

★ 销售员实战训练丛书 ★



- 创造销售奇迹的最佳方式
- 积蓄富有一生的心理资本

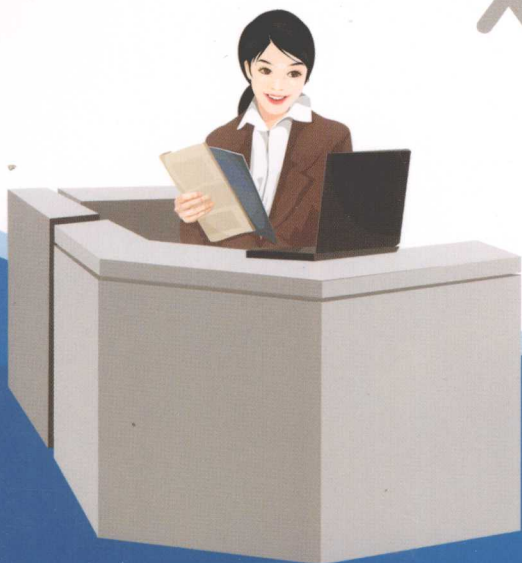
销售员

心理素质训练

Xiaoshouyuan

Xinli Suzhi Xunlian

俞慧霞◎编著



中国纺织出版社

★ 销售员实战训练丛书 ★

销售员 心理素质训练

Xiaoshouyuan

Xinli Suzhi Xunlian

俞慧霞◎编著



中国纺织出版社

内 容 提 要

对于销售人员来说,心理素质的好坏往往直接影响其事业的发展,本书根据销售员特定的工作类别、工作方式,分别从自信心、勇敢心、责任心、进取心等各方面出发,针对销售人员的心理品质、心理调节及心理控制三方面的训练进行了科学的阐述。可以说,本书是集先进理论与实践经验于一身的优秀读本,对于销售员提升自身心理素质、提高销售业绩具有很强的指导和借鉴作用。

图书在版编目(CIP)数据

销售员心理素质训练 / 俞慧霞编著. —北京:中国纺织出版社, 2008.2
(销售员实战训练丛书)

ISBN 978-7-5064-4756-0

I. 销… II. 俞… III. 销售—商业心理学 IV.F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核子 (2007) 第 188659 号

策划编辑: 曲小月 责任编辑: 杨 婕 责任印制: 周 强

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河兴达印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2008 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 11.25

字数: 142 千字 定价: 23.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

作者简介

俞慧霞，从事市场营销工作多年，曾在多家公司担任咨询顾问。主要研究方向有：市场营销、战略规划等。对营销技巧以及客户管理有着丰富的经验，著有《与客户有效沟通的N个技巧》《是公司成就了您》等书。

前言

无论人们想要成就任何一种事业，都需要具有较好的心理素质。拥有较好的心理素质，对于整日与形形色色的客户周旋的销售员来说尤其重要。这是因为销售人员的心理素质将对其个人的销售事业产生十分重要的影响。比如，有些销售人员的心理素质比较好，他们即使多次遭遇过客户拒绝，也不害怕、不气馁，而且能够更加努力地寻找客户、开发客户，于是，他们最终就能够实现更高的销售业绩；而另外一些销售员的心理素质比较差，他们一旦遭遇客户拒绝，就会感到无法承受，甚至在还未与客户沟通之前就已经胆怯后退，那么，这些人员的销售业绩我们就可想而知了！

谈到心理素质与个人事业发展之间的重要关系，大多数人都会予以认同。不过，在谈到“心理素质训练”这个话题时，却有人提出反对意见。一些人认为每个人的心理素质都是天生的、不可改变的，甚至经常听到有人这样评价自己：“我的心理素质太差，注定了不会成就大事。”其实，人们的心理素质是可以通过适当的方式加以训练的，通过一定的训练和培养，心理素质可以得到改善和提升。

心理学研究认为，所谓的心理素质训练是指通过各种手段有意识地对人们的心理过程和个性特征施加影响，使人们学会调整自己心理状态的各种方法，为更好地参加各种活动做好心理准备的训练过程。

心理素质训练概括起来主要有三类：心理品质训练、心理调节训练和心理控制训练。这些训练的作用主要在于使人们的心理过程和个性心理特征更快地得到发展，使人们在生活、工作及其他各类活动中表现出最佳心理状态。对于从事销售工作的人们来说，进行心理素质训练的目的就是使人们在销售过程中表现出良好的心理状态，并且在良好心理状态的作用下，较好地完成销售任务。

本书根据销售人员特定的工作类别，从自信心、勇敢心、责任心、进取心等方面出发，针对销售人员的心理品质、心理调节及心理控制三方面的训练进行了科学的阐述。在充分吸收众多心理学家研究理论的基础上，本书还从很多专业销售人员那里获得了大量的实际案例及实战技巧。因此，可以说本书是集先进理论与实践经验于一身的优秀读本，其对于销售人员提升自身心理素质、提高销售业绩来说具有很强的指导作用，十分值得销售人员一读。

总而言之，心理素质的好坏对于人们的生活和工作都会产生重要影响。对于销售人员来说，心理素质的好坏往往是其事业发展的关键因素。作为一名致力于事业发展的销售人员，应该相信每一个人的心理素质都是可以通过恰当的训练得以提升的。当我们的心理素质得到切实提升的时候，就会发现，自己的事业已然展现出一番新气象了。

编著者

2007年11月20日

目 录 ■■■■

第一章 自信心——积极思维创造积极成果 /1

1. 认同自己并给自己以积极的定位 /3
2. 喜欢并热情对待自己的工作 /6
3. 克服不良情绪引起的焦虑 /9
4. 技高一筹更从容 /12
5. 内在素养塑自信 /15
6. 合宜仪表提信心 /19
7. 巧妙运用积极的肢体语言 /22
8. 利用所处环境提升自信 /25
9. 形成自身思想的独立性 /29
10. 把注意力放在正面的事情上 /32
11. 锻炼自身的语言表达能力 /35

第二章 勇敢心——克服一切恐惧的动力 /39

1. 推销就是要不怕拒绝 /41
2. 越恐惧越容易失败 /44
3. 积极乐观地看待挫折 /47
4. 大胆实践积极的想法 /50
5. 主动请老客户推荐新客户 /53
6. 努力克服对新客户的陌生感 /57
7. 练习自己当众讲话的能力 /60

8. 勇于坚持自己的原则 /64

9. 破除心理障碍 /67

第三章 责任心——有担当，才能有成功 /71

1. 一分责任，一分收获 /73

2. 重任面前要主动 /76

3. 不为自己找借口 /80

4. 以责任推动权力 /83

5. 用责任来历练自己 /86

6. 责任彰显品质 /90

7. 养成尽职尽责的好习惯 /93

第四章 进取心——具有强烈的成功欲望 /97

1. 有欲望才会有动力 /99

2. 培养强烈“企图心” /102

3. 控制骄傲的思想 /105

4. 以勤奋推动愿望 /109

5. 合理架构自身的知识体系 /112

6. 不断提高自身能力 /116

7. 与有利于自身进步的人交往 /120

8. 公开展示自己的愿望 /124

9. 不断提升自己的奋斗目标 /127

10. 令自己每天都有新进步 /131

第五章 恒久心——坚持到底最可贵 /135

1. 能坚持就不轻言放弃 /137

2. 从困难与挫折中汲取力量 /140

3. 抱怨心理需戒除 /144

4. 有明确目标才能有相应结果 /147
5. 确立对于成功的坚定信念 /152
6. 挖掘自己的生命潜能 /155
7. 学会集中的注意力 /159
8. 保持平和的心态 /163

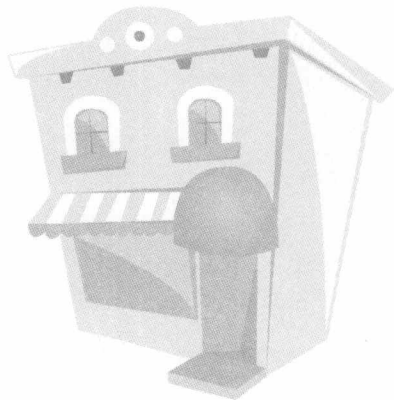
参考文献 /167

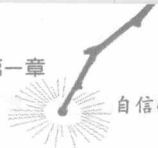
第一章

自信心——积极思维创造积极成果

奥里森·斯韦特·马登如是说：

“人生中大多数的失败者只是心理上失败的受害者。他们相信自己不能取得和别人一样的成功。这着实使他们丧失了自信心所带来的活力和决心，而且他们甚至都不为成功做出半点努力。当一个人认为自己干不了某件事时，他就没有了任何的信念。为何今天有无数的人们在平庸中挣扎，其中还有许多人仅能谋生，而本来他们有能力成就一番惊天动地的事业？其原因在于他们缺乏自信。他们不相信自己能干更大的事情，能摆脱平庸和穷困的生活——他们是心理上的失败者。”





1. 认同自己并给自己以积极的定位

假如人们对某一情境的定义是真实的，那么对此人而言，该情境就是真实的。

——W.I. 托马斯

【实践体验】

科尔是一家报社的广告业务员，他虽然其貌不扬，但是却对自己很有信心。在科尔刚刚进入那家报社的时候，他就告诉自己：“我虽然不是天生的赢家，可是我却可以通过自己的努力去赢取成功，我相信我一定能够凭借自己的能力说服很多客户向我购买广告版面。”

科尔制订了合理的销售计划，并且马上开始着手执行。他首先去拜访一些被同事们认为难以说服的客户，因为科尔认为，只要自己坚定信心，即使是那些同事们认为“不可能”说服的客户最终一定会成为自己的合作伙伴。怀着这样的信心，科尔每天都早出晚归地去与那些客户进行沟通。

在每天去拜访客户之前，科尔都会对着镜子说：“我相信自己一定会成功，我相信尊敬的客户会很快向我购买广告版面。”虽然起初他的业务进展得十分缓慢，可是科尔并没有因此而退缩。即使遭遇客户十分不客气地拒绝，科尔依然信心百倍，他始终坚信自己最终一定会取得成功。果然，一个月之后，已经有几位客户向科尔购买了广告版面；三个月之后，科尔的业务量大大增加了。这使得科尔更加自信。

后来，新业务员向科尔请教在那些难以说服的客户面前能够始终保持自信的动力是什么，科尔对他们说：“我之所以能够从容自信地面对那些大家认为难以说服的客户，是因为我相信只要自己坚持努力，那么最终就一定会



成功！我对自己的定位就是要成为一名出色的广告业务员，而不是一个失败者。”

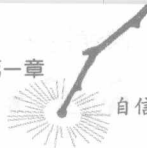
分析

很多事情的成功与失败，并不在于事情本身是否困难，而在于我们能否用积极的思维去处理问题。如果连你都认为自己不行，那么你将拿什么去赢得人们对你的认可？如果你本身的思维就是消极的，那么你又将如何去获得他人对你的积极回应？消极的思维方式会左右你的精神状态和行为方式，最终你所面临的结果必定也如你自己预先设定的那么消极。反之，给自己以充满自信的认同，并给自己以积极的定位，那么最终你所看到的结果必定也会十分积极。

销售人员首先应该把自己成功地推销给客户，客户只有认同了销售人员本身，才有可能认同销售人员所提出的意见或推销的产品。可以说，如果销售人员能够令客户认同自己、接受自己，那么整个销售也就成功了一半。而要想令客户认同自己，销售人员首先要认同自己；要想让客户积极地回应自己，销售人员就必须要先给自己以积极的定位。很难想象，一个对自己和自己销售的产品都没有信心的人，怎么能够把自己、把公司的产品成功地销售给客户呢？

销售人员认同自己并给自己以积极的定位，这或许并不能直接促成销售的成功，但是，销售人员由内而外表现出来的自信心一定会给客户以积极的感染。试想一下，一个信心十足、热情洋溢、积极乐观的销售人员与一个缺乏信心、消极悲观的销售人员哪一个更能吸引客户呢？答案不言自明：没有人会向那些自己都不相信自己的销售人员购买产品，因为那些销售人员本身的不自信会同时导致客户对他们所推销的产品的不信任。

那么如何才能吸引客户与我们进一步沟通，并令客户对我们及我们所推销的产品保持信任呢？销售人员本身是否足够自信很重要。那么销售人员如何在销售过程中向客户传达出自信心呢？首先，销售人员要做的就是对自己有一个肯定的认同和积极的定位。这需要销售人员从以下几方面做起：



(1) 对自己推销的产品及推销活动本身进行肯定的认同

销售人员任何时候都要坚信自己的推销是对社会、对客户、对公司、对自身有着积极意义的，同时也要坚信自己所推销的产品是有价值的。

有些客户常常会为了拒绝购买我们所推销的产品而对产品百般挑剔，有些客户则会对我们公司或推销活动产生质疑。面对客户的这些挑剔和质疑，销售人员千万不能因此而对自已的产品和整个推销活动丧失信心，不但自己不能丧失信心，而且还要在肯定认同自身的同时让客户也对自己的销售产生认同心理。

(2) 对自己已经取得的成果予以肯定

在自己与客户进行沟通的过程中，哪怕是仅仅取得一点点成绩都要对其予以肯定。这要求销售人员不仅要善于观察客户的表现、捕捉客户的心理，还要及时对每一次销售活动进行科学的总结，同时从中汲取经验和力量。这种对已有成果的总结和认同会进一步激发我们的信心。

(3) 对每次销售的结果和自己将来的成就进行积极的定位

每一次销售的结果无论是销售成功与否，无论所签订的合同量是大是小，销售人员都要以积极的心态去面对。要把每一次销售都当成是自己的一种经验积累和能力与素质的历练，即使某一次销售没有实现预期的成功，也不要把它当成一种失败的打击，而要对其进行积极定位。

对于自己将来的表现和未来的成就，销售人员更要进行积极定位。切勿把自己定位于一个失败的销售人员，要始终坚信：心有多大，未来的发展空间就有多大。

【知识链接】





的不符：“我自信以我的实际能力一定能够在事业上大展宏图，但是眼前这份工作并不是我发自内心所喜欢的，因此我不可能从这份工作中感受到任何成就感。”

当人们用消极的表达方式评价自己的工作时，往往我们可以断定：这些人其实在工作方面根本就是缺乏足够的自信心！虽然他们一再强调自己多么相信自己的能力、对自己的未来多么充满希望，可实际上，他们却是在拿“不喜欢这份工作”的借口当做掩饰他们不够自信的幌子！这些人在实际工作中的表现，我们当然能够想象得到。

从事销售工作的人们应当具有强烈的自信。这种自信不仅仅是对自己的自信，更重要的是对销售工作的自信。任何一名成功的销售人员都应该对自己的职业充满由衷的热爱、对事业充满强烈的信心，而这也正是一个销售人员所应具备的基本态度。一个不喜欢自己工作的销售人员是不可能真正自信并从容地面对工作的，而这样的销售人员自然也很难在实际工作过程中表现得积极热情——即使有时从表面上看起来他们很热情，可是只要稍加观察就不难发现：他们的热情虚伪且不具有任何积极的感染性！因为这种热情根本就是他们伪装出来的。

如何令自己真正地喜欢上销售工作？如何令自己在工作中的热情表现对客户产生积极的感染？如何通过发自肺腑的热情去充分展现自己的自信？要做到这些，销售人员需要从以下几方面坚持努力：

(1) 向客户表明你对工作的兴趣和热情

客户有时会对我们的工作表示不屑或指责，但是如果我们通过言语和行为不断地向客户表明，我们对这份工作是多么地珍惜和喜欢，那么客户的态度自然会因为你的表现而有所改善。

(2) 与客户交流时营造亲切的合作氛围

除了要向客户表明你对工作的兴趣和热情，销售人员还应当以真诚热情的态度去对待客户，让客户感受到与他们进行友好的合作是你工作的一个重要内容。另外，与客户交流时营造良好的交流氛围，还可以使客户看到我们对工作的信心，从而有助于增强客户对我们的信心。

(3) 不断强化对工作感兴趣的积极思维

要在工作和生活的每一个细节中不断强化自己对工作感兴趣的思维方式，这种积极思维的强化会在我们的内心形成良好的思维定式，会让我们更加确信自己对工作的兴趣和热情。

提升训练

➤ 从工作中找出最能引起自己兴趣的东西，然后将自己的兴趣范围逐渐扩展，最后使自己喜欢上工作的全部。

➤ 一有时间就照镜子训练自己的表情，揣摩出一种最能感染别人的表情，并加以锻炼，使别人看到自己的亲切感。

➤ 不要对自己的工作进行任何形式的抱怨，试想一下：如果没有工作，你的生活将会是怎样一番模样；不仅如此，你还要学会感恩于工作，你从工作当中所获得的东西要远远大于你所付出的东西。

➤ 当你对工作产生消极情绪时，你不妨这样告诉自己：工作是我自己选择的，我不但有责任尽最大努力将其做到最好，而且还有权利从中享受所有的乐趣。

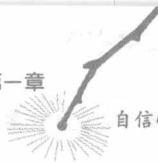
3. 克服不良情绪引起的焦虑

人们习惯把注意力放在消极的事情上，而事实不是环境或遭遇决定了我们的人生，而是因其态度决定的。

——罗伯特

【实践体验】

小王是某家具生产公司的销售人员。前一段时间，为了提高销售业绩，



度之内，千万不要让自己的不良情绪毫无限度地任意发展下去。同时，一旦发现自己的情绪朝着消极的方向出现明显波动时，就要及时做出调整。

那么，销售人员应当如何克服不良情绪引起的焦虑，又应当如何对不良情绪进行积极的调整呢？从销售心理学的角度来讲，销售人员需要做到以下几点：

（1）遭遇挫折时把心胸放开

容易焦虑的人们往往做事时急于求成，或者害怕失败和挫折，其实这些都是心胸狭窄、自信心不足的表现；而反过来，焦虑又容易导致人们更加不自信，进而影响到生活的幸福与工作的进步。于是，这就会形成一种恶性循环。

因此，为了情绪的好转，也为了生活与事业都取得良好进展，销售人员必须要开阔自己的心胸，在遭遇挫折与失败时更要把心胸放开。如果我们遇事能够想得开、看得远，那么自然就能够信心百倍地面对生活与工作中的种种问题，焦虑和紧张的情绪也会渐渐消除了。

（2）发现情绪不好时及时寻求他人帮助

当销售人员感到自身的情绪偏离正常“轨道”且凭自己的力量难以解脱时，不妨将自己的困惑坦白地告诉身边的亲人或朋友，并向他们表明，你真诚地希望能够得到他们的帮助。通过与周围亲人或朋友的倾诉，以及他人的引导和劝说，内心的不良情绪往往能够得到很好的宣泄和控制。

（3）适度地休息以放松心情

当销售人员感到情绪紧张的时候，还可以采取适度休息的方式使自己感到轻松和愉快。比如，好好地睡一觉，这种简单的方式有时比任何方法都更能使人们感到放松。

（4）积极参加一些有意义的活动

积极参加一些有意义的活动，比如与亲友聚会，或者听听轻松的音乐、打球、跳舞等，这些都会有助于及时地克服不良情绪，并减少焦虑的发生、减轻焦虑的程度。