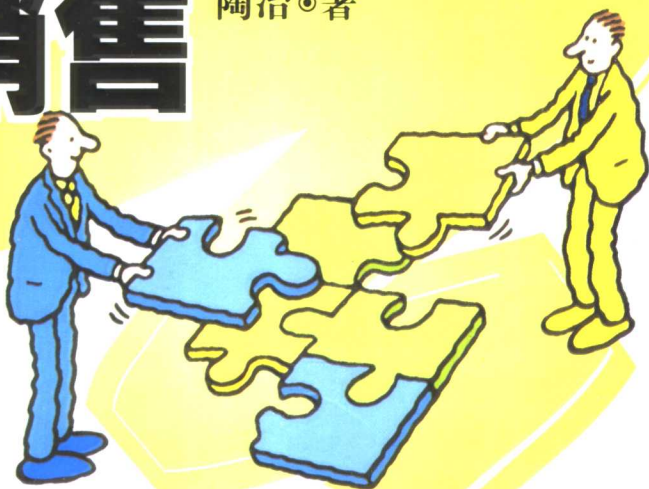


谨 将 此 书 献 给

即将开始自己职业生涯的人；准备踏进销售行业却犹豫不决的人；在销售工作中遭遇挫折开始怀疑的人；希望在销售行业中获得成功与回报的人。

谁都可以做销售

陶冶◎著



清华大学出版社

谁都可以 做销售

陶 冶 著

谨将此书献给

即将开始自己职业生涯的人

准备踏进销售行业却犹豫不决的人

在销售工作中遭遇挫折开始怀疑的人

希望在销售行业中获得成功与回报的人

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

很多年轻人希望通过进入销售领域来获得成功,但是,却因为缺乏对“销售”的正确认识和对自我的认识而鼓不起勇气。本书作者以自己的周围销售人员的故事告诉大家,只要你愿意尝试,谁都可以进入销售领域并迈向成功。

本书适合于各个层次的专业和非专业人士阅读。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

谁都可以做销售/陶冶著.—北京:清华大学出版社,2005.7

ISBN 7-302-11223-1

I.谁… II.陶… III.销售学 IV.F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第065087号

出版者:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社总机:010-62770175

客户服务:010-62776969

责任编辑:徐学军

印刷者:清华大学印刷厂

装订者:三河市金元装订厂

发行者:新华书店总店北京发行所

开 本:130×185 印张:6.875 字数:92千字

版 次:2005年7月第1版 2005年7月第1次印刷

书 号:ISBN 7-302-11223-1/F·1220

定 价:16.00元

自序

销售不是我的职业，销售是我的爱好。

我喜欢和人讨价还价的过程，我喜欢看着一个商品以“适当”的价格成交，我喜欢揣摩买家和卖家的心理。总之，我喜欢“达成交易”的那种感觉，那种有斗争、有互相折磨、有相视一笑、有胜利也有理解的感觉。对销售来说，“佣金”是个很刺激的词汇，但是，这种感觉本身比佣金更刺激。

16岁的暑假，我和同学支了个水果摊，打算挣点钱出去爬山。如果从这个时候算起的话，我生命中做销售和不做销售的时间一样长。一个毛头小伙子在这十几年的时间中摸爬滚打，拿过若干个销售冠军，还因为业绩突出多了很多的外号。成为销售经理后，我带领下的销售团队中，也涌现了不少的优秀销售。我做过好几个行业，保险、图书、金融信息、培训，不过职务都和“销售”有关。但是，我却越来越感觉到，销售其实不是我的职业。

人们常常羡慕那些超级企业家们手中拥有的巨额财富，羡慕他们的奢华生活，羡慕他们成天坐着飞机环游世界。但是，物质的东西常常是在没有得到的时候魅力四射，一旦真的成为了生活的一部分，也许就仅仅只是“生活的一部分”了。支持这些超级企业家不断进取的，应该不是住更好的房子、开更好的车这样的物质愿望，而是影响世界进程后的那种成就感。虽然，做销售不能和做超级企业家相提并论，但是，我觉得其中令人沉醉的东西都是一样的——“一切尽在掌握”的那种感觉。

所以我才爱上做销售的这种感觉。

同样，对很多没有做过销售的人来说，也许仅仅是没有意识到他们自己的这种“爱好”。

很多大妈喜欢在买菜的时候和小贩为了几分钱讨价还价，她难道真的在乎那几分钱吗？很多时尚女性，在不同大商场的同一个品牌专卖店之间来回比较，难道她的交通费和时间真的比节省下来的钱少吗？不只是女性，很多男性也有他们自己认可的修车行、台球厅或者是茶馆，也都是千挑万选出来的。生活

中人们时刻都在为一个目标努力——达成最有效的交易。原始社会的以货易货是，国家间的各种协议是，毕业后找工作是，挑选旅游地点是，报考适合自己的学校和专业是，为爸妈找个合适的餐厅庆祝生日是，买房子是卖房子也是，生活中无数的事情都是……而我们每个人每天都在从事的这件事情——“达成最有效的交易”，正是销售的核心任务。

所以，不必觉得你没有做过销售，肯定缺乏经验。你如果今年20刚出头的话，已经至少具有上百次的销售经历了。

也不必觉得，自己不是帅哥美女，肯定在销售行业里没有出头之日。任何一个公司招聘销售时，都不会参考好莱坞制片人挑选一线明星的标准，而更会看你的个人素质和信心。

如果你学的不是商科也没有关系，不论你学的是地质还是外语，在你熟悉的领域里，每天都有无数的产品诞生后等待着优秀的销售人员去发掘它们。当然，如果你对自己有信心，跳出你学习的专业去从事销售，也不是什么大不了的事情。因为现代社会产品和行业知识的更新换代速度之快，使勤奋的你可以在这

一点上很快地和老销售持平。

那么,还有什么东西在阻碍你成为一个优秀的销售呢?

只有你自己!

你的疑虑,你的退缩,你对传统说法的盲从,你对自己了解得不够深入,最根本的是,你喜欢“达成交易”的感觉吗?

如果你喜欢,那么,你就可以做销售。当然,从普通销售到优秀销售再到超级销售的道路,和你从事任何行业由入门到大师级别的道路一样漫长。我不认为有任何法宝,能够迅速解决所有新销售面临的问题。成长永远是一个自我更新的复杂过程。

但是,如果你喜欢,也决心要做一个销售,那么,别的任何东西都不是问题。谁都可以做销售,这话是我说的。

目 录

自 序 销售不是我的职业

[001] 第一章 谁都可以做销售

002 门槛没有你想像的那么高

004 如果父母反对怎么办

007 朋友们会怎么看我

010 我能胜任这种工作吗

012 现在的性格不能决定未来

020 内向的人同样适合做销售

025 内向的人也能做个好销售

031 诚实的人是好销售的苗子

036 诚实的人更适合高端销售

042 诚实的销售先赢得朋友后获得生意

045 成功的销售人员需要具备四个锦囊妙计

[049] 第二章 我也能做销售吗

050 金字塔顶永远只有少数人

052 勤奋，你至少做得到

062 做你行业里的007

068 为每一次会面做好准备

071 每一次会面时做好笔录

073 每一次会面后认真总结

074 每一次销售完成后热情不减

077 灵活和勤奋一样重要

[095] 第三章 销售生涯就从这里开始

097 战胜你的惰性

101 仔细寻找自己的优势

108 喜欢销售这个工作

113 所有的事情都是从第一次开始的

[119] 第四章 新销售的制胜法宝是信念

120 相信你现在做的事情是对的

- 129 你究竟在害怕什么
- 144 忘记让你害怕的那些东西
- 153 寻找合适的客户
- 158 找到适合自己的销售方式
- 160 正确地介绍产品

[165] **第五章 新销售容易犯的几个错误**

- 166 只有三分钟热情
- 170 依靠小聪明完成业绩
- 176 只顾工作忽略生活
- 179 缺乏“临门一脚”的签单能力

[183] **第六章 给新销售的几个小建议**

- 184 穿着得体
- 192 保重身体
- 201 积极交流
- 203 兴趣广泛

第一章

谁都可以做销售

电视剧里的销售
只是演员，而你不是
演员。所以，你不需要
像他们那样，不论是
容貌还是口才。在所
有方面，你都应该是
你自己。

电视剧里的销售只是演员，而你不是演员。所以，你不需要像他们那样，不论是容貌还是口才。在所有方面，你都应该是你自己。

◎ 门槛没有你想像的那么高

如果有人建议你去从事销售工作，你的第一反应是不是“我能是那块料吗？”

这种反应是怎么出现的，你可能没地方可以追究了，但是，你应该在自己出现这种反应后略微停顿一下，然后反问自己：“为什么我就不是那块料呢？”这之后的答案肯定千奇百怪，一个人一个样子。

但是，其实这都是人们在自己吓自己。自己坐在家里，没有经过充分的了解和分析，只是根据直觉就把那个门槛定得非常高，定得自己肯定迈不过去，于是，就只好不迈，只好放弃。当然，与成功的机会也就失之交臂了。

我夫人报高考志愿时，就是被北大中文系的名声吓住了，没敢报，结果高考成绩出来，上北大中文系足够了。就这样，她与心目中的圣殿擦肩而过。所以，千万不要给自己设置一个高不可越的心理门槛。那样的话，神仙也帮不了你。因为还没尝试，你就已经认输了。

当然，需要说明的是，我并不是一个成功学专家，也不是一个励志书的作者。所以，我也并不是在鼓吹“只要相信自己，万事皆可达成”。我只是想说，这世界上并没有任何统计调查的结果支持这样一个普遍流传的观点——只有某类人适合做销售。也不会有任何一个老销售会告诉想进入这一行业的新人说：“来吧，我们这里都是帅哥美女而且都特能侃。我们也只欢迎这样的人加入我们的队伍！”我常常觉得，人们之所以会对销售人员产生这种奇怪而普遍的认识，某些商战电视剧要承担一部分责任。

也许你在面试某家公司的销售职位时，他们曾经以这样那样的理由拒绝过你，但是，这家公司不录取你的理由，也许恰

恰是下一个公司看中你的原因。众所周知，中国的保险公司之间相互挖墙角的情况在外资公司进入之后愈演愈烈，但是，也就有中美大都会这样的公司，专门要求他们的寿险代理人一定没有任何从业经验。长处和短处，优点和缺点，常常只是针对某一个问题时的相对概念。

当然，如果你怀疑自己是否适合做销售，也一定有你的道理。毕竟，你应该是最了解自己的人。

根据我这么多年的销售经验，在我的伙伴中最常出现的怀疑来自两个方面，

一是周围的家人和朋友对你的怀疑甚至是嘲笑；二是自己对自己的认识。

◎ 如果父母反对怎么办

你的父母可能对你要去做销售表示非常不理解，因为对于他们的人生经历来说，尚未完全商品化的社会里，“销售”这

个概念只是和简单的零售工作联系在一起的。比如商场里的售货员、敲开他们的家门推销一些毫无用处骗人玩意儿的人、逮住谁就和谁说个没完的传销人员……他们可能无法从自己的人生经历中去深刻理解销售这个环节在当今社会的重要性。自然，对于你对销售工作表现出来的热情，也就很难认同。

另外，了解销售工作的父母都知道这是个艰巨的工作，他们不希望自己的孩子工作得太辛苦。父母总是希望我们平安第一，至于年轻人的那些抱负和理想，在父母眼中常常都是痴人说梦过眼烟云。我老妈每次打电话来的固定内容基本上就是：吃好睡好别太累着，钱挣太多没用……

尤其如果你是个女孩的话，也许你的父母会更加反对——他们不想你在销售工作中面对很多的欺诈或者黑暗。他们的担心都是有道理的，但是，也都是不充分的。任何职业都有自身的风险存在，非此即彼。在办公室工作的文秘有可能面临老板的性骚扰，企业管理者可能整天被各种利益斗争困扰，交通警

察遭受噪声污染侵袭，教师顶着升学压力，最近连一向安全的驾校，都出现了由于学员误将油门当作刹车而意外撞死教练的事故。人们不能因为风险而放弃一项事业，否则，哪里还会有火车司机、宇航员，闹“非典”的时候，医院里岂不是会根本见不到医生？

不过，你应该把父母的担心作为你去从事销售工作之前的心理准备课看待。毕竟他们的社会经验比你丰富，他们会把困难估计得很充分。但是，千万不要被这些担心吓倒，毕竟，你有自己的处事哲学和应变能力，你已经是一个经历过风浪的成年人了。如果你能做通父母的工作，那么说明你已经从内心深处认同了销售，万里长征已经迈出了第一步。

而且，一旦你真的做了销售，你的父母就会打消很多的顾虑，因为事实可以证明一切。你参与销售工作后取得的财富、成就，赢得的社会尊重，会使他们忘记自己当初的疑问。你在销售工作中迅速地成长、成熟、懂事，会让你的父母感到非常

欣慰。而你取得的成绩会使他们忙于骄傲自己培养了一个如此优秀的孩子，而忘记了其实当初是你自己坚持选择了销售职业，并不是他们！

◎ 朋友们会怎么看我

友情是人生中非常难得的东西，每个人都应该好好珍惜。

朋友和亲人不一样，朋友没有一定要喜欢你、支持你的理由，你们今天的友谊，都是共同走过的岁月里凝结的真挚感情。得来这份友谊，除了你们俩有缘之外，还因为彼此帮助、彼此珍惜。你会很看重这份感情，甚至有时候，朋友的反对意见会比父母的意见更能动摇你的决心。毕竟，朋友更是你社会生活中的活跃分子，你会担心他们的反对代表着某种潮流；或者，你会觉得，他们都是非常了解我的人，如果他们都认为我不适合，那我肯定是做不了这种工作的。

身边的好友也许会劝你：“你真的觉得那种工作适合你吗？”