

傅浙铭 主编

A04

8培训八段

林 宁 著

金典培训宝库

营销人员心理素质提升术

TRAINING MAESTROS

围绕营销人员如何面对工作压力、挫折，赢取顾客信任等八大方面，为其提升心理素质和职业技能提供理论基础和操作技巧。

广东经济出版社



傅浙铭 主编

金典培训宝库
TRAINING MAESTROS
营销人员心理素质提升术

林 宁 著

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

营销人员心理素质提升术/林宁著. —广州: 广东经济出版社, 2001.9

(金典培训宝库丛书/傅浙铭主编)

ISBN 7-80677-055-0

I. 营… II. 林… III. 商业心理学 IV. F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 061809 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	东莞新丰印刷有限公司 (东莞市凤岗镇天堂围乡)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/24
印张	5
字数	46 000 字
版次	2001 年 9 月第 1 版
印次	2001 年 9 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-055-0 / F·582
定价	全套 (1-10 册) 定价 150.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

·版权所有 翻印必究·

● (代总序)

培训经理

梦寐以求的教材来啦!

- 专为中国企业内部培训设计
- 发给受训学员的标准培训手册
- 资深培训讲师，具丰富实践经验
- 实用导向，理论为辅
- 重点突出，一目了然
- 版面清新，生动活泼
- 大量的进修指南，方便学员不断深造
- 现成“讨论测验题”
- 配套自助培训软件（SST）
- 全功能配套网站（金典培训网）
- 培训策划指导

培金
训典

培训八段

- 十年免费答疑
- 免费下载大量增值信息
- “留言板”特别个人服务
- 特设“批量订购”服务
- 选题丰富，涵盖全部管理内容
-

是不是该有的全有了？以区区 15 元的代价不该有的都有了哩！当然，这仅仅是我的看法，最后还得由您来定。请按照目录中的项目随便翻翻，您会感到满意的。

顺便提请《培训金典》的读者朋友注意，《培训金典修订版：培训经理手册》、《培训金典修订版：学员手册》即将出版啦，我正在琢磨如何给老读者一些特别的关照，请帮忙给出个好主意哦！（fzm@trainingsoft.com.cn）

傅浙铭

于 2001 年 7 月 18 日

目 录

(代总序)培训经理梦寐以求的教材来啦! 1

开场白 1

1 如何面对工作压力 3

A 充分了解自己是顺利完成任务的
第一步 4

B 你是否胜任营销工作? 5

C 准备工作是否充分、全面? 9

D 营销任务是否太难? 11

E 缓解工作压力的办法 13

F 培训宝鉴 15

讨论思考题 16

2 如何面对客户的拒绝 17

A 分析与客户沟通障碍的原因 18

B 如何避免与客户冲突 23



	C 化解心中的挫折感	26
	D 培训宝鉴	29
	讨论思考题	30
3	如何赢得客户的信任	31
	A 给对方留下良好的印象	32
	B 如何提高个人品质	35
	C 活学活用：请客吃饭的学问	37
	D 发展与客户的友谊	39
	E 培训宝鉴	42
	讨论思考题	43
4	如何扮演好自己的角色	45
	A 与客户交往中的角色确定	46
	B 沟通中角色的获得	49
	C 扮演好角色的技巧	51
	D 培训宝鉴	55
	讨论思考题	56

		5 如何保持旺盛的斗志	57
		A 自我修炼要诀	58
		B 怎样做到耐心等待	61
		C 自我激励技巧	66
		D 如何铲除自卑心理	68
		E 迈向成功的 11 项要素	70
		F 培训宝鉴	72
		讨论思考题	73
		6 如何妙用心理效应	75
		A 光环效应的利用	76
		B 投射效应的利用	78
		C 首因效应的利用	80
		D 近因效应的利用	82
		E 培训宝鉴	84
		讨论思考题	84
		7 常用的沟通心理策略	87
		A 欲擒故纵策略	88



营销人员心理素质提升术

B	弱势控制策略	90
C	了解客户的短处	93
D	培训宝鉴	94
	讨论思考题	95
	结束语	97
	讨论测验题	99
	好书推荐	101
	优秀网站	103
	培训后尚有疑问怎么办?	105
	如何联系作者	107
	如何免费获得大量增值信息	108
	配套自助培训软件 (SST)	109
	《金典培训宝库丛书》部分书目	111

开场白

抱着对营销工作的兴趣、热情和信心，许多年轻人积极投身于营销事业，并且在产品知识扩充、岗位培训、仪态仪表等方面进行了充分的准备，但是在与客户的交往过程中却经常感到力不从心，甚至屡遭挫折。其中重要的原因就是自身的心理素质不能适应营销工作的实际需要，加上经验的欠缺。

营销人员的实际工作表现取决于他们的个人能力、工作态度和心理素质三个方面。本课程正是针对一线营销人员经常遇到的一些实际困难，从提高心理素质和行为技巧两个方面提供理论知识和操作指引。



特别提醒

营销者的心理素质直接决定着企业的营销业绩。

Chapter 1

如何面对工作压力



你将掌握

- 了解自己的做好营销工作的第一步
- 如何判断自己是否胜任营销工作
- 你自己的准备工作是否充分
- 营销任务是否过于苛刻
- 缓解工作压力的常用方法

培金

洲典

培训八段

每一个营销人员，特别是刚刚参加工作不久的一线营销人员，经常会感受到巨大的工作压力。比如，一个月的时间过去了，你的销售任务刚刚完成一小半。又比如，访问了 10 个客户，却吃了 5 次闭门羹。尤其是当你的同事们都取得了相当不错的成绩，只有你仍毫无起色的时候，就自然会产生一定的压力。如何化解工作压力，是每一位营销人员的基本功。

A 充分了解自己是顺利完成任务的第一步

面对压力该怎么办？首先必须对自己进行全面的评价，了解一下自己的真面目，看看自己是否适合于营销工作，因为并不是每一个人都能够胜任一线营销工作的。

其次是检查一下自己的工作准备是否充分，内容包括自身的心理备战状况、产品知识、客户资料和市场情况。

最后再分析一下分配给自己的营销任务是否过于繁重、过于艰难。



要点罗列

- 工作压力是每个营销者经常面对的；
- 面对压力，首先需要解剖自己；
- 要分析各项准备工作是否充分；
- 最后再进行任务难度的研究。

B 你是否胜任营销工作？

全面了解自己是为了增加自信心，更好地发挥自身优势、克服缺陷与不足。下面我们对照自我检查表格逐一来进行自我剖析。

图表 1 自我检查表——是否胜任工作

思想素质	职业观念、职业道德、工作作风和态度、忠诚度和认同感
业务素质	专业知识和阅历、基本的业务能力
营销技巧与才能	思维敏捷、随机应变、逻辑性强、表达力丰富
个性特征	外向与内向、理性与冲动、敏捷与迟缓、性急与性慢
身体素质	健康状况、吃苦耐劳

a. 思想素质

首先营销人员必须具备良好的思想素质，包括认真负责的工作态度、高尚的职业道德、吃苦耐劳的工作作风以及对公司的忠诚度和认同感。能够做到为企业尽职尽责的同时，为顾客高度负责。一个不热爱营销职业、缺乏责任感、好逸恶劳的人根本就不适合营销工作。

b. 业务素质

第二个条件是业务素质，一方面要求具备扎实、丰富的产品知识以及对企业、对市场和客户的全面了解和掌握；另一方面是具备开拓进取的业务能力，包括善于分析策划、有市场触觉和视野，善于广交朋友、有建立人际关系网络等能力。

c. 技巧与才能

第三个方面要求具有全面的营销技巧与才能，要求思维敏捷、反应灵活、逻辑性强、头脑清醒、随机应变、态度大方，能够对市场运作、客户行为和心理进行理性的观察、判断，在时间管理、资料收集、客户跟踪等作业过程中既能遵从操作指引，又能灵活适应具体情况的变化，在与人的沟通交流中举止适当、谈吐文雅、口齿伶俐、表达清晰。缺少这些营销基本能力就很难适应不断变换的客户和市场环境，无法取

得客户的认同和信任，工作起来势必事半功倍。

d. 个性心理特征

第四是个性特征，包括个人的兴趣、理想、价值观、能力专长等，特别是心理活动和行为表现的气质和性格倾向。比如活泼、好动、敏感、反应迅速、精力旺盛的人较之安静、稳重、反应迟缓、沉默寡言或易于冲动、缺乏理性的人更加适合营销工作。

最后是身体素质，包括身体健康状况和承受劳累的程度。由于一线营销工作节奏快、效率要求高、经常出差、食宿没有规律，因此对身体的素质要求也是相当的高，没有健壮的身躯和任劳任怨的承受力就难以长时间从事营销工作。



特别提醒

知己知彼，首先是要真正做到“知己”。