你选择 5，那就说明你认为你在这个方面态度达到了最好；如果你选择 1，那就说明你认为销售可能不适合你。

|                                        | 同意 |   |   |   |   | 不同意 |  |  |  |                      |
|----------------------------------------|----|---|---|---|---|-----|--|--|--|----------------------|
| 向潜在的顾客销售产品或服务是没有什么可丢脸的。                | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |     |  |  |  |                      |
| 我将很自豪地告诉我的朋友我在从事销售工作。                  | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |     |  |  |  |                      |
| 我能用积极的态度接近各种客户，无论他(她)什么年纪、什么外表、什么行为举止。 | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |     |  |  |  |                      |
| 在工作不顺利时期，我仍然能保持积极态度。                   | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |     |  |  |  |                      |
| 对于销售工作我充满热情。                           | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |     |  |  |  |                      |
| 如果客户拒绝我，我也不会因此变得消极。                    | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |     |  |  |  |                      |
| 对我来说，销售过程充满挑战性。                        | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |     |  |  |  |                      |
| 我认为销售是个职业。                             | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |     |  |  |  |                      |
| 接近陌生人(客户)是有趣的，它通常令人愉快。                 | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |     |  |  |  |                      |
| 我总能在客户身上发现其优点。                         | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 |     |  |  |  |                      |
| 总分                                     |    |   |   |   |   |     |  |  |  | <input type="text"/> |

如果你得分超过 40 分，那就说明你对于“销售可以作为一种职业”抱有积极的态度。如果你得分在 25 到 40 分之间，那说明你可能还有相当的疑惑。如果你得分在 25 分以下，那么其他工作可能更适合你。

要在销售工作上取得成功，  
你不一定非得是一个  
性格外向者。

性格内向、沉默的人，  
通常会  
很成功。



## 自信程度测试

你也许已经在销售态度测试中得分很高,但是如果你对于会见客户没有自信,那么所有这一切还是等于零。下面这个练习可以帮助测试自己的自信程度。请先阅读如下每个句子,然后选出你认为最符合你本人情况的、句子右面的一个数字。

|                                  | 高                                                                                                                            |   |   |   | 低 |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 我能很快和轻易地把陌生人变为朋友。                | 5                                                                                                                            | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 即使对我不认识的人,我也能吸引并保持他们的注意。         | 5                                                                                                                            | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 我喜欢新的环境。                         | 5                                                                                                                            | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 我很喜欢会面时的心理感觉,并可以与我并不认识的人保持良好的关系。 | 5                                                                                                                            | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 我很乐意向许多经理、主管作销售介绍。               | 5                                                                                                                            | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 我对自己在不同场合的衣着打扮很有自信。              | 5                                                                                                                            | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 我不介意通过电话与陌生人约会。                  | 5                                                                                                                            | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 我不害怕别人。                          | 5                                                                                                                            | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 我乐于解决问题。                         | 5                                                                                                                            | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 大多数时间,我都感到安全。                    | 5                                                                                                                            | 4 | 3 | 2 | 1 |
|                                  | 总分 <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 20px; vertical-align: middle;"></span> |   |   |   |   |

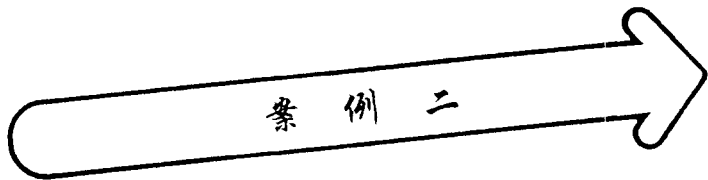
如果你在态度和自信测试中得分都很高,那么就销售这一工作而言,你在整体上已经具有良好的成功素质。如果你在自信方面的得分要比在态度方面的得分低,那么表明你应该在与别人打交道方面加强锻炼。本课程能帮助你提高你的自信。

## 成功的销售人员的特征

有时候生性内向的、没有预想会取得成功的销售人员却取得了很大的成功,因为他们更容易被客户所接受,这些客户反而对于那些咄咄逼人的销售人员更容易产生反感。但有些时候,喜欢与人交往并很会说话的销售人员工作会很成功,因为他们传达了一种友好的信息,解除了客户因认为销售人员可能向他们出售东西而具有的心理戒备。以上就是在专业销售领域中存在多种成功模式的原因所在。而人人所必需的取得成功的最为必要的特征就是保持积极的态度。

以下是成功的销售人员应当具备的 11 个最普遍的个人特征。在你已经具备的特征左面的方框里划个“十”,在你将来可能加以完善的特征左面的方框里打个钩,在剩余的特征左面的方框里打个问号。

- ☐ 有主动精神
- ☐ 坚持不懈
- ☐ 喜欢与别人打交道
- ☐ 精力旺盛
- ☐ 能够解决问题
- ☐ 容易与别人沟通
- ☐ 不易灰心
- ☐ 具有雄心
- ☐ 喜欢金钱
- ☐ 喜欢被人表扬
- ☐ 为人友善



## 案例二：乔是否能一直从事销售的工作

仔细研究下面这个案例后，你认为乔作为一名职业销售人员会取得成功吗？

刚从大学毕业，乔就兴高采烈地接受了一个报酬不错但要求较高的销售工作。乔原来学的是体育教育专业，本来可能成为一名高中足球教练，但是在他选择工作的地区很难找到合适的工作岗位，于是他就转做销售的工作。

乔个头很高，长相英俊，思维活跃，并不害怕接触陌生人和陌生环境。他讲话速度很快，充满自信，自信心相当不错，并且很在意自己的外表。因为他的精力和个性，乔很容易对事物产生兴趣。他最大的优点是从来不易放弃。运动员式的训练教他懂得在比赛结束前绝不能放弃。还有一点相当重要，乔有一种与生俱来的领导能力。当他在大学高年级的时候，其他的不提，就说在他们的橄榄球队中吧，他就是防守型线上的主力。

在两个星期的销售培训中，很明显，他不总是认为销售技巧很重要。不知何故，他认为他并不需要学习如何销售，因为他的个性就能使他成功地完成这个工作。在分组培训课程中，他被分配跟随一名专业销售人员以获取有关的实践经验。乔看上去一直在听别人所讲的话。然而后来，当他有个机会来展现他学到的知识时，他却主要按自己的想法行事。在许多乔被允许单独去接触某些有可能购买的潜在顾客的场合中，他在整个过程中几乎一直一个人在讲，而根本没有怎么努力去了解客户的想法。尽管他不太擅长倾听别人的想法，但公司里的每个人（特别是一起参加销售培训的伙伴们）都喜欢他，许多人认为他天生是个销售人才。很多人都预测他肯定会很成功。

那么你怎么看呢？乔会成功吗？他会长期地当一名销售人员吗？作出你的选择，然后对照第 72 页上的参考答案。

- ☐ 乔会成功。
- ☐ 乔最终会失败。



## 第一印象很关键

因为客户有不同的价值观和个性标准,所以有些雇主鼓励他们的销售人员树立一种安全和保守的形象。在某些行业(比如餐饮业),雇主要求雇员穿制服,而在某些其他行业要求他们的销售人员一定要着装得体。当接受新的工作时,最好在报到前,先想想如何着装和如何树立形象。

你同意下列观点吗?

你着装的方式能帮助或破坏你想树立的形象。你的自我目标形象越好,你通常就会越发地积极。

同意 ☐

不同意 ☐

你自我感觉越好,那么客户就会认为你越好,因为你更加具有自信。

同意 ☐

不同意 ☐

