

中美合金

课里播 企业培训课程  
营销实务学习方案

课里播  
CRISP [www.crispchina.com](http://www.crispchina.com)  
Learning Solutions China

# 成功销售的精神要素

——如何在销售中成为精神赢家

[美] Richard F. Gerson, Ph.D. 著 万君宝 周国甫 译



 上海财经大学出版社

企业培训课程  
营销实务学习方案  
中美合金

课里播  
(CRISP)  
Learning Solutions China  
[www.crispchina.com](http://www.crispchina.com)

# 成功销售的精神要素

——如何在销售中成为精神赢家

[美] Richard F.Gerson, Ph.D. 著

万君宝 周国甫 译



上海财经大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

成功销售的精神要素/[美]格森(Gerson, R. F.)著;万君宝,周国甫译. —上海:上海财经大学出版社,2001.6

(课里播企业培训课程,营销实务学习方案)

书名原文:Winning the Inner Game of Selling

ISBN 7-81049-585-2/F·497

I. 成… II. ①格…②万…③周… III. 推销心理学  
IV. F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第026915号

☐ 责任编辑 王伯言

☐ 封面设计 周卫民

CHENGGONG XIAOSHOU DE JINGSHEN YAOSU

成功销售的精神要素

——如何在销售中成为精神赢家

[美]Richard F. Gerson, Ph. D. 著

万君宝 周国甫 译

---

上海财经大学出版社出版发行

(上海市中山北一路369号 邮编200083)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮件: [webmaster@sufep.com](mailto:webmaster@sufep.com)

全国新华书店经销

上海市第二教育学院印刷厂印刷

上海市印刷七厂一分厂装订

2001年6月第1版 2001年6月第1次印刷

---

787mm×960mm 1/16 9印张 133千字

印数:0 001—4 000 定价:20.00元

# 出版前言

## 致读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代,是资讯革命的年代。

在部分欧美国家,资讯公路已经伸展至所有企业及大部分家庭。它正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

我国政府也正在努力架设资讯公路。在不久的将来,随着电视机顶盒的普及,互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为新资讯年代的成功者,我们需要学习新的知识、技能与态度。最重要的是结合新科技的优势,重新建立新的思维方式及工作方法。

课里播企业培训课程是全世界领先企业采用的课程,我们希望这些课程能够帮助每一位读者战略性地开拓各自成功的职业生涯,建立无可比拟的个人竞争优势——成为终身的学习者,不断学习、不断改进,与科技及资讯发展同步。

## 致企业的领导者

在竞争激烈、供过于求的年代,利用价格去竞争,已经令所有参与竞争的企业尝透了恶性循环的苦果。

如何在价格以外,建立企业的竞争优势,是每一个企业面临的共同课题。

课里播企业培训课程,以自主互动的学习方式,帮助企业以低成本、高效益的方式,将学习与工作结合起来,使员工寓工作于学习之中、寓学习于工作之中,成为学习型的企业,在产品、营销、服务、企业文化、绩效等各方面产生由员工自发的动力,为企业建立无可比拟的竞争优势。

欢迎探访我们的网站: [www.crispchina.com](http://www.crispchina.com), 与我们的学习方案顾问联系。

李秀英

“课里播企业培训课程”学习方案顾问、业务拓展总监

Crisp Learning Solutions China

## 企业用户

### 对课里播(Crisp)课程的评价

惠普公司的 Wendy Flint 认为：

“在我们的自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现的易用性。”

在波音公司领袖及学习中心工作的 Charles Ruthford 认为：

“成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学、易懂的商业技能培训课程。”

康柏计算机公司的 Duane Waterman 鼓励道：

“把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。”

西门子公司的销售培训经理 Mike Petefish 说：

“课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。”

麦当劳的副总裁助理 Terri K. Capatoso 是这样评价的：

“我们认为课里播产品对我们开发的‘顾客满意代表培训证书班’，是一个无价之宝。”他不无自豪地说：“我们的培训班赢得了‘1998年麦当劳团队奖’。我们愿意就课里播产品提供给我们的世界级的宝贵经验，而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。”

## 课里播企业培训课程简介

课里播(Crisp)企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发,具有极高的操作性。在全球 20 多个国家,共有 20 000 000个课程正在各大、中、小企业使用,其中包括 75%以上的美国 500 强企业(例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等)以及美国总统的办公室。中国几家优秀的出版社(上海财经大学出版社、清华大学出版社、中山大学出版社),与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作,将这些课程翻译到中国。事实证明,这些课程可以明显改进企业的管理,有效提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度。我们期盼这些中美企业文化合金课程的引进亦能为迅速崛起的中国企业助一臂之力,加速其国际化进程。

课里播企业培训课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显,以成功基因为本(competence based)的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完,并掌握基本重要的理念。这些课程,既可以自主学习,也可以作为培训师或经理培育员工的教材,或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程将覆盖企业管理实用范畴,包括管理者及被管理者的知识技能、态度、顾客服务、营销、人力资源开发、企业发展等方面。

这些课程具有高度成本效益,可以改进企业的素质,提高生产率、销售成绩、员工绩效、工作质量及顾客的满足程度。

**建议学员拿着铅笔,边看边做练习,效果更佳**

## 学习目标

### 成功销售的精神要素

本书的学习目标如下所示，以指导读者了解本书的核心内容。

#### 目 标：

- ☐ 1) 解释如何将运动心理学的基本原理运用于做生意
- ☐ 2) 描述销售与运动之间的相似之处
- ☐ 3) 阐述销售过程中精神技能培训的必要性
- ☐ 4) 展示如何创造一种制胜的心理状态
- ☐ 5) 说明首先赢得精神上胜利的重要性



#### 学习进展评价

除了学习目标以外，课里播公司还设计了一套评估体系，该体系覆盖了本书的所有基本知识。通过多项选择/是非判断题，您可以测试自己对本书讨论主题的理解程度，并作出评价。同时，您还可以得到与上面所列目标及问题配套的答卷与答案。想得到这一套评估资料，请登录[www.crispchina.com](http://www.crispchina.com)查询。

本评价体系不可用于任何人员的挑选过程。

## 作者简介

Richard F. Gerson 博士是 Gerson Goodson 业绩管理公司的总裁,该公司是专门帮助客户衡量业绩改进、最大限度提高产出、将平凡的工作者变成非凡的业绩者的咨询公司。Gerson 博士于 1978 年在佛罗里达州立大学获得运动心理学博士学位。他曾经在销售、顾客服务、远程营销等领域中,将成千上万的生意人训练成为顶尖的业务翘楚,同时还大大提高了他们的团队工作、领导以及交流的技能。他曾经指导了不同项目的几百名体育健儿,使他们成为本项目的竞技高手。他的客户范围,从刚刚起步的小公司到《财富》500 强的巨型公司,遍及整个企业领域。本书是他在 Crisp 公司出版的第七本专著。

你可以打电话 888-2DR-RTCH 与 Gerson 博士联系,给他发 E-mail: [ge-trich@richgerson.com](mailto:ge-trich@richgerson.com),访问他的个人网页: [www.richgerson.com](http://www.richgerson.com),或者按下列地址写信给他:

Gerson Goodson Performance Management  
2451 McMullen Booth Road, ste, 216  
Clearwater, FL 33759

## 题 献

此书谨献于给我无比关怀与厚爱的妻子 Robbie,及我的儿子 Michael 和 Mitcheal。没有他们在心理方面与生理方面的关爱与支持,我绝不会成为现在的精神拼搏的胜利者。

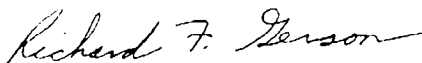
## 前 言

本书并针对非销售新手的入门教材。我认为你对一些基本的销售程序,包括理解顾客需求提出开放性问题的平衡利润点以及结清销售帐目已经相当熟练。本书专为那些试图在成功的销售业绩上增加新的勋章并推动自己进入人生尽善尽美境界的专业销售之士而作。它注入了作者 20 多年的心血,是作者帮助那些从平凡之人提升为非凡之士的长期工作经验的总结。

人们经常问我:“是什么使你如此成功?”他们希望得到有关成功的神奇的“魔法”。不幸的是,从来就没有什么神奇的魔法,只有对这个问题的简单答案。事实上,每个人——从销售员到运动员,再到行政管理人员——他们都具备了成为优胜者的必备精神技能和心理技能。

本书讲的是如何最大限度地发挥你的精神技能和心理技能,从而取得你人生的辉煌业绩。其中所涉及到的工具和技巧是我多年来在许多领域苦苦探索的结果,这些领域包括激励与成功、现场培训。它也是我多年来阅读了有关运动、销售、管理、心理学、宗教神学等方面的上千本书籍的结果。从中我发现了赢得销售过程中精神拼搏的关键,现在,你也可以由此打开通向辉煌的事业顶峰之路的大门。

理查德·F. 格森



## 内容简介

销售是一场运动会,是一场激烈的竞争,你必须力争上游。在这场激烈的竞争中,必然会有胜利者,也必然会有失败者。要想在运动会上获取成功,运动员们必须刻苦训练,他们只有刻苦训练方能稳操胜券。记分榜会显示他们战绩如何。当他们在自己的项目中出类拔萃时,他们还会获得乐趣——他们会从自己高超的表演中获得无穷乐趣。

专业销售人员如同运动员。他们不断磨练自己的技艺,并努力工作以求完善。他们通过自己完成的销售额就可以知道自己是取胜还是失败。那些取胜的人,会把自己看作是竞技场上的赢家。

不幸的是,并不是所有的销售人员都能从中获得乐趣,即使他们已取得了相当的成功也是如此。这是因为大多数销售人员所使用的思想方法和运动员所使用的思想方法并不一样。销售人员可以保持一种积极的思想态度并给自己提供积极的反馈,而运动员所做的却远非如此。他们在精神技能方面的训练,比如憧憬与想象,绝不亚于他们在生理技能方面的训练,甚至超过了生理技能方面的训练。显然,运动员懂得,首先必须赢得在他们内心进行的一场拼搏。

那种使伟大的运动员成为精神赢家的精神技能与心理技能,会使他们从众人中脱颖而出。非凡的销售人员同样如此。将用之于运动员的精神技能培训和心理技能培训,借用于专业销售人员,那将使你相信——你可在任何时间、任何地方,把任何东西推销给任何人。

棒球传奇人物 Yogi Berra 曾经说过,这项运动的 90%靠的是精神技能,而剩下部分的一半才是生理技能。他的这种说法不一定准确,但你可以理解他想表达的某种意蕴。网球王 Jimmy Connors 也说过,在最高水平的网球角逐中,赢家与输家与其说是生理技能方面的差别,倒不如说是精神技能和心理技能方面的差别。因此,运动心理学家或教练都会认为,那些意志刚强的运动员、那些在压力之下毫无惧色的运动员,那些在逆境与失败面前奋起抗争的运动员,往往是最可能获胜的运动员。

这听起来与那些已做好精神准备的销售员似乎极为相似。

## 现在你在何处

回答下列有关你个人生活与职业生活方面的问题：

1. 你真的喜欢自己的销售员的工作吗？

---

2. 生活中你真的喜欢什么？

---

3. 使你如此激动、深受鼓舞而你又无法理解的事情是什么？

---

4. 你实实在在对此充满激情的是什么？

---

5. 是什么激励你获得成功并继续追求成功？

---

对以上问题的回答将成为你赢得销售过程中的精神拼搏的基础。正如许多人所说的，是你的态度(attitude)而不是你的能力(aptitude)决定了你事业成功的高度(altitude)<sup>\*</sup>。此书将帮助你攀登上事业的巅峰并成为销售“运动员”中的超级明星。你可能已完全具备了销售过程中的必备的生理技能与技巧；现在，你要掌握的是有关运动心理学、认知激励理论以及顶峰行动心理学方面的思想(精神)策略，它将有助于你翻越人生的又一座山峰。

---

\* 即孔子所云“知之者不如好之者，好之者不如乐之者”。——译者注

## 你想到达何处

以下 5 个方面的问题,将有助于你保持赢得销售过程中的精神拼搏的必要的思想态度。请仔细并慎重地回答下列问题。

1. 你作为销售员的角色,其使命是什么?

---

2. 你生活中的目标是什么?

---

3. 在你看来,杯中的半杯酒是“还有半杯酒可喝”还是“只剩下半杯酒了”?

---

4. 在你的一生中,如果你知道自己肯定成功,那你会怎么做?

---

5. 在你所做的工作中,你将成为最优秀的,对此,你的自信程度如何?

---

敬请读者在阅读此书的过程中,经常参照这些问题,看看随着阅读的深入,你对这些问题的回答是否有所变化。如果是这样,那就找出变化的原因以及你在哪些方面发生了变化。变化可能意味着你的心智模式已得到良好的转化。

---

· 即乐观主义者对半杯酒会认为“还有半杯酒可喝”;悲观主义者会认为“只剩下半杯酒了”。——译者注

下面是你对有关赢得销售过程中的精神拼搏所必须了解的东西：

- 销售上的成功，首先取决于你的决心。
- 控制你的内心，也就控制了你的行动。
- 伟大的运动员和伟大的销售员在行动之前，都会憧憬未来。
- 精神上的训练先于生理上的训练。
- 只有你相信它，你才能实现它。
- 只有你自己才能对自己的行为结果负责。

当你赢得销售过程中的精神拼搏的时候，你将可以：

- 用较少的时间、在较小的压力下销售更多的东西。
- 事业上更为成功。
- 体验动静自如、无碍自在的境界（即“顶峰状态”）。
- 对自己的生活与职业生涯更加满足。
- 拥有更满意的顾客和更快乐的工作伙伴。
- 增加你的自尊、自信和自我价值感。
- 增强自己的内在激励和对自己的信任。

本书将有助于你学会如何不断赢得销售过程中的精神拼搏，使你经常达到动静自如、无碍自在的境界。

# 目 录

## 写在书前/1

### 第一篇 销售与运动中的精神要素/1

取胜的 7 个关键因素/3

销售员如同运动员/7

赢得精神拼搏的益处/8

精神拼搏与顶峰状态/9

收获与回报/11

### 第二篇 精神赢家的习惯/15

精神赢家的 10 种习惯/17

习惯一:保持积极的态度/18

习惯二:创造积极的自我形象/20

习惯三:与他人有效地进行沟通/22

习惯四:持续不断地学习/24

习惯五:自爱及博爱/25

习惯六:确立目标/26

习惯七:适当休息/28

习惯八:憧憬未来/30

习惯九:明确自己的价值观/31

习惯十:保持身心健康/32

### 第三篇 克服障碍/35

心灵的拼搏/37

两个自我/39

成功道路上的基本障碍/41

在压力下进取/50

压力管理与积极的自我/53

## 第四篇 精神赢家的自我激励/57

激励来自何处/59

积极的自我形象/60

提高自我形象的8个步骤/62

树立目标/64

S. M. A. R. T. 目标/64

以结果为导向的目标/65

实现目标的10个步骤/66

激励/68

工作的顶峰状态与高峰状态/71

## 第五篇 拼搏计划/73

制定拼搏计划/75

技巧/77

技巧1:行为追踪技巧/78

技巧2:习惯性动作的作用/80

技巧3:发挥制动功能/82

技巧4:发挥顺口溜与缩略语的积极作用/83

各种有效的记忆模式/86

模式1:强力行动的8个“P”/87

模式2:有关心理行为的10个“C”/90

模式3:精神赢家的10个“R”/93

模式4:达到顶峰状态的7个步骤/96

锻炼/101

锻炼1:呼吸放松/102

锻炼2:肌肉放松/104

锻炼3:设想成功/107

锻炼4:自我肯定/110

你真的了不起/115

第

1

篇

# 销售与运动中 的精神要素

