

GEITUIXIAOYUAN
YEJIEJINGYINGDECHENGONGGONGZHIHUI
101TIAOZHONGGAO

良言堂書業

给 推销员

101条忠告

业界精英的成功智慧

推销是与人打交道的工作。这个世界上唯一不能征服的
山峰是人心，唯一不能穿越的河流是人性。但是，只要你摸透了人心，谙熟了，人性
你就能战胜任何艰难险阻，创造人间奇迹。

理 弘/编著



華藝出版社
HUAYIPUBLISHINGHOUSE

GEITUIXIAOYUAN
YEJIEJINGYINGDECHENGONGZHIHUI
101TIAOZHONGGAO

给 推销员

101条忠告

业界精英的成功智慧

理 弘/编著

101

华艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

给推销员 101 条忠告/理弘编著. —北京: 华艺出版社,
2005.1

ISBN 7 - 80142 - 677 - 0

I. 给 ... II. 理 ... III. 推销—基本知识
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 009071 号

给推销员 101 条忠告

编 著: 理 弘

出 版 人: 鲍立衍

责任编辑: 郑治清 梅 雨

出版发行: 华艺出版社

地 址: 北京市海淀区北四环中路 229 号海泰大厦 10 层

邮政编码: 100083

印 刷: 北京普瑞德印刷厂

开 本: 787×960 1/16

字 数: 300 千字

印 张: 22

版 次: 2005 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 7 - 80142 - 677 - 0/Z·352

定 价: 30.00 元

华艺版图书, 版权所有, 侵权必究。

华艺版图书, 印装错误, 可随时退换。

前言

推销作为一种职业，能充分发挥个人的能力，实现个人的价值。它是你实现人生梦想的一个捷径。

推销是一个既赚钱又绝对光明正大的职业。再没有别的行业有这种能让人快速升迁、得到高薪的机会了。同时，快速发展的社会需要很多优秀的推销人员。所以，选择了推销，就等于选择了成功。

推销是这样一种工作：它使人可以不断地从中获取力量，以促进个人成长，为你带来众多的发展机遇；它给提供个人创业所必须的历练；它使你不受直接的管控，提供相对的工作自由；同时，它也能使你实现贡献社会、服务大众的理想。

推销员的名分虽小，但其精神、思想、才智、抱负、健康和口才，必须超过常人。推销员未必具备较高的学历，但却必须具备丰富的经验和机灵的头脑。他要练就人际周旋的过硬功夫，要不怕丢面子，对人要谦逊；要笑口常开，不论贫富美丑，一律笑脸相迎；还要有“忍”功，能容天下难容之事；更要有韧性，不怕挫折，勇敢向前；只要合情合理，不损害他人利益，要想尽千方，设尽百计。他谙熟人性，摸透了人心，可以因势利导，为我所用，创造生意场上的奇迹。

可见，一名优秀的推销员必须具有较高的素质。例如应具有自我驾驭能力、良好的判断能力、与人相处的能力、灵活应变能力等。这些能力不是与生俱来的，必须通过学习和实践才

忠告

能获得。成功推销的诀窍和其他任何职业的成功诀窍一样。

一位推销大师说过这样一句话：“世界上做好准备当然有很多人，所不同的是有的人准备努力抓住机遇，有的人准备就此错过。”做任何工作，只有满怀热忱，你才能有所收获，当你做着自己喜爱的工作时，工作压力就会减轻，难度也会降低，甚至充满了乐趣。不论你是在哪一种行业，如果你想成为一位优秀的推销员，或是一位成功的创业家，上面这些话对你都同样适用。

本书汇集了推销行业成功人士的智慧精华，给你 101 条发自肺腑的忠告，能使你用最少的力气，开拓出丰富的客户资源，掌握有效的业务技能，磨炼出过硬的心理素质，赢得雄厚的事业资本。

目 录

第一章 拥有热忱的力量 1

- 01. 选择推销就是选择成功 3
- 02. 提高工作和生活的热情 6
- 03. 做自己命运的主人 9
- 04. 选择你所爱的，爱你所选择的 11
- 05. 用最好的服务赢得客户的忠诚 14
- 06. 金牌推销员的必备素质 17
- 07. 接受自己，肯定自己，喜欢自己 21
- 08. 想方设法扩大生意量 24
- 09. 克服推销行业的最大烦恼 27
- 10. 冠军是这样炼成的 30

第二章 向“不可能”挑战 33

- 11. 推销是勇敢者的职业 35
- 12. 拥有自我激励能力 39
- 13. 商场上失败而不失志 41
- 14. 做推销不是靠学历 47
- 15. 不要把良好的机会推掉 50

16. 胆怯是顺利签单的绊脚石	52
17. 意志薄弱者难成大事	55
18. 困境中需要乐观精神	58
19. 面对挫折要沉着应付	62
20. 不要陷入思维的死角	65
21. 相信自己，你会攻无不克	68

第三章 推销是对人心的征服 71

22. 亲和力是征服客户的利器	73
23. 让推销过程充满人情味	76
24. 赢得客户的喜欢、尊敬、信任	79
25. 制造良好的第一印象	83
26. 形象是一张名片	87
27. 聆听是高尚美德	90
28. 激发顾客购买的心理战术	93
29. 聊聊自己的私事	96
30. 笑脸迎人，和气生财	99
31. 帮顾客找到“上帝”的感觉	102
32. 谎言是一把双刃剑	105
33. 像研究自己一样研究客户	108
34. 抓住顾客的 21 条法则	111

第四章 发掘人际关系的宝藏 115

35. 积极推销自己	117
36. 先做好熟人生意	120
37. 设法让自己引人注目	123
38. 与陌生人一见如故	126

39. 生意场上多交朋友	129
40. 培养爱打招呼的习惯	132
41. 将客户编织成一个网络	134
42. 利用关系找关系	137
43. 善于与人攀谈	140
44. 面对粗鲁的人, 要像个绅士	143
45. 提着猪头找庙门	146
46. 与每个顾客都成为朋友	148
47. 人际交往, 行动大于一切	152

第五章 做推销头脑要机灵

48. 练就随机应变的本事	157
49. 准确把握别人的心态	161
50. 对突发事件要有准备	164
51. 掌握推销的主动权	167
52. 待人热情, 但要有个度数	171
53. 见机行事的九个秘诀	174
54. 信心百倍才能有问必答	177
55. 见什么人, 说什么话	180
56. 煮熟的鸭子也会飞走	183
57. 要善于“察言观色”	186
58. 注意客户的肢体语言	189
59. 给顾客吃“定心丸”	192
60. 成交之后要沉得住气	196

第六章 站在时代的最前沿

61. 寻找一切机会“充电”	203
----------------------	-----

62. 拥有不断学习的能力	205
63. 对推销新手有用的 10 个观念	208
64. 干事业功底越厚越好	211
65. 训练自己的竞争能力	214
66. 机会不是等来的	217
67. 把自己磨炼成能力专家	221
68. 选择一个对手跟着他跑	224
69. 自我包装紧跟时尚	227

第七章 赢得顾客忠诚的秘诀

70. 站在顾客的角度想一想	233
71. 顾客的利益是你的行动指南	236
72. 知道吗？你是这样失去客户的	239
73. 服务、服务、再服务	242
74. 优质的服务才能促进销售	245
75. 一边做生意，一边交朋友	248
76. 轻松愉快地获得合作	252
77. 欢迎顾客的抱怨	254
78. 以德报怨，赢得顾客	258
79. 了解顾客的六种类型	262

第八章 不断积累成功的资本

80. 提高别人对你的信任度	267
81. 掌握自我推销的方法	270
82. 以积极心态走向社会	273
83. 人缘的层次越高越好	276
84. 成就大事业以勤为本	279

85. 用知识品牌包装自己	282
86. 说得体的话, 做得体的事	285
87. 经商要以做人为先	288
88. 成功需要你惜时如金	291
89. 拥有更多失败的经验	294
90. 语言表达是人际制胜的法宝	297

第九章 提高业务能力, 一切尽在掌握 301

91. 优秀推销员的自我训练	303
92. 提高推销技能必做的七件事	307
93. 掌握推销语言的四大要点	310
94. 掌握有关情报的重要性	313
95. 全面掌握公司的情况	315
96. 掌握全面的商品知识	321
97. 熟悉产品的情况	324
98. 熟悉你的竞争对手	328
99. 从里到外都要讲究	331
100. 磨炼出超凡的记忆力	334
101. 别在最后一步失去顾客	338

忠告

第一章

拥有热忱的力量

推销员整日、整月，甚至整年地到处奔波，辛苦推销商品，其所遭遇的失败不说，就是推销工作所耗费的精力和体力，也不是一般常人所能吃得消的，再加上失败甚至连连失败的打击，可想而知，推销员是多么需要工作热情和活力。可以说，没有诚挚的热情和蓬勃的朝气，推销员将一事无成。

——提高工作和生活的热情

01

选择推销就是选择成功

推销是这样一种工作：它使人可以不断地从中获取力量，以促进个人成长，为你带来众多的发展机遇；它给提供个人创业所必须的历练；它使你能获取丰厚的收入回报；它使你不受直接管控的约束，提供相对的工作自由；同时，它也能使你实现为贡献社会、服务大众的理想。

1. 职业发展的基石

根据一项相关的调查报告，在美国 1000 家最大企业的总经理中，有 30% 的人从事过市场营销方面的工作。闻名全球的 IBM 公司董事长说：没有比从推销开始更好的始发站了，因为推销使你接触各种各样的人、处理各种各样的问题，所以，我要向所有想成为企业家的人推荐推销这种工作。

推销工作的锻炼，为从事较高层次的企业管理工作奠定基础。在市场经济的条件下，作为企业的高层管理人员，具有市场营销方面的知识和经验是十分重要的，尤其是有关消费者、竞争及促销的知识和经验。从另一个角度来看，较高层次的管理工作，对个人的素质也提出了较高的要求，例如应具有自我驾驭能力、良好的判断能力、与人相处的能力、灵活应变能力、创造力等。推销工作能够提供有关知识和经验、培养高层

管理人员所必备的能力。推销几乎使人面对一个企业家及所要面对的所有问题，所以有人说，推销人员就像一个独立的企业。

2. 自由施展的空间

推销作为一种职业，能充分发挥个人的能力，实现个人的价值。推销被公认为一种具有挑战性的职业，对从业者的素质有较高的要求；同时，推销又是一种比较自由、自主、不受直接约束的工作。

也许再没有什么职业能像推销员这样可以独立于直接的管控之外。在很大程度上，你是自己命运的主宰。许多人不喜欢受制于人，而推销员工作即为你提供了这样一种无与伦比的、可以最大限度的实现独立性的工作条件。同时，你又仍旧与一个组织保持有联系，从而也享有依存感。正如这样一个例子，许多推销员可能都制定有工作进度的计划表，然而他们往往并不能依照表上的时间规定行事，他们可能从来都不用闹钟，而与他们的主管也可能在连续几周的时间里也见不上一面。如果你想做自己的老板，推销员工作所带给你的这些独立性，会比公司里的任何职位都能令你心满意足。

3. 较高的收入回报

推销员工作也是一种可以令你过上好日子的职业。除了可以获得经常的精神上的奖励之外，推销员的年酬金也是相当可观的。

推销是一项难度很大的工作，因而，这种工作要求从业者必须全身心地投入，充分调动自己的潜在能力。一旦做到这一点，推销员的能力和 value 就会被企业或社会以明确的方式所承认，即获得较高的经济报酬。不论在国内，还是在海外，推销人员的收入通常都高于企业的平均水平，甚至高于企业管理人员的收入水平。

4. 了解社会的机会

成功的推销，主要取决于你是否能不断地增进你的人际交往技能。其次，如果再能将这一技能同你天生具有的某些天资

禀赋适当结合，那么这种交际技能就会发挥更大的功效，从而大大地增加你获得成功的系数。事实上，讲究人际交往技能在许多领域，诸如在家庭中，在朋友熟人中，以及在一些非盈利性的社会组织中也都很重要。交际术的使用将会使你更能为别人所理解；或是别人更能为你所感染，从而使你在工作中占据竞争的优势地位。没有什么工作像做推销工作这样，能为你提供可以在个人间的亲密融融的和循循善诱式的气氛中，与众多各色人物相结识这样一种机会。

推销工作还是一个丰富多彩的领域。你会为突兀于眼前的各种意想不到的事情惊愕不已，也将不再有两个过得一样的日子。即便是为同一笔生易而进行的推销拜访，也可能会各具千秋。在努力维系友好和睦的主顾关系的过程中，你需要解决出现的新问题，迎接对你的创造力的新挑战。

推销员这一职业，赋予你可以多侧面地认识和了解各种商务知识的机会。工作要求你帮助你的顾客解决他们所面临的各类疑难。在这个过程中，你会自然而然地增长许多重要的商务知识。这些收获是那种仅靠在一家公司或某个部门里供职所学不到的。而将这些实践中学来的知识反过来应用到你的实际推销工作中去，就会起到辅助你实现推销的成功。例如，推销通讯设备的推销员，不仅要了解潜在顾客在通讯方面的需求了解详实，而且还应对其财力状况、设备扩充的可能性等方面进行考察。而这一了解过程，也正是推销员学习的过程。像这种在实践工作中广收博采多方面知识，再反过来应用于工作中来，是推销工作的一大特点。

02

提高工作和生活的热情

热情无疑是我们最重要的秉性和财富之一。不管我们是3岁或30岁，6岁或60岁，9岁还是90岁，热情使我们青春永驻。这意味着任何年龄的人只要具有自我完善的强烈愿望，他都可以找到永不衰老的源泉。不管你是否意识到，每个人都具有火热的激情，只是这种热情深埋在人们的心灵之中，等待着被开发利用，为建设性的业绩和有意义的目标服务。

你要找到自己的热情，正如信心和机遇那样。它全靠自己创造，而不是等他人来燃起你的热情火焰。缺少自身的努力，任何人都无法使你满腔热情；没有自身的努力，任何人都无法使你渴望去达到目标。

热情应该是一种能转变为行动的思想，一种动能，它像螺旋桨一样驱使你达到成功的彼岸，但首先你得有一个决心要达到目标。热情意味着对自己充满信心，能望见遥远之巅的胜利景色。你能集中自己的全部精力，勇气百倍；你也能够自律自制；你运用自己的想像力，修身养性，日臻完善；在你渴求悔过时能迅速回到现实中来，那你就能获得成功了。

试问，我们能在热情中找到迷惑、失望、惧怕、颓废、担忧和猜疑吗？当然不能！这些消极情绪使你未老先衰。恰恰相

反，热情为你终生带来年轻和成功。

美国哲学家、散文家及诗人拉尔夫·沃尔德·爱默生说过：“没有热情，任何伟大的业绩都不可能成功。”

不管是什么样的事业，要想获得成功，首先需要的就是工作热情。推销事业尤为如此，因为推销员整日、整月，甚至整年地到处奔波，辛苦推销商品，其所遭遇的失败不说，就是推销工作所耗费的精力和体力，也不是一般常人所能吃得消的，再加上失败甚至连连失败的打击，可想而知，推销员是多么需要工作热情和活力。可以说，没有诚挚的热情和蓬勃的朝气，推销员将一事无成。所以，推销员不仅要有健康的体魄，更重要的是具有诚挚热情的性格。热情就是推销成功与否的首要条件，只有诚挚的热情才能融化客户的冷漠拒绝，使推销员“克敌制胜”，可见，热情的确是推销员成功的一种天赋神力。

当一群人都处在沉闷的气氛中，只要有一位热情的人加入，立即就能使每个人笑逐颜开，并且能使大家唱起歌，跳起舞，简直有如神助一般。所以，热情可以使你结交很多朋友，也可以使不认识你的人对你微笑。热情也是自信的创造者，甚至是胜利和成功的必需工具。热情可使每一个人都爱自己的事业，爱自己的工作，甚至爱一起工作的伙伴们。

热情也是一种振奋剂，在每天清晨醒来，可以使你充满了希望，好像脚下有了弹性，心里有了温暖，而且眼睛也炯炯有神了。

热情可以使失败的推销员成为一个成功的推销员，悲观的人成为乐观的人，懒惰的人变成勤奋的人。

热情的神力远远不止这些，甚至无法用言语表达。如果没有热情，就绝对不会成为一个成功的推销员，更谈不上与客户达成交易。

要想成为一名成功的推销员，必须先要具有这种热情的态度。

客户也是有血有肉的人，也是一样有感情的，他也有种种需要，因此，你如果一心只想着增加销售额，赚取销售利润，