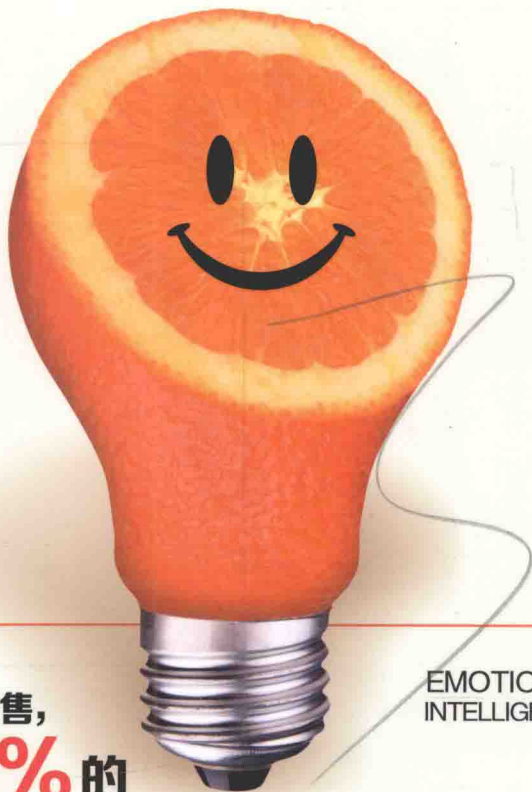


玩不转情商， 还敢做销售

钱是靠赚，不是靠攒！

而情商，是你赚钱的最好工具！

崔小西 — 著



想成为一个很厉害的销售，
就需要学会 **99%** 的
SALES 都不知道的销售技巧

EMOTIONAL
INTELLIGENCE



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

玩不[]情商， 还敢做销售

崔小西——著



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

玩不转情商, 还敢做销售 / 崔小西著. — 上海:
立信会计出版社, 2016.9

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-5136-6

I. ①玩… II. ①崔… III. ①销售方式 IV.

①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第168107号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 蔡伟莉 刘梦羽

封面设计 嫁衣工舍

玩不转情商, 还敢做销售

WANBUZHUAN QINGSHANG, HAIGAN ZUO XIAOSHOU

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号

电 话 (021) 64411389

网 址 www.lixinaph.com

网上书店 www.shlx.net

经 销 各地新华书店

邮政编码 200235

传 真 (021) 64411325

电子邮箱 lxaph@sh163.net

电 话 (021) 64411071

印 刷 固安县保利达印务有限公司

开 本 720毫米×1000毫米 1/16

印 张 16.25 插 页 1

字 数 208千字

版 次 2016年9月第1版

印 次 2016年9月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-5136-6/F

定 价 36.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换

拥有高情商，才能成为topsales

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。”

我一直坚信销售是世界上最好的职业，没有哪个职业能像销售那样，能让人生发生翻天覆地的变化。

在我多年的行销生涯中，从对推销一窍不通，到为公司创造上千万的销售额，直至现在以培训讲课为职业，本质上我一直是一个销售员——从销售产品到销售经验。是销售改变了我的人生，是销售给了我今天的一切。

因此，我想说，选择销售作为自己的职业，你已经站在了成功人生的起点上。

为什么这么说？

因为做销售的人，往往也是优秀的商业人才。正如我们所知道的那

样，勇于在销售事业中开拓的人，大都是优秀的人才。由优秀的销售人员构成的销售事业是一个诱人的领域，许许多多渴望成功和财富的人在这片天空中实现了人生梦想。

世界上80%的富豪都曾是销售员，由销售员做起，逐渐被擢升为企业的领导人物的例子不可胜数，也许有人会不太相信，但事实确实是如此。可见，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、备而不用的轮胎。

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。冠军销售员无论是在专业形象还是销售技巧上，都有其独到之处。而且，这些独到经验的积累不是朝夕之功，而是长期的实践和总结所得出的精华。

相比之下，平庸的销售员常把时间花在制造借口上。他们无视那些对销售人员来说相当重要的练习、演练或是彩排；也不参加研讨会，听一些可以增加他们的销售技巧、鼓励他们迈向成功的录音带或阅读这方面的书籍。他们会觉得那些冠军销售员要么具有“说话的天分”，要么就是运气太好。

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。”

也就是说，要想获得销售的成功，就得像冠军销售员一样去思考，像冠军销售员一样去行动。这也是本书将与各位读者一起分享的冠军销售员靠情商制胜的秘诀。

目录

CONTENTS

I

PART 1

你的销售情商价值百万

- | | |
|---------------------------------|-----|
| 1. 情商决定你的销售业绩 | 002 |
| 2. 有好性格才有好情商 | 004 |
| 3. 对于正确的想法一定要保持自信 | 006 |
| 4. 保持工作激情 | 008 |
| 5. 积极应对“销售低潮” | 011 |
| 6. 学会自我激励 | 015 |
| 7. 进入销售领域，就是打持久战，
要克服急功近利的心理 | 017 |

提高素养：先做好自己，再去做销售

- | | |
|----------------------------------|-----|
| 1.做自己情绪的主人 | 020 |
| 2.好态度是销售的关键 | 023 |
| 3.要用心对待每一位客户，
因为每个人都可能成为“准客户” | 026 |
| 4.真诚是销售的金钥匙 | 029 |
| 5.客户往往喜欢跟着“行家”走：
练就百问不倒的技艺 | 033 |
| 6.确立目标，坚持到底，直到成功 | 037 |
| 7.为自己的职业而感到自豪 | 039 |

做好沟通：情商是与人高效沟通的法宝

- | | |
|----------------------------|-----|
| 1.成功销售离不开好口才 | 042 |
| 2.你记住他的名字，他就会记住你 | 046 |
| 3.热情的人，很难被人拒绝 | 050 |
| 4.克服与客户沟通时的恐惧心理 | 054 |
| 5.好的沟通，不是让你什么都说 | 057 |
| 6.良好的沟通，甚至可以让你与客户
成为真朋友 | 059 |
| 7.会说的同时还要会听 | 062 |
| 8.销售有术，更要有度 | 066 |

建立朋友圈：销售就是要搞定人

- | | |
|---------------------|-----|
| 1.人脉是通往财富的入门票 | 070 |
| 2.扩大自己的熟人圈子 | 073 |
| 3.关系网不能急于求成，需要慢慢开展 | 075 |
| 4.让别人欠你的人情 | 077 |
| 5.朋友的朋友也是你的朋友 | 081 |
| 6.老客户是一座金矿 | 086 |
| 7.客户的朋友圈，也可以成为你的朋友圈 | 089 |
| 8.多交朋友，不是乱交朋友 | 092 |

销售攻心术：不懂心理学就做不好销售

- | | |
|-------------------------------|-----|
| 1.客户的心思你要猜：销售，从全面了解
客户心理开始 | 098 |
| 2.销售是“心”与“心”的较量 | 099 |
| 3.给别人想要的东西 | 103 |
| 4.拉近与客户的心理距离才能赢得客户 | 108 |
| 5.主动为客户做些贴心的事情 | 111 |
| 6.读懂客户的身体语言 | 114 |
| 7.就是要限购：转变销售模式，让滞销品
变成抢购品 | 118 |
| 8.过低的价格为什么反而会赶走客户 | 122 |
| 9.销售最忌讳，就是强买强卖 | 125 |

自我激励：天下没有卖不出去的东西

1. 搞定这个问题：为什么东西卖不出去 130
2. “豺狼”性格是这样炼成的 133
3. 一次示范胜过一千句话 135
4. 像追女孩那样追客户 137
5. 将客户的兴趣变成购买欲望 140
6. 将产品弱点化为有益的卖点 143
7. 创新销售，好点子就是好效益 145
8. 天下没有谈不拢的价格：讨价还价的
金科玉律 148
9. 多谈价值，少谈价格 151

客户拜访心理学：把握细节才能少吃 “闭门羹”

1. 化解客户的拒绝，让他主动答应见面 156
2. 开口第一句话就让客户满意 159
3. 摆脱懦弱：勇敢敲开客户的门 162
4. 多谈彼此熟悉的人或事 166
5. 不要怕客户拒绝你 169
6. 就算销售失败，也要保持正面形象 173
7. 经常和老客户保持联络 177

渠道为王：谁做好了渠道，谁就是胜者

- | | |
|---------------------------|-----|
| 1. 尽一切可能扩展渠道 | 182 |
| 2. 打不开销路：对市场信息不敏感 | 185 |
| 3. 宣传力不够：产品知名度低，客户难
买账 | 188 |
| 4. 一线万金，拿起电话把东西卖出去 | 191 |
| 5. 掌握新生代销售工具，足不出户卖出
产品 | 195 |
| 6. 经常性地地进行市场咨询 | 199 |

v

用情商拿订单

- | | |
|----------------------------|-----|
| 1. 你的形象能给你带来80%的机会 | 202 |
| 2. 买东西，也许只因为卖东西的人 | 205 |
| 3. 你给“面子”，他给钱 | 208 |
| 4. 别放弃，坚持下去，成功的就是你 | 212 |
| 5. 冷庙烧香佛更灵 | 215 |
| 6. 征服大人物，拿下大订单 | 218 |
| 7. 售后不好，客户全跑：决不把问题留
给客户 | 223 |

勇于成为团队领袖：销售领袖能力与情商的关系

1.人生必须高开高走	228
2.在同行中建立自己的知名度	232
3.好的领导人必须是造梦大师	233
4.在金字塔尖上挖得人才	240
5.销售管理人员的沟通，一定要讲艺术	244
6.别说你不懂冲突管理	246

PART 1

你的销售情商价值百万

1. 情商决定你的销售业绩

日本的经营之神松下幸之助是从销售人员做起的；台湾的王永庆、蔡万林也是从销售做起；比尔·盖茨大学二年级休学，创办微软公司之后，也是从销售做起，推销他的软件，跟客户签合同。70%的总经理都是销售出身。

高科技企业50%以上的总经理都是理工科专业背景，毕业后从技术转向销售，再转向销售管理，最终走向总经理的职位。IBM的创始人托马斯，就是一个很好的销售人员。

如何实现从失败销售人员到成功销售人员的蜕变？

这个问题存在在每一位销售人员的脑海，但仍然有很多人找不到答案。很多销售人员业绩普通，整日奔波，还是不能跻身于那些冠军销售员之列。差异带来的压力使得他们喘不过气。

成为优秀的销售人员是一件非常辛苦的事，要靠EQ和IQ结合起来“打拼”。

要成为优秀销售人员，靠的是智力、靠的是情商、靠的是信息、靠的是勤奋、靠的是方法、靠的是成功的素质。

也许你并不是这些优势的组合同才，但同样可以获得成功，照样能有出色的业绩。

只要你还有一颗执着、不服输的心。

俗话说得好：“三十年河东，三十年河西。”要知道，只要永不放弃这个世界上没有办不到的事。

因此，铲除自己的自卑感，努力提炼自己的情商，发挥出自己的优势，挖掘出自己的潜能，自己完全能够成为一名驾轻就熟、本领超群的冠军销售人员！你可以自信地宣告：“我不怕差异，不怕落后，因为我可以奋斗！”

2. 有好性格才有好情商

这个标题其实应该这么理解：“有好的性格，才能提升你的情商。”

一些有经验的老销售员经常说：“没有好脾气就干不了推销。”

这种说法不难理解，销售员每天要面对不同的客户，可能会遇到各种情况：被人拒绝，被人指责，甚至被人奚落。如果没有一个好脾气，恐就很难适应推销的工作，更别说打动客户，达成交易了。

其实，“好脾气”就是指与客户商谈时能够适当地控制自己的情绪，不急不躁，自始至终以一种平和的语气与客户交谈，即使遭受客户的羞辱也不以激烈的言辞予以还击，反而能报之以微笑。这样一来，客户往往会被销售员的态度打动，因此，好脾气的销售员才能创造出更好的业绩。而有些销售员往往不能控制好自己的脾气，得罪了客户，生意自然也就做不成了。

“性格”问题是销售工作中要克服的几个大问题之一。销售员与客户之间似乎经常会格格不入。很多困扰及难题的产生均起因于人与人之间不能和谐相处，由于彼此个性的冲突，造成了许多家庭的破碎、友谊的决裂。但是，作为一名销售员，应该主动去改变自己一些不良的个性，选择做一个受欢迎的人。

美国总统有一天突然警觉到他与朋友越来越疏远，他此时才注意到原因在于他太爱争强好胜，所以始终跟别人处不好。有一天，大概是过年

前几天，当新年度的计划大致定好后，他坐下来列了一张清单，把自己个性上所表现的缺点全部列在上面，从最致命的大缺点开始到不足挂齿的小毛病，依次排列。他下了极大的决心要一一改掉，每当他彻底改掉一个毛病，就在单子上把那一条划去，直到全部删完为止。结果，他变成了美国最得人心的人物之一，受到大家的尊敬和爱戴。当殖民地13个州需要法国的援助时，美国人派富兰克林去，法国人对他的印象奇佳，他果然也不负使命。时下所看到的有关“个性塑造”的著作中，几乎都会引述富兰克林的例子，他已被公认为是自我改造个性最成功的例子之一。

反过来说，假如富兰克林的选择依旧是我行我素，不对自己的个性加以检讨；假如他也像其他许许多多的人一样，放任自己的个性；假如他仍然不改争强好胜的毛病，那么，他绝不可能成功地争取到法国的援助，而整个美国历史可能也将被改写。

一个人的性格有时也能影响一个国家的命运。可是，还有很多人到处在说：“我能怎么办？”其实，你怎么知道你办不到？你怎么知道经过数年的努力你仍不会有所获？林肯讲过：“我要准备好自己以待时机来临。”他果然等到了那一天。我们要像林肯一样，深信耕耘一定会有收获。