

REFUSE IS NOT BECAUSE OF YOU

不是冲着 你而来的 拒绝

销售没有专家，

只有赢家与输家！



新 华 出 版 社

NOT BECAUSE OF YOU

杨凯婷 / 编著

不是冲着
你而来的

拒绝

销售没有专家，

只有赢家与输家！



新 华 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

拒绝不是冲着你而来的/汤凯婷编著. --北京 :
新华出版社, 2009. 12
ISBN 978-7-5011-9049-2
I. ①拒… II. ①汤… III. ①销售—通俗读物 IV. ①F713.3-49
中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第224467号

拒绝不是冲着你而来的

责任编辑: 王晓娜
封面设计: 杨 博
出版发行: 新华出版社
网 址: <http://www.xinhupub.com>
地 址: 北京石景山区京原路8号
邮 编: 100040
经 销: 新华书店
印 刷: 北京达利天成印刷装订有限责任公司
开 本: 880mm×1230mm 1/32
印 张: 7.75
字 数: 131千字
版 次: 2010年第一版
印 次: 2010年1月北京第一次印刷
书 号: ISBN 978-7-5011-9049-2
定 价: 28.00元

温馨提示: 本社“新华版短信书友会”新书直订 发短信至: 13651277005
本社图书策划中心诚征品位畅销选题 发邮件至: xhchzx@163.com

购书热线: 010-63077122 中国新闻书店购书热线: 010-63072012
图书如有印装问题, 请与印刷厂联系调换 电话: 010-67690283

序 文



有人说：成功是属于按自己的意志和步调，坚持走下去的人！这话说得真是一针见血。从事销售行业二十几年，见过极为优秀的销售人员，当面对挫折让他觉得撑不下去时，他会鼓励自己，告诉自己：“我一定行！”当面对拒绝让他觉得不再想要时，他告诉自己“我一定要！”凡事我一定行、我一定能、我一定可以。真的，看着他坚持到最后，赢得胜利。所以说，凡是能达到任何成就状态的人，永远都比别人多走一步路，而“坚持到底”正是成功者的人生信念。多年来，我也看过不少人纵然拥有“口若悬河”的一流口才，如果欠缺“坚持到底、永不服输”的冒险精神，还是很难成为优秀的销售人员。

很多人对“销售”这个字眼感到恐惧，但是，

我们每一个人从出生开始其实都是在进行着“推销”的工作。孩子出生后，肚子饿了，尿布湿了都会用哭来“推销”自己，以满足自己的需求不是吗？其实“销售”也是一种“沟通”，一种彼此满足需求的“交流”。

写这一本书，希望能给我的工作伙伴及从事销售的每一位朋友些许的鼓励，当你在进行人与人沟通时永远记住：“做业务销售工作，就像爬树一样，不要怕困难，最美丽的风景常常要在高处才能看见，”所以，当你拟定目标后，你一定要告诉自己信守承诺，努力实行，绝对不要“三天捕鱼，两天晒网”。“热情”是业务销售人员引燃内心无限动力的起点，而“坚持到底”才是成功关键的终极武器。“坚持到底”是一种自始至终愈挫愈勇，而且永不言败的“毅力”。没有任何事物可以取代毅力。核心、能力、天赋、学历都比不上坚持到底的毅力。

钢在成为宝刀之前，要先经过“千锤百炼”；煤在成为钻石之前，更要先承受数千年的“重大压力”。问问自己：要成为一颗闪闪发亮的钻石，还是做一块便宜、价值低的煤炭？业务销售人员的生涯，必须先发掘顾客、访问顾客，日复一日面对不断地被拒绝、质疑或期望落空的打击，然后才能成交。这一连串的过程，可能要经常遭受挫败，受到吃闭门羹的

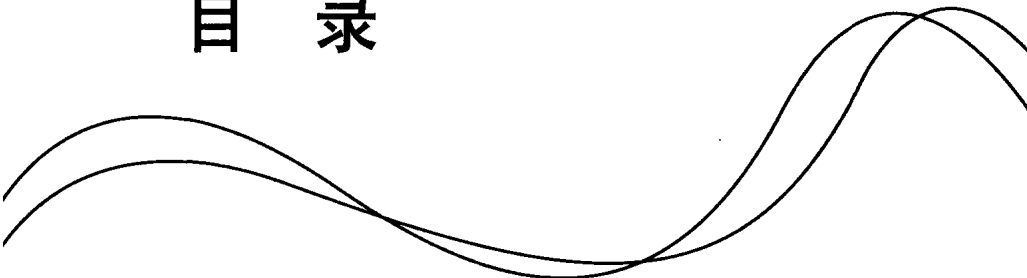
委屈，但最后的赢家都是“坚持到底”的人啊！

亲爱的伙伴！就从这里再出发吧！人都是为胜利而生的，只要有毅力，不怕没业绩，只要有斗志，就会有尊荣，所以，我们一定要勇敢，要有信心，要有行动，更要有强忍泪水，大步前进，坚持到底的意志力。

规定自己每天需要达成的目标，持续不间断地实践，并且不时地激励自己说：“我绝对要坚持到最后一秒钟，绝不放弃每一次的可能！”遇到顾客的拒绝，不气馁，抱着无限的希望，同时存有感恩的心态，决不轻言放弃，每次努力地鞭策自己，鼓舞自己，找到绝处逢生的契机，好迎向生命的彩虹，加油！

2009.8.8于碧水庄园

目 录



拒绝不是冲着你而来的 **1**

全力以赴的信念 **6**

如何借力使力 **12**

如何突破不景气 **18**

只差一尺即是金矿 **28**

拆除自我设限的藩篱 **34**

找出失败的原因 **40**

主宰潜意识的魔力 **42**

摆脱平庸 **48**

与负面价值型的顾客道别 **54**

学习狼的“危机文化” **60**

如何提高缔结率 **66**

没有失败 只是暂时没有成功 **72**

成功业务销售者必备的心态 **78**

断箭论命运 **96**

业务电话沟通链 **98**

消除销售恐惧感 **102**

没有放弃的原因 **106**

坚持到底达成目标 **110**

成为高AQ分子 **118**

拒绝是销售的开始 **124**

失败不会成定局 **130**

顾客为什么会流失 **134**

绝佳的服务 **140**

终身学习的心态 **144**

- 价格的抗拒是一项挑战 **148**
- 努力比天才更重要 **160**
- 销售的说话魔力 **164**
- 正面言词的运用 **168**
- 沟通高手的言词魔力 **176**
- 时间管理 让你领先群伦 **182**
- 攻心为上最好的策略——热情 **188**
- 攻心为上最好的策略——诚实 **194**
- 攻心为上最好的策略——自信 **198**
- 成就动机 **204**
- 不被成功抛弃的思想 **208**
- 借镜学习 **212**
- 认识自己 **218**
- 掌握成功的罗盘 **222**
- 激起顾客购买欲 **228**
- 找对关键人物 **232**
- 学习喜欢你自己 **236**

克服害怕被拒绝的心理，可以说，是创造巅峰销售的重要关键之一。

那要怎样才能彻底消除被拒绝的恐惧呢？很多人对于消除被拒绝的恐惧，不知道该如何下手。其实不用想得过于复杂，通过下列的方法，教你运用智慧，磨炼你自己的心智能力，将自己的能力发挥到极致，你会发现，营销就是这么简单。

一、如果你觉得恐惧，不如承认它

如果你害怕与人接触或被排斥，就坦然地承认它，无须掩饰。因此当你身陷窘境，感到万分恐惧时，不如勇敢地承认这种心情！坦然地承认自己的恐惧毫不可耻，可耻的是你因害怕而裹足不前。因此建议你：如果你觉得恐惧，不如承认它！

二、在前额按下吸尘器的按钮

销售成绩要保持长足进步，长红不衰，你得先学习如何克服三大“恐惧”：

1. 害怕被拒绝；
2. 害怕卖不出去；
3. 害怕顾客买不起。

建议你可以这么做：你可以想象自己的前额有个按钮，想象你按下按钮，脑中的三大恐惧就全数像被吸尘般吸出排除，照着做，你会知道这招果然好用。



永远谨记在心：心存“恐惧”，就会失败；相信自己，必定成交。

“恐惧”是“自信”的地牢，绝对不要再让“恐惧”在你心里继续生根、发芽，否则很难与大老板认识、沟通，做成生意！

三、重新定义被拒绝的缘由

你一定要有个正确的认知，拒绝不是针对着你个人而来的。拒绝和你个人毫无关系，99.9%的人不会恶意伤害你。陌生人或你第一次拜访的顾客，对你的了解不会深到要存心拒绝你这个人。他们的拒绝通常是因为当时的状况不宜，或顾客本身的个性问题，和你本身的人格、道德及能力没有任何的关系，不必太难过，太在意。我再提醒你一次：客户拒绝，不是针对着你个人而来的。拒绝是经济世界中，对任何一种销售行为的标准反应模式。

四、找正确方法去克服恐惧

有什么方法可以对抗被拒绝的恐惧感以及如何消除害怕的心理呢？方法有三个。

1. 面对恐惧

如果你害怕拜访陌生人，克服害怕的方法就是不断地面对陌生人，直到这种害怕完全消失为止。潜能专家博恩·崔西将其称为“系统化解除敏感”。这是



一种自我激励的技巧，更是建立自信心和勇气最好最有效的方法。

2. 抛开自尊，重塑自我

销售是一个非常专业的职业，不是所有人都能够成为一个优秀的销售人员，做销售一定要有足够的热情、勇气与耐心。但是，首先必须放下自尊心。你的自尊对别人并不重要，别人对你的尊重很重要，这些都必须通过大量销售工作的不断累积，才能得到。在你前进的路上，会有许多绊脚石等着你，往后的日子充满荆棘，但你不要在乎这些难堪或拒绝。当你坠入他人否定你的圈套时，你要重塑自我。当他们停止拒绝你的时候，你就不再是一流的了，把难堪或拒绝当做一个恭维吧！你认为自己是什么样子，你就会成为什么样，记住，你是独一无二的人。如果连你自己都不相信自己是独一无二的人物，那要别人如何相信你呢？时时提醒自己吧，你是独一无二的人！

3. 学习站着说话

另一个让你告别害怕被拒绝的方法，也很简单，你可以去参加演讲培训，来磨炼自己公开说话的技巧，这样能让你在和别人面对面销售的时候，变得更有自信、更有能量，也更加热情，而你开发客户和销售的能力，也就会跟着水涨船高，变得更有说服力了！



4. 培养一点潇洒的习惯

被顾客拒绝不足惧，也不要太在意顾客的看法或冷嘲热讽，如此你才能很自信地与顾客相处。无须害怕，今天的失败并不能完全击败你，顾客欣赏百折不挠的失败者，轻视半途而废的懦弱者。加油吧！持续你的努力，每天、每月累积一点一滴的进步，原本今天无法实现的理想，明天就可以看见丰硕的成果。

我们只要能多接触顾客，就不会那么在意失败，反而能轻松地面对一切顾客，最后的成功必然会将你以前的失败一笔勾销，拥有此种想法的你，将愈挫愈勇，坚持不懈！记住！勇气并非毫不畏惧，而是克服畏惧。

成功一定有方法，失败一定有原因。一个人能创造出惊人的业绩，当然一定有成功的方法。有来自你找到更多更好的新顾客，也有来自你很有自信、很迫切地想去联系潜力顾客，更有来自你有足够的热忱向别人解释为什么他们的拒绝并没有好处，以及更热切地要求顾客现在就决定购买。所有的“自信、勇气、热忱”都源自积极的自我肯定，以及对销售抱持着相当积极的态度，而这是在你对抗并战胜害怕被拒之后自然产生的！这就是肯定自己态度的力量！



拒绝不是冲着你而来的

Refuse is not because of you

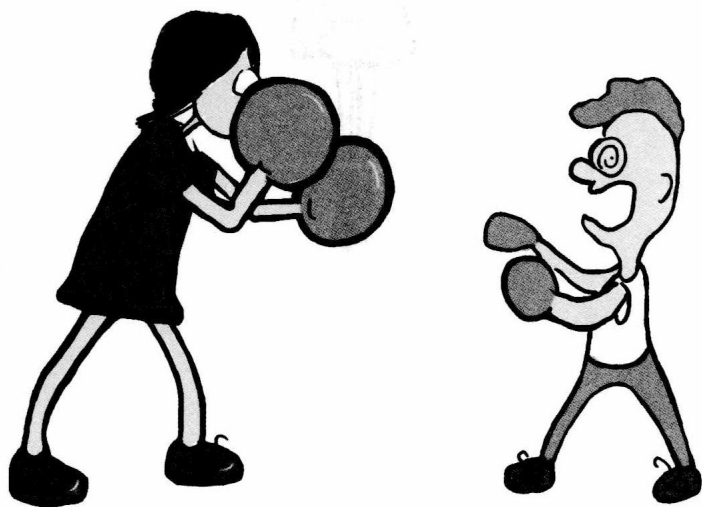


拒绝不是冲着你而来的

Refuse is not because of you

全力以赴的信念

没有付出，就没有回报；没有努力，就没有成功。



做业务销售要成功，首先问一问你自己，我有坚持的信念吗？我可以全力以赴吗？我可以比别人更吃苦吗？我愿意比别人付出更多吗？我有一定要赢的决心吗？我能耐得住寂寞吗？

全力以赴，“一定要赢”的坚持决心，最可怕，也最可靠。不要认为自己学历文化水平不怎么样，只要有一颗一定要赢的坚持决心，能干、肯干就对了，学历不等于实力，我一直是这个观点，学历、能力、实力、智慧是不相等的，只要能干、肯做，能历练出自己的实力就对了。

天下没有白吃的午餐！任何甜美的果实都得付出必要甚至昂贵的代价，不拼命，绝不会有欢呼的收获声，唯有比别人更努力付出、更卖力、更勤奋，才有机会获得丰收，赢得喝彩。

据调查，世界百万富豪中有高达93%的人，认为“全力以赴比天资聪颖更重要。”因为这是他们之所以成功的最重要因素之一。一份专门研究《千万富翁致富之秘》的报告指出，733个千万富翁样本中，只有2%继承遗产，其他人大多数都有一种标志：凡事比大多数人更全力以赴，事无大小事，每做一件事，都比周遭的人尽心竭力，不偷懒，不混水摸鱼，并作最完整的付出。

美国畅销书作者托马斯·史丹利（Thomas J.



Stanley) 在他的著作《百万富翁的智慧》一书中指出，世界百万富豪成功因素，分别是对人诚实、自律、人际关系的支持，以及“比大多数人更努力工作，勇于挑战困难，全力以赴，不打安全牌！”看到以上的说明，如果你要想在这个竞争白热化的市场上，获致非凡的成就，一定要非常、非常地努力，持续、持续地努力！

一、用10倍的精力，去做和别人同样的事情

那些在战场上屡战屡胜的军队，就是因为平常训练时，流下的汗水就比对手多出100倍以上。那些在竞争中常保胜利的人，也是因为他们付出的比对手多100倍以上的精力。没有哪个人的成功是天上掉下来的礼物，没有哪个人的胜利是不经过心血与汗水的洗礼的。做业务要成功，也不例外。如何做到全力以赴？有以下方法供你参考：

1. 要常常激励自己

“我一定要比别人更努力，付出得更多！因为一切为自己在努力，任何委屈都是历练自己成长的甘露。”这是激励自己，迈向成功最简单的方法。因为，没有付出，就没有回报；没有努力，就没有成功。天天激励自己永远要比任何人更努力，并且期待

