

心态决定行动，行动决定业绩

金牌 销售 心理学

徐鹏举◎著

像特种兵一样战斗

THE PSYCHOLOGY OF
GOLD
MEDAL SALES



中国宇航出版社

金牌 销售 心理学

徐鹏举◎著

像特种兵一样战斗

THE PSYCHOLOGY OF
GOLD
MEDAL SALES



中国宇航出版社

·北京·

版权所有 侵权必究

图书在版编目 (C I P) 数据

金牌销售心理学/徐鹏举著. — 北京 : 中国宇航出版社, 2017. 1

ISBN 978-7-5159-1233-2

I. ①金… II. ①徐… III. ①销售—商业心理学
IV. ①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第290799号

特约策划 肖胜萍 王 景

责任编辑 吴媛媛

装帧设计 久品轩

出版 中国宇航出版社

社址 北京市阜成路8号
(010)60286808

邮 编 100830
(010)68768548

网 址 www.caphbook.com

经 销 新华书店

发行部 (010)60286888
(010)60286887

(010)68371900
(010)60286804(传真)

零售店 读者服务部
(010)68371105

承 印 三河市君旺印务有限公司

版 次 2017年1月第1版

2017年1月第1次印刷

规 格 710×1000

开 本 1/16

印 张 12.75

字 数 161千字

书 号 ISBN 978-7-5159-1233-2

定 价 36.00元

本书如有印装质量问题, 可与发行部联系调换

A decorative illustration in the top right corner featuring a thin, curved line with several small, dark, teardrop-shaped leaves. Below this, there are larger, stylized floral or leaf-like shapes, some with internal line details, and a few small dots scattered around.

自序

销售是一份高收入伴随高压力的工作，不具备良好的心态，很难在这个行业立足，甚至可以说心态在某种程度上决定了销售业绩。不要将此视为危言耸听，很多实例已经证明了这一点。

信息透明化、产品同质化对销售人员的工作构成了巨大的挑战，商品的综合实力旗鼓相当、胜负难分的情况下，心态的重要性就突显出来。

根据多年的工作经验和行业观察，我发现金牌销售员们 80% 的成功都源于他们的阳光心态。他们总是能够在销售过程中随时调整自己的心态，精神饱满、信心十足地跟客户交流和谈判。良好的心态赋予他们强大的气场和能量，帮助他们掌控局势。

好多人一提到销售，总以为销售技巧是制胜的法宝，甚至有人把它当成销售的唯一秘籍，并为此投入了大量的时间和精力。不可否认，销售技

巧对提升业绩确实很重要，但若没有良好的销售心态支撑，一切销售技巧或许都会成为无源之水。一味追求技巧而忽略心态，这是一种舍本逐末的做法——治标不治本。因此，要想把自己打造成金牌销售员，必须具备良好的销售心态。

销售心态作为销售人员的职业素养是可以培养和锻炼的，金牌销售员也不是天生就具备良好的销售心态，也都是在实践中磨炼出来的。我有12年的从军经历，还有10余年的销售实战经验和销售培训经验，可以说对特种兵和销售人员的内心世界有精准而贴切的感受和把握。在本书中，我整理分析了特种兵和销售人员这两种身份共通的心理特征，希望大家能从中得到一些启发。针对在销售中遇到的问题，我在本书中提出了七种销售心态，列举了翔实的案例和实用技巧，希望大家不仅能够从中悟出一点儿道理，而且能学会一些行之有效的方法。

如果你正奋战在销售一线，正深陷于心中的各种困惑，本书可以帮你答疑解惑，给你一些实实在在的指导，帮你树立强大的销售心态，从而取得亮眼的销售业绩。如果你正带领一支销售团队，困扰于团队伙伴的各种心态问题，本书能够带你走出迷途，打造一支战无不胜的销售团队。

金牌销售员并没有什么特异功能，他们只不过有强大的内心，不怕跌倒，不怕被拒绝，不怕别人比自己强，不怕客户的高傲和冷漠，所以他们总是能够比别人多尝试一次，多坚持一次，多爬起一次。只要自己不言败，就没有人可以将你打倒。



目录

第1章 心态至上：销售就是与自己的战斗

金牌销售员需要特种兵的心态 / 003

勇敢：不畏艰险，销售就是和自己的战斗 / 008

不服输：成功需要不抛弃、不放弃 / 012

招之能来：接受挑战，做别人望而却步的事 / 016

自信：树立胜利者的形象 / 020

积极：只要还有1%的可能，就要付出100%的努力 / 022

来之能战：用信念和意志战胜所有不可能 / 026

战之能胜：没有特种兵完成不了的任务 / 030

第2章 积极：时刻准备，不打无把握之仗

准备工作是成功销售的基础 / 035

积极备战，做好下一秒就战斗的准备 / 039

没有人是天生的销售员 / 043

销售准备工作必作于细 / 047

认清自己，剔除心态中不适合销售工作的部分 / 051

勤能补拙，永远比别人准备得更充分 / 055

第3章 勇敢：“狙击”关键客户时，心态比技能更重要

销售是从被拒绝开始的 / 061

识别并处理客户异议 / 065

如何再访拒绝过你的客户 / 069

读懂客户的心理 / 071

认定对方就是你的客户 / 074

做好放长线的准备 / 077

久攻不下怎么办 / 080

第4章 专注：两耳聆音，不忽略一丝风吹草动

专注：让自己迅速进入状态 / 085

谦虚：放下身段，你才能知道客户到底关注什么 / 089

耐心倾听，有的放矢 / 092

认真回应，让客户感受到尊重 / 095

第5章 谨慎：语言可以是武器，也可以是炸弹

不要急于表达自己 / 101

不要小瞧任何一个人 / 106

低调处事，先消除客户的戒备心 / 109

拿出诚意，让客户放心 / 113

小心谨慎，有些话绝不能说 / 117

客户都不愿意被教育 / 122

忽悠客户无异于自掘坟墓 / 126

第6章 热情：点燃内心的火把

- 热爱你的工作 / 131
- 对自己充满信心 / 135
- 做产品最狂热的信徒 / 138
- 从客户的角度展开介绍 / 142
- 用热情感染用户，增强说服力 / 147
- 穷追不舍，一旦看准便绝不放弃 / 151

第7章 坚持：销售需要不抛弃、不放弃

- “战势”越不利越应调整心态 / 157
- 拥有强烈的成功欲望 / 160
- 心态稳健，坚守原则，不受干扰 / 164
- 进退有度，有弹性地周旋 / 167
- 不急不躁，不自乱阵脚 / 172

第8章 进取：淬火成钢，人生需要不断精进

- 用心总结，提炼优劣，促进提高 / 179
- 感恩：感谢每一次成交、每一个客户 / 182
- 工作是最好的老师 / 185
- 销售只有起点，没有终点 / 189

跋 找到让你丰收的鱼塘 / 193

• 第1章 •

心态至上：销售就是与自己的战斗

销售人员都想在激烈的行业竞争中取胜，出人头地。而要想取得这种成功，必须每天持续地战斗，燃烧自己的激情。

不可否认的是，在一场场战斗中，许多人并没有取得渴望的成功，甚至屡战屡败。究其原因，很可能是他们搞错了斗争的对象。有时候，销售并不是跟天斗，也不是跟人斗，而是跟自己斗，跟自己内心深处那个最强大的敌人斗。

《法句经·述千品》中说：“千千为敌，一夫胜之；未若自胜，为战中上。”老子的《道德经》中也有记载：“胜人者有力，自胜者强。”从这个角度看，金牌销售员无不是擅长和自己战斗又能够不断战胜自己的人。

金牌销售员需要特种兵的心态

销售是一项极具挑战性的工作，不仅挑战着一个人的智慧、反应能力、耐心、自信心及自尊心，而且挑战着勇气和力量。我曾是一名特种兵，我喜欢以特种兵为例来讲销售领域的事情，也喜欢以特种兵的心态和要求对销售人员提出建议和要求。

特种兵强在心态

大多数人对特种兵的认识和了解来自于影视剧，而且很多人认为特种兵都具有超凡的能力，突发任何危险的状况，只要特种兵出现，立马会化险为夷。当然，这是作为特种兵必须承担的责任和必须完成的任务。不过，我想跟大家探讨的并不是特种兵的业务水平，而是想告诉大家，特种兵最与众不同的是其拥有一项许多人都不具备的素质——良好的心态。

简单来说，心态就是调整情绪的能力。在遭遇困境而心情糟糕的时候，你需要多长时间才能调整过来？对于引起你情绪变化的事情，你会有多大的情绪波动，你会做出什么反应、采取什么行动？面对困境和险境，你是积极地想办法解决问题，还是消极地怨天尤人？这些都属于心

态的范畴。

金牌销售员就是销售行业的特种兵，要想成为金牌销售员，就需要先调整好自己的心态，拥有特种兵一样的良好心态，以特种兵的要求作为自己的行为准则。

当然，特种兵也是普通人，也会有情绪上的波动，在遇到困难时，他们也不免会产生畏难情绪。但是，他们通常能够自我调整，迅速摆脱不良情绪，重新充满激情和战斗力。

特种兵在接受训练的时候会刻意加强心态方面的训练。我曾经看过一篇报道，讲述的是德国特种兵在训练时接受的“地狱”般的俘虏训练——“虐待课”。据说所有特种兵都要经历这场训练，而在所有训练中，这场训练也是唯一让所有受训者难忘的。这篇报道这样写道：

学员们将被放逐到一个完全陌生的地方，没有食物，只能自己想办法找东西充饥。不久之后，“敌军”会在军犬的帮助下将他们抓获，把他们关进地牢。

此后他们将受到虐待战俘的各种“待遇”。“敌军”会剥光他们的衣服，羞辱他们，让他们忘掉尊严；用 100 分贝的噪声干扰他们，让他们整夜无法入睡；将冰冷刺骨的水浇在他们身上……

“敌军”折磨人的手段层出不穷：让他们立正，一站就是十几个小时；把装着鸡粪的麻袋放在他们头上，或用洋葱熏他们的眼睛。另外，挨打是不可避免的。“敌军”打人也很有技巧，专打膝盖和肘关节的外侧，打这两个地方会让你疼痛难忍又不留下痕迹。

之所以让特种兵接受这样的虐待训练，是为了考验他们的意志力，

锻炼他们的抗打击能力。

其实，销售也是一项非常考验意志力和抗打击能力的工作。有些客户不理解销售工作，会说一些难听的话，甚至羞辱销售人员；有些客户会变相地折腾你，三番五次约你去谈业务，但等你到了那里，他却不理你；还有些客户表面答应得很好，到了签合同的时候却找各种理由拖延……

成功学大师拿破仑·希尔说：“人与人之间只是很小的差异，但这种很小的差异却可以引发巨大的差异。很小的差异即积极的心态或消极的心态，巨大的差异就是成功或失败。”

作为特种兵，不具备积极的心态，在严酷的魔鬼训练中就很难坚持下来；不具备自信的心态，面对危险就做不到临危不乱；不具备勇敢的心态，就不敢只身进入危险的环境……

销售工作是对销售人员心智的考验，是一场考验心理承受能力和心理调节能力的战争，也是一场与自己的战争。在这场战争中，怎样让积极心态战胜消极心态，让勇气、努力、奋进、激情、冷静等情绪取代恐惧、胆怯、愤怒、退缩、拒绝等情绪，是每个销售人员需要修炼的基本功。只有这些基本功修炼好了，才能做好销售，才有可能成为金牌销售员。

参加我的培训课程的销售人员其实大部分已经是销售精英，可是他们为什么还要来进修呢？在接触中，我发现，他们有一个共同点，就是都觉得自己在某些方面仍然存在问题，有些事情仍然搞不定。

“徐老师，我不怕体力上的辛苦，但是有时候客户真的会说一些伤我自尊的话，我承受不了……”

“徐老师，眼看快要谈好的单子，一不留神，成了别人的，碰到这样的事，我特别有挫败感，往往好长时间缓不过来……”

“徐老师，虽然我的业绩一直还可以，但是我感觉每完成一个单子就像打一场大仗，特别疲惫。可是，我的一些同事做得很轻松，每天跟玩儿似的就把单子签了。这到底是怎么回事儿呢？”

类似的问题，每次课上我都会遇到很多，我总结了一下，在所有问题中，涉及销售技巧的并不多，大多数人提到的都是心理和心态方面的问题。

销售的确需要一些技巧，但是技巧要建立在良好心态的基础上才能发挥更好的作用。对很多销售人员（尤其是刚迈进销售行业的新人）来说，最难的就是调整自己的心态。

客户不理解、不理睬、拒绝甚至羞辱几乎是每个销售人员都会遇到的情况。很多销售人员在从事销售的过程中都产生过严重的挫败感。在这些人中，有一部分人能够迅速调整心态，重新振作起来，继续保持亢奋的、充满激情的、积极向上的状态，重新出发。有一部分人却会感觉深受打击，需要比较长的时间修复内心，甚至有些人因为无法突破心理瓶颈，最终无奈地离开销售行业。

在给学员们解答问题的时候，我更多地会跟销售人员讲一些心理洞察和心态调整方面的问题，在我看来，这些看似与销售无关的问题对销售往往有更大的助力。

调整好自己的心态，像特种兵那样锻炼自己的意志力和抗打击能力，让自己时刻保持积极向上的状态，那么任何难缠的客户、任何难以突破的瓶颈可能都只是销售工作的小插曲。最终，你会凭借自己的实力和良好的心态成为金牌销售员。

为自己的职业而骄傲

每个特种兵都以身在特种部队为荣，他们坚信自己是最优秀的军人，坚信自己在为国家乃至为世界和平贡献力量。这种成就感让他们在训练时更加刻苦，在作战时更加勇猛。

销售员也以自己的职业为豪，在销售工作中大放异彩。世界上最伟大的销售员乔·吉拉德说：“每一个销售员都应以自己的职业为骄傲，因为销售员推动了整个世界。如果我们不把货物从货架上和仓库里面运出来，整个社会体系的钟摆就要停摆了。”销售在任何一个国家的经济领域都占有举足轻重的地位。不论制造业以及农业方面的产品有多么出色，如果没有人开展该产品的经营销售业务，恐怕这些行业将举步不前。可以说，在供大于求的今天，从事销售的前途与经济发展的前景一样辉煌，销售不再是无奈的谋生手段，而是值得投入与奋斗的终生事业。

身为销售人员，应该以职业为荣，因为销售是一份值得尊敬、使人有成就感的职业。有一则研究显示，一个普通的销售人员即可为工厂的30位员工提供稳定的工作。

可以说，销售是理想的工作和事业。你要相信销售有利于社会、有利于企业、有利于自己。成功的企业家中，曾从事销售工作的居多。从事销售工作是成长为管理者的最佳路线，因为销售工作最能锻炼人、最能提升人。你确立这样的观念后，才不至于卑躬屈膝，而是满怀自信地面对客户。

勇敢：不畏艰险，销售就是和自己的战斗

表面上看，销售工作是与客户和竞争对手的战斗，实际上它是销售人员和自己的战斗。销售人员在征服客户之前，首先要面对的是胆怯、自卑、困惑、抱怨等个人心态方面的问题，战胜不了自己就无法赢得客户。

每支销售团队几乎都有响亮的口号，每次整装待发，销售经理都会带领业务员高喊口号。为什么要这么做？就是在帮助销售人员战胜自己的心魔，消除一切负面情绪，勇敢地去战斗。许多业绩不错的销售人员都发现了一个规律，那就是，每次上场之前如果能运用一些心理战术，胜算会更大。这就说明了一个道理：赢了自己，才有机会征服客户。

林征是我朋友的孩子，他大学毕业后，朋友请我在公司里给他安排一份工作，想让我帮着提点提点他。我看着林征长大，知道他从小就有点儿胆小怕事，遇到活动都往后撤，从来不做冒尖、抢风头的事。朋友跟我提这件事的时候，考虑到这孩子的性子不好磨炼，我有些犹豫，但是碍于面子，我还是勉强答应了。

销售工作最锻炼人，我自然把他放在了销售岗位。果然不出我所料，入职前三个月，林征不仅没签到一个单子，而且连一个意向客户都没谈成。基于对林征入职以来的观察，我发现他面前最大的障碍就是胆怯，每次给客户打电话，他都吞吞吐吐、唯唯诺诺，安排他去见客户，他总是不由自主地推诿。眼看着他越来越消沉，我不能坐视不管，必须给他用点儿非常手段了。

我把林征叫到办公室，对他说：“我们写字楼A座1803室有位老爷子，是他们公司的负责人，也是咱们的忠实用户，人挺好的，就是脾气有点儿大。一会儿你把产品给他送过去，平时他一见到陌生人就会大动肝火，你别当回事儿，等他发完脾气就好了。”

林征虽然胆小，但是脾气很好，我猜想他应该能抗得住老爷子的训斥。

一个小时后，林征返回我的办公室，兴奋地说：“老爷子挺可爱的，他说我带的产品少了，让我一会儿再送些过去。”

虽然我推测这次推销会成功，但是听到这个消息还是有点儿意外，不禁问他：“你怎么把他搞定的？”

“您不是说了嘛，低着头听他骂完就没事了。”林征疑惑地看着我。

“哈哈，你这个傻小子，傻人有傻福。他可是咱们公司最难搞定的客户，一个个销售人员都被他骂了回来，到现在一直没人敢再去。你牛！”我冲林征竖起了大拇指。

林征意识到被我涮了，但同时他也知道这次被涮得很值。从那之后，他逐渐克服了胆怯心理，不再害怕与客户接触，业绩自然提升得很快。