

这是一部“早一日看到，少奋斗十年”的销售宝典。这是众多金牌销售员的成功经验。这是让你出手成单的成交秘籍。

销售员 要懂的 88件事

最受中国500强欢迎的销售课

这是一部“早一日看到，少奋斗十年”的销售宝典

这是众多金牌销售员的成功经验
这是让你出手成单的成交秘籍

钱兆◎编著

销售员要懂的 88 件事

前言

销售，说大不大，说小不小。小可做一针一线，大可做跨国集团。但究其本质，都是相似的。你的行动决定了你的报酬。你可以成为一个高收入的辛勤工作者，也可以成为一个收入最低的轻松工作者。这一切完全取决于你对销售工作是怎么看怎么想怎么做的。

在这个世界上，你不可避免地会与别人打交道，举手投足之间就在别人的脑海里留下了一个印象。有的人待人随和亲切、落落大方，就容易和别人愉快地相处；有的人孤僻粗鲁，做事不考虑别人的感受，这样就很难让别人接受，相处得也不会太融洽。如果把这个交往过程比作是“推销”，那么可见，成功的推销往往能带来和谐的人际关系，而这取决于你处世的态度和行为是否乐观积极，对别人的利益产生了什么影响。

销售绝无一般人心中的艰难、低下，更无一般人心中的玄妙。别把“销售”视为畏途，更不要把“推销”当作困难的字眼。这难易的转换其实只在你的“一心”之间，有心者如原一平，可以从一个其貌不扬的小小业务员做到万人艳羡的“销售之神”；无心者如万千平庸的销售人员，在垂头丧气与被拒绝之中堕入销售的“死循环”，所以说，“金牌销售”与平庸销售的分别，全在你的一颗心。

只要用“心”，你就一定能成为一名优秀的销售员。

别再犹豫，现在就请你打开这本书，它能帮你把任何产品卖给任何人！

目 录

1、有礼仪更受人欢迎	1
2、给客户留下好印象	2
3、适宜的衣着是仪表的关键.....	4
4、用优雅的仪态吸引客户.....	6
5、面带三分笑，生意跑不掉.....	8
6、话不在多，过犹不及.....	10
7、举止有礼更受顾客欢迎.....	12
8、名片是开启销售渠道的钥匙.....	13
9、有效的倾听比夸夸其谈更有用.....	15
10、即使生意不成也要礼仪依旧.....	17
11、运用饭局进行人脉销售.....	19
12、寻找属于你的贵人.....	21
14、在生意场上交到更多朋友.....	23
15、掌握电话销售方法和技巧.....	25
16、电话销售的基本步骤.....	27
17、寻找客户感兴趣的话题.....	29
18、给予客户关心，客户回报你财富.....	31
19、不要和客户发生正面冲突.....	33
20、轻松打通秘书这一关.....	35
21、十招让客户爱上你.....	37
22、一定要“吃透”自己的产品.....	39
23、幽默一下，在笑声中成交.....	41
24、学几招“逆向”成交法.....	43
25、重点进攻有意向购买的顾客.....	44
26、十个常用的销售成交法.....	46
27、顾客最常用的十大推托借口.....	49
28、渠道是这样做出来的.....	54
29、客户的口碑就是你的财富宝藏.....	57
30、客户的人脉网会为你带来无穷收益.....	59
31、爱慕虚荣型客户要赞美.....	61
32、节约俭朴型客户讲价格.....	64
33、干练型客户怕罗嗦含糊.....	66
34、犹豫不决型客户需给建议.....	68
35、时间观念强的客户怕费时.....	70
36、专制型客户需要以下忍耐.....	72
37、情感型客户要受到感动.....	74
38、独特型客户讲追求个性.....	76
39、与客户一起把蛋糕做大.....	78
40、适时捕捉客户成交信号.....	80
41、帮客户赚钱就是帮自己赚钱.....	83
42、顾客至上是营销的基本策略.....	85

43、让客户成为长期客户.....	86
44、产品的售后服务一定要到位.....	89
45、“欢迎”客户的抱怨.....	91
46、销售=信誉+智慧.....	93
47、赢得永久客户的策略.....	95
48、看清场合，把握好催款时机.....	98
49、让产品在客户心中留下好印象.....	101
50、把开发客户源的工作提前完成.....	103
51、你把客户当做上帝还是傻子？.....	105
52、不停地打破自己的销售纪录.....	107
53、供求合理，有需求就有销售.....	109
54、要有百折不挠的挑战心态.....	111
55、推销的不是商品，而是你自己.....	113
56、每次的拒绝都会向前进步.....	115
57、有的放矢，提升销售执行力.....	117
58、管好时间，做时间的主人.....	119
59、重视你所遇到的每一个人.....	121
60、不要为了成交贬低对手.....	124
61、对待客户有耐心，不要急于成交.....	128
62、根据形势适当改变销售方式.....	130
63、不要随便给客户下结论.....	131
64、不要把销售当成独角戏.....	133
65、提高自身文化更出类拔萃.....	135
66、用产品和服务建立客户忠诚度.....	138
67、用“借口”来拉近与客户的距离.....	140
68、投其所好来表达自己的感受.....	142
69、运用“非言语讯息”使顾客消除戒心.....	144
70、借名人的效应吸引更多客户.....	147
71、恰如其分地赞扬顾客.....	152
72、告诉客户使你愉悦的感觉.....	155
73、赞美，让双方的好感迈进一大步.....	157
74、敏锐地捕捉客户与外表相异的优点.....	159
75、给予客户所渴望的赞美.....	161
76、看到对方身上潜在的优点.....	164
77、背后赞美更让人觉得真诚.....	167
78、用别人的话来表达你的赞美之意.....	170
79、先让客户接受产品所传达的理念.....	172
80、让客户知道购买你的产品有什么好处.....	173
81、用产品卖点激发客户的购买欲望.....	175
82、生动的语言吸引客户的注意.....	176

1、有礼仪更受人欢迎

礼仪是人们生活和社会交往中约定俗成的一种规范，人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与人交往的尺度，合理地处理好人与人的关系。一个人的礼仪修养常常影响着他人对自己的评价，在人们的印象中，有礼貌、有教养的人总是有着相应的美好品质和人格，这对人们成功、人脉积累都有所帮助。

良好的个人仪表能轻易赢得别人的赞美，这些赞美无形中便能累积自信的能量，创造出许多脱颖而出的成功机会，帮助人生开启一扇又一扇的幸运之门。因此，拥有一个良好的仪表会让你倍增自信。那么，怎样才能拥有一个良好的仪表呢？

首先要了解自己的优势，发现自己的独特气质。每个人的独特气质都是无可替代的，比如肤色、身材等。据统计，给予别人印象的好坏，有 55% 来自于外在的仪表。仪表是与外界沟通的语言。它的实质是让别人知道你正在献身一种思想和目标，显示的是自信、自尊和力量。良好的仪表不仅能够提升个人的信誉价值，还能提高自己的职业自信心。通过仪表，人们便可以判定一个人是否有自信，是否对生活充满激情。然而，仪表中蕴涵的自信却又是一种极其容易被忽视的资源。生活中，很多人就是因为忽视了良好仪表所能带给人的那种巨大魔力，从而失去了许多稍纵即逝的机会。

有位古希腊哲学家指出：人们在敬业和生活中的成功，15% 靠的是专业知识，85% 靠的是自信心。著名管理学家德鲁克也讲过：赢得别人的良好评价是进步的本质所在，成功与合作形影相随。良好的仪表会为你赢得一种无法想象的力量，从而让你步入非凡的成功之路。

在仪态美方面，举止文明、优美、得当是礼仪的基本原则。举止文明，是要求人的仪态要合乎礼貌，显得富有教养；举止优美，是要求人“秀外慧中”，使自己的心灵美通过仪态美自然而然地流露，使自己的仪态美观、大方、高雅。举止得当除了立、坐、行等体态礼仪外，在商务活动和日常工作中，某些动作也具有特殊的意义。

在市场销售的过程中，销售人员应该恰当地运用礼貌举止，充分体现出自己的教养和风度。

2、给客户留下好印象

没有人愿意从自己不喜欢的人那里买东西，所以如果想把东西卖出去，你需要做的第一件事就是让客户喜欢你，最起码不讨厌你。一个人能不能被对方喜欢，很大程度上取决于你给他的第一印象。虽然我们经常被告诫不要以貌取人，但是现实中我们还是会如此来做。我们的客户同我们一样在与偏见作斗争，但是却不得不屈服于自己的第一判断。想要给对方一个良好的第一印象，就要注意你的外在包装。因为第一印象首先就体现在你的外表修饰上，从头到脚的每一个细节都可以反映出你对生活的一种态度。它总是有意无意地影响着他人对你的判断，因此作为销售人员，从事跟人打交道最多的销售职业，对外表的要求尤其高。这不是让你追求华丽穿名牌，而是让你着装打扮合体、大方、整洁，并且有新意、有特色。一身这样的装扮会让你在与客户交流的过程中给对方留下良好的印象，并能增强你的自信心。好的形象加上得体的谈吐才会让别人有了解你的欲望，才会让别人有了解你的产品的欲望。

日本销售界流行这样一句话：若要成为第一流的销售人员，就应先从仪表修饰做起。而美国最优秀的销售大师法兰克·贝格也曾说过：外表的魅力可以让你处处受欢迎，不修边幅的销售人员给人留下第一印象时就失去了主动。

一位销售人员刚刚进入销售行业时，他的着装打扮十分不得体，为此公司的一位顶尖销售人员对他说：“老兄，你的头发太长了，一点也不像个销售人员。你该理发了，每周都要去理一次，那样看上去才会有精神。你的领带也没有系好，衣服的颜色搭配得太不协调了，真该找个人好好请教一番了。”并且他告诉这位新手，只有穿着打扮得体，才会更容易赢得别人的信任，更容易达成交易。

这位销售人员觉得他讲得很有道理，便听从了他的建议，每周去理一次头发，并且他还专门去向别人请教如何打领带、如何搭配衣服。这些虽然花费了他许多钱，但是结果正如那位顶尖销售人员所说的那样，他的投资马上就赚回来了。

有人说着装打扮不是万能的，但装扮不得体是万万不行的。这话确实很有道理。如果你的穿着得体，信心自然会大增。

而生活中，一些销售人员经常辩解说：天天都在外面跑，哪有时间换干净的衣服，连和女朋友约会都要灰头土脸地去。销售工作虽然回报丰厚，但确实也是非常辛苦的。尽管如此，一个聪明的销售人员也应该知道，外表是他的第一张牌。

比如一个汽车交易商准备卖一辆二手汽车，他会怎样做呢？直接把车开去卖了？不，很明显，他首先会把车送到车间里，将表面的擦痕都磨光，然后重新上漆；之后还要将车内装

饰一新，换上新的轮胎，调试好其他设备，使一辆旧车“旧貌换新颜”。只有这样的汽车，才可能卖个好价钱。作为销售人员也是一样。记住：仪表不凡和风度翩翩的你会在客户心目中可信度增值，合适的形象会为你的成功增加砝码。而衣着邋遢不只会损害你的个人形象，也会阻碍你销售的成功。

弗兰克是一个出色的销售人员。有一次，弗兰克在一次技术交流会上结识了一位经理，该经理对弗兰克公司的产品颇感兴趣。于是，两人约定了时间准备再仔细商谈一下。等到前往公司的那一天，下起了大雨，于是弗兰克就穿上了防雨的旧西装和雨鞋出门。弗兰克到了那家公司以后便递出了名片，要求和经理面谈。然而他等了将近一小时，才见到那位经理。弗兰克简单地说明了来意，没想到那位经理却冷淡地说：“我知道，你跟负责这事的人谈吧，我已跟他提过了，你等会儿过去吧。”

这种遭遇对弗兰克来说还是第一次，在回家的路上他反省着：是哪一个地方做错了呢？今天所讲的内容应该跟平常一样魅力十足地吸引客户的呀，怎么会这样？他百思不得其解。然而，当他经过一家商店的广告橱窗，看到自己的身影后才恍然大悟，立刻明白自己失败的原因了。平常弗兰克都穿得干净、潇洒而神采奕奕，而今天穿着旧西装、雨鞋，看来就像落魄的流浪汉，更别提销售了。可见，穿着打扮不同，给人留下的印象也会不同，而对于销售人员，人们往往更是以貌取人。

作为一名合格的销售人员，任何时候都不能疏忽了自己的仪表。一定要尽己所能给顾客留下良好的第一印象，只有在顾客接受了你的情况下，他才会考虑接受你的商品。

3、适宜的衣着是仪表的关键

销售行业处处以貌取人，衣着打扮品位好、格调高的销售人员，往往占尽先机。然而这并不意味着打扮得越华丽越好。对销售人员来说，最重要的是打扮得适宜得体，这样才能得到顾客的重视和好感。

适宜的衣着是仪表的关键，所以销售人员应该注意其服饰与装束。服饰的穿着没有固定的模式，应该根据预期的场合、所销售的商品类型等灵活处理。一般来说，销售人员穿白衬衣，打领带，配深色西装为宜。若故意穿奇装异服，想以此给你的顾客留下深刻的印象是不明智的。销售人员的衣着应与他们要走访的顾客的服饰基本吻合，如果反差太大，你的客户将难于接受你及你销售的商品。若一名销售人员珠光宝气地去走访客户，那无疑是自寻绝路。销售人员的衣着还应与顾客所在的场合相一致。如果你的销售对象是在工作场所，则穿着应较为正规；如果走访对象是在家中，则穿着应当随便一些；如果你走访的对象是高层管理者，则应注意服饰的品牌、质地。销售人员还应注重自身的整洁状况和卫生习惯，作为男销售人员应经常修理自己的胡须、头发，给人以精神饱满的感觉，不修边幅、邋邋遢遢，就会失去销售机会。

那么，怎样的装扮才能称得上是得体呢？要想做一个专业的销售人员，一定要有一个适合自己的着装标准。对于男销售人员来说，与客户见面时可以穿有领T恤和西裤，使自己显得随和而亲切，但要避免穿着牛仔装，以免显得过于随便。如果是去客户的办公室，则要求穿西装，因为这样会显得庄重而正式。在所有的男式服装中，西装是最重要的，得体的西装会使你显得神采奕奕，气质高雅，内涵丰富，卓尔不凡。

销售人员在选择西装时，最重要的不是价格和品牌，而是包括面料、裁剪、加工工艺等在内的许多细节。在款式上，应样式简洁。在色彩选择上，以单色为宜，建议至少要有一套深蓝色的西装。深蓝色显示出高雅、理性、稳重；灰色比较中庸、平和，显得庄重而得体；咖啡色是一种自然而朴素的色彩，显得亲切而别具一格。另外，西装的穿着还要注意熨烫，口袋里不要塞得鼓鼓囊囊。切忌在西裤上别着手机、大串钥匙，这会破坏西装的整体感觉。

在选择领带时，除颜色必须与自己的西装和衬衫协调之外，还要求干净、平整不起皱。领带长度要合适，打好的领带尖应恰好触及皮带扣，领带的宽度应该与西装翻领的宽度和谐。而在选择衬衫时，应注意衬衫的领型、质地、款式都要与外套和领带协调，色彩上与个人特点相符合。纯白色和天蓝色衬衫一般是必备的。注意衬衫领口和袖口要干净。

在着装的搭配中，袜子也是体现销售人员品位的细节。选择袜子时，应以黑、褐、灰、

蓝单色或简单的提花为主的棉质袜子为佳。切记：袜子宁长勿短，以坐下后不露出脚为宜，袜口不可以暴露在外。袜子颜色要和西装协调，最好不要选太浅的颜色。

鞋的款式和质地也直接影响到销售人员的整体形象。黑色或深棕色的皮鞋是不变的经典。无论穿什么鞋，都要注意保持鞋子的光亮，光洁的皮鞋会给人以专业、整齐的感觉。

女性销售人员在着装上，也有许多需要注意的地方，最好不要选择皱巴巴的衣服，这样会让客户觉得你很邋遢，而平整的衣服使你显得精神焕发，所以应保持衣服熨烫平整。建议购买服装时多选择一些不易皱的衣料。

在选择袜子时，要以近似肤色或与服装搭配得当为好。夏季可以选择浅色或近似肤色的袜子，冬季的服装颜色偏深，袜子的颜色也可适当加深。女性销售人员应在皮包内放一双备用丝袜，以便当丝袜被弄脏或破损时可以及时更换，避免尴尬。

对于很多女性业务员来说，佩戴饰品能够起到画龙点睛的作用，给女士增添色彩。但是佩戴的饰品不宜过多，否则会分散对方的注意力。佩戴饰品时，应尽量选择同一色系。佩戴首饰最关键的就是要与你的整体服饰搭配统一起来。

另外，选择服装既不要过于时尚，也不能随心所欲。作为一个销售人员，前卫时尚不合你的身份，也不会对你产生任何积极的作用。建议你采用比较中庸的造型，这样一来，对于追求新颖的年轻消费者看来，你不是太保守；对于思想保守的中老年客户看来，你也是一个可以信赖的人。大方简洁的衣服也许不能给你增色，但至少不会给你带来负面影响，它不会让你看起来轻狂或者浅薄，相反一个循规蹈矩的形象或许能够提升你的信任度。还有，有些年轻的销售人员总是凭着个人喜好，直接穿着喜欢的肥腿牛仔裤或者T恤衫去见客户，但这可能会给人一种不稳重的感觉，让消费者不信任。消费者就是这么挑剔，因为你对他们而言是陌生人，他们对你的判断，就在见面的头几分钟。

因此，在工作的时候，销售人员一定要改掉自己随心所欲的穿着习惯。衣服的选择一定要得体，应该跟你所从事的职业相适应，和你的身份、年龄、气质、场合相协调。

佛要金装，人要衣装。选择一套合宜得体的服装，会让你更有效地销售自己，进而成功地销售产品。注意着装是成功的销售人员的基本素养。

4、用优雅的仪态吸引客户

相对于言谈礼仪而言，优雅的仪态是一种无声的语言，它能体现出一个人的性格、修养和生活习惯。销售人员的一举一动直接影响着客户对你的评价。因此，有人称其为“动态的外表”。

当销售人员拜访客户时，不要太随便地坐下，因为这样不但不会增加客户对你的亲切感，反而会让客户认为你不够礼貌。如果是在自己家里，尽管可以随意一些，但依然需要注意自己的仪态，以显示对客人的尊重。一般而言，就座时需要注意以下事项：入座轻柔和缓，起座端庄稳重，不猛起猛坐，避免碰响桌椅，或带翻桌上的茶具和物品，令人尴尬。坐下后，尽量不要频繁转换姿势，也不要东张西望。上身要自然挺直，不东倒西歪。试想，若是你一坐下来就像摊泥一样或是忸怩作态，不免会令人反感。两腿不要分得过开，两脚应平放在地上。最好不要跷二郎腿，更要避免随意摇晃或抖动。与客户交谈时不要把双臂交叉放于胸前且身体后仰，因为这样会传递给对方一种漫不经心的感觉。男士需要坐姿端正，而女士则更要优雅。

良好的站姿是挺胸、收腹，身体保持平衡，双臂自然下垂。切记不要歪脖，斜腰，挺腹，含胸，抖脚，重心不稳，两手插兜。优雅的站姿对于男士和女士略有差别：女士站立时，应两脚张开呈小外“八”字或“V”字形；男士站立时两脚需与肩同宽，身体平稳，双臂自然下垂，下颌微抬。简单地说，就是站立时应舒适自然，有美感而不造作。从一个人的站姿往往能看出他的气质和风度。所以站立的时候，应该尽可能让人感到自然、有精神，而你自己也感到舒适、不拘谨。

潇洒优美的走路姿势最能显示出人体的动态美。良好的走姿能让你显得体态轻盈、充满朝气，具体有以下几点需要注意：走路时要抬头挺胸，步履轻盈，目光前视，步幅适中。双手和身体应随节律自然摆动，不要做出驼背、低头、扭腰、扭肩一类的姿势。多人同行时，应避免排成横队、勾肩搭背、边走边大声说笑。

在人们日益注重自身形象的今天，那些表面看上去大方得体的销售人员，在面对客户时或在众目睽睽之下，却往往做出一些不雅的举动，令其形象大打折扣。因此，作为一名销售人员，更应有意识地避免一些习以为常，然而确实极为不雅的举止仪态。

避免在一个不吸烟的客户面前吸烟。要知道这是一种不尊重对方的行为，这样做不仅会令对方感到不舒服，还会令他们想要回避你。

避免在客户面前大大咧咧地挠痒。挠痒的动作非常不雅，如果你当众挠痒，会令客户产

生不好的联想，诸如你是否患有皮肤病、你是否不爱干净等，让他们感到很不舒服。

避免对着客户咳嗽或随地吐痰。每一个现代的文明人都应清醒地认识到：随地吐痰是一种破坏环境卫生的不良行为，先不说别人看见你随地吐痰后作何感想，光是这种举动本身就意味着你缺乏修养。

避免当着客户的面打哈欠、伸懒腰。这会让客户觉得你精神不佳，或不耐烦，这种行为会让客户感觉你懒散且目中无人。

避免当众照镜子。这种严重自恋或没有自信的举动，是对客户的一种不尊重的表现，容易引起客户的反感。

避免交叉双臂抱在胸前，一副傲慢的神态。这样的举止会令客户觉得你有轻视他的意思，从而心生反感。

避免与客户坐下交谈时，双脚叉开、前伸，人半躺在椅子上。这会显得非常懒散，而且缺乏教养，对客户不礼貌。

虽然行为仪态看起来似乎只是琐碎小事，但正是这些小事反映出了一个人的文化修养和素质。所以，要想成为一个受欢迎的销售人员，请你一定要随时随地都注意你的一举一动，以优雅的仪态吸引客户。

5、面带三分笑，生意跑不掉

我国有许多关于笑的语句：非笑莫开店；面带三分笑，生意跑不掉。这就是在告诉我们，做生意的人要经常面带笑容，这样才会讨人喜欢，招徕顾客。而世界上最伟大的销售员乔·吉拉德也说有人拿着 100 美元的东西，却连 10 美元都卖不掉，为什么？你看看他的表情，要销售出去，自己面部表情很重要：它可以拒人千里，也可以使陌生人立即成为朋友。

很多成功人士都指出：微笑是与人交流的最好方式，也是个人礼仪的最佳体现，特别对于销售人员来说，更是重要。我们可以从日常观察中得出，当客户花钱来消费，可不愿意看到销售人员愁眉苦脸的样子。当客户怒气冲冲地来投诉时，销售人员的一张紧绷绷的脸只能火上浇油。相反，如果销售人员能真诚地对客户微笑，就可能感染客户，使他转变态度。因此，作为销售这个特殊的职业，一定要学会受人欢迎的微笑才行。

博特·纳尔逊在他的著作中提到了一件有趣的事情。

当纳尔逊正要离开一位准客户的办公室时，他注意到一位英俊的年轻人坐在这位经理的办公室外面。

“从他身旁经过时，我向他微笑，他好像被逗乐似的也向我微笑。我们谈了一小会儿，然后我问他是否愿意一起吃个午饭。他表示愿意。之后我又回到他的办公室，向他介绍了更多关于我的产品的情况——多年之前他曾听过一次，他这样说。在他问我每年这样他能省下多少钱时，我基本上有把握我可以用任何价格卖给他这个产品。”

这次销售还带来了许多其他销售，所以纳尔逊这样说：乐观是恐惧的杀手，而一个微笑能穿过最厚的皮肤。每一个准客户的心中都有一个微笑，你发自内心的微笑能把它引出来。你每一次微笑，都会让自己的生活和别人的生活更明亮。一个微笑要在眼睛里有闪光，它不是你有时看见的僵硬的人为面部扭曲。

因此，作为一名销售人员，你就必须在生活中有意识地去练习微笑。微笑本身和个性的内向与外向无关，只要肯去训练，任何人都能拥有迷人的微笑。

不要把微笑当做难事去训练，只要努力就行了。然而，笑容本身还是有分别的，并非都适用于销售，只有充满温暖、亲切而又富魅力的笑容，才能在销售中“一笑平天下”。

训练笑容，也并非易事。每天对着镜子摆笑脸，的确是非常枯燥的事。可为达目的，就必须有所付出。销售人员务必要使自己的笑容亲切、开朗，只有这样，才能让客户一见面便能打开心扉并坦然地接受你。千万避免皮笑肉不笑，这样会招致反效果。

也许大家都听说过“一张笑脸价值百万美元”的故事吧！

威廉·怀拉是美国销售寿险的顶尖高手，年收入高达百万美元。而他成功的秘诀就在于拥有一张令客户无法抗拒的笑脸。

威廉原是美国棒球界的知名人士，40岁退役后想去应征保险公司销售人员。他认为利用自己在棒球界的知名度，一定会应聘上的，没想到却惨遭淘汰。人事经理对他说：保险销售人员必须有一张迷人的笑脸，而你却没有。

威廉的倔犟性格使他不但没有泄气，反而促使他一定要练出一张笑脸，他每天在家里大笑百次，弄得邻居以为他因失业而发疯了。

为了避免误会，他干脆躲在厕所里大笑。他搜集了许多明星人物迷人的笑脸照片，贴满房间，以便随时观摩学习。另外，他买了一面与身体同高的大镜子放在厕所内，以便每天进去练习大笑三次。经过长时间的练习，他终于练出了一张迷人笑脸，而凭着这张“婴儿般天真无邪的笑脸”，他也成为寿险行业的销售冠军。成为百万富翁的威廉经常说：一个不会笑的人，永远无法体会人生的美妙。

销售人员一定要记住，真诚动人的微笑会令顾客备感亲切，难以忘怀；会使顾客心里觉得像喝了蜜一样的甜美。如果销售人员展露的笑容缺乏自然感和亲切感，那就要像威廉·怀拉那样，每天抽空对着镜子勤加练习了。

作为一名销售人员，你不需要把聪明挂在脸上，但时刻不要忘记把微笑挂在脸上。对于致力于与客户沟通的销售人员来说，将微笑挂在脸上是十分重要的。

微笑是人和人交往最通用的语言，在销售人员和客户的交往过程中，微笑起着重要的沟通作用。

和客户第一次接触时，脸上有灿烂的微笑往往能够让客户放松戒备。没有什么人会拒绝笑脸迎人的销售人员，相反人们只会拒绝满脸阴沉，显得十分专业的销售人员。

在处理客户异议的时候，脸上同样要挂着微笑。因为此刻的微笑代表销售人员的自信，自信有能力圆满地解决问题，自信能够让客户满意。

当对顾客要求表示拒绝时，脸上同样要有微笑。此刻的微笑表示销售人员很认同客户的观点，但是确实无能为力，还希望客户能够体谅。

当达成交易与客户道别时，脸上还是要有微笑。此刻的微笑表示，销售人员十分感谢客户的购买，对商谈的结果十分满意。

当未达成交易和客户道别时，脸上理所当然地也要有微笑。此刻的微笑表示虽然没有达成交易有些遗憾，但友谊已经建立，以后肯定还有合作的机会。

在销售的过程中，你要始终把微笑挂在脸上，无论你遇到了什么样的情况。微笑是销售的一种礼仪，也是成功销售人员必须练就的基本功。

6、话不在多，过犹不及

随着市场上同类产品可供选择的多元化，客户购买的早已不仅仅是产品本身，人们对“商品的质量、销售人员的态度、随之相关的服务”提出了更高的要求。因此，现代的销售人员更需要身体力行，只有在服务上下工夫，才能在同行中获得持续、较强的核心竞争力。

在市场竞争条件下，企业竞争首先是员工素质的竞争。就产品销售来说，企业的竞争也就是销售人员素质的竞争。如今，销售作为一种能力、技巧，已经被越来越多的人所重视，甚至作为学问和艺术被研究。销售人员梦寐以求的，就是要赢得顾客，获得更大的利润。

在销售中，对礼仪的正确运用，会把“无形的服务有形化”，使得有形规范的服务和销售过程完美结合。销售过程中对礼仪的正确运用，不仅能塑造销售人员完美的个人形象，还会给客户留下良好的第一印象，让销售人员在销售开始之前就赢得客户的好感，更能帮助销售人员从细节上区分客户的心理，从而作出适当的回应。另外，正确运用礼仪还能避免或及时地挽救顾客的异议和投诉。

销售人员无论什么时候与客户交谈，都要讲文明、讲礼貌。要做到这一点，就务必要记住，把“请”和“谢谢”等人际交往中的礼貌金句常挂嘴边。销售人员尽量说让客户感觉亲切、舒服的语言。如果客户讲方言，而你又正好熟悉他所讲的方言，就可以用方言与客户交谈，这样既能使气氛融洽，又能拉近双方的心理距离，增进双方的感情；当然，如果不熟悉客户的方言也没关系，那你就用普通话交谈，千万不要自作聪明地用蹩脚的方言与客户谈话，因为不地道的方言可能会在沟通中造成误会；若是同时有多人在场，又并非所有的人都讲同样的方言，那最好、最保险的就是用普通话交流，千万不要旁若无人地与其中某一位讲方言，让其他人不知所云，令气氛尴尬。

销售人员在沟通中多用通俗的语言。通俗易懂的语言才容易被大众接受。所以，作为销售人员，如果你能较多地使用通俗化的语句，少用书面化的语句，就能与客户更显亲切。反之，如果故意咬文嚼字或使用深奥的专业术语，会令客户感到费解，这样不仅不能与客户顺利沟通，还会在无形之中拉开你与客户之间的距离。

销售人员要把握说话的分寸。与客户交谈时，一些销售人员说到高兴时就会忘乎所以、口无遮拦。要知道，这不但无礼貌，还非常有损你的专业形象。切记：在交谈中，一定要小心避开那些敏感的“雷区”。首先，当客户谈兴正浓时，要耐心聆听，不与顾客抢话头。遇到不了解的事情，避免硬充内行，以免贻笑大方，给客户留下不专业、夸夸其谈的不良印象；不要在客户面前谈论他人的缺陷和隐私。那些爱飞短流长的人，无论在哪里都是不会受到欢

迎的。避免谈论容易引起争执的话题，以免与客户产生冲突；说话时避免引用低级趣味的例子，以免令客户感到尴尬，或觉得你没风度。

7、举止有礼更受顾客欢迎

销售人员在拜访客户时除了要注意自己的仪容和服饰外，还必须注意自己的行为举止。务必要做到举止高雅、落落大方，遵守一般的进退礼节，尽量避免各种不礼貌或不文明的习惯。这对销售人员来说很重要，因为客户是不会接受一个举止粗俗无礼的销售人员的，即使他的产品很好。

行为举止是一种无声的语言，是一个人性格、修养的外在体现，它会直接影响到客户对销售人员的观感和评价，因此销售人员是客户面前一定要做到举止高雅，坐、立、行、走都要大方得体。

一些销售人员在客户面前总是坐立不安，晃来晃去，结果给客户留下了极不好的印象，他们的销售往往以失败告终。那么怎样才算“坐有坐相”呢？销售新人到客户家拜访时，不要太随便地坐下，而且在客户尚未坐定之前，销售人员不要先坐下，坐姿要端正，身体微往前倾，千万不可跷起二郎腿。因为这样不但不会让客户觉得你很亲切，反而会觉得你不够礼貌。

站姿也很重要。有一位销售人员几乎已经成功地说服了他的客户，可是当他们站到办公室的吧台前谈具体事宜时，他的站姿却坏了事：他歪歪斜斜地站在那里，一只脚还不停地点地，好像打拍子一样。这位客户觉得销售人员是在表示不耐烦和催促，于是，他就用“下一次再说吧”把这位销售人员打发走了。销售人员的不雅站姿，使得本该成功的交易一下子凝固了下来，这就是举止无礼的后果。

销售人员必须“站有站相”，因为良好的站姿能衬托出高雅的风度和庄重的气质。正确站姿的基本要点是挺直、稳重和灵活。站姿的七大禁忌是：一忌两腿交叉站立，因为它给人以不严肃、不稳重的感觉；二忌双手或单手叉腰，因为它给人以大大咧咧、傲慢无礼的感觉，在异性面前则有挑逗之嫌；三忌双手反背于背后，给人以傲慢的感觉；四忌双手插入衣袋或裤袋中，显得拘谨、小气；五忌弯腰驼背、左摇右晃、撅起臀部等不雅的站姿，给人留下懒惰、轻薄、不健康的印象；六忌身体倚门、靠墙、靠柱，给人以懒散的感受；七忌身体抖动或晃动，会给人留下漫不经心、轻浮或没有教养的印象。

8、名片是开启销售渠道的钥匙

名片已日渐成为现代商业交往中不可缺少的必备工具之一，名片是建立诚信，提高知名度，开发销售渠道最实惠的工具。许多销售人员却并不重视名片在销售中的作用，对名片的理解也过于狭隘，于是造成了在许多的商业社交场合不带名片，带了名片也想不起来发，有的还存在名片信息不清楚，甚至涂改，电话号码已更改等情况，殊不知这些看似无伤大雅的细节问题往往会影响交易的达成。

由于名片直观，保存方便，因此在销售过程中有着不可替代的作用，一张抢眼的名片更能提升名片所带来的效用。因此，在制作名片时，必须做到以下几点：首先，设计要个性化。当然，这里说的个性化并不是华而不实，而是指要有自己的特色。颜色不能太花，要美观大方。其次，需要显示的信息必须清楚明确。名片上要能一目了然地显示出公司名称，突出商标，自己的名字及职务要清楚无误，还要简洁明了地介绍出主要产品或者行业，特别是要表示出你所推销的产品内容。这样才能让客户在一段时间之后还能想起你所推销的产品。第三，电话不要写太多，只要显示出你的办公电话，以便于联系。第四，不要在名片上写太多无关的职务，也不要写太多公司。一些销售员怕别人不够重视，把所有集团公司的名称都写在名片上，让人眼花缭乱，反倒不利于业务的开展。

另外，名片作为重要的交际工具之一，它直接承载着个人信息，担负着保持联系的重任。为了使名片能最大限度地发挥作用，就必须掌握相关的礼仪。

发送名片也有讲究。首先，要把握发送名片的正确时机：若想适时地发送名片，使对方接收并收到最好的效果，必须注意以下几个方面：一是除非对方主动要求，否则不要在年长的领导面前主动出示名片。二是对于陌生人或巧遇的人，不要在谈话中过早发送名片，因为这种热情一方面会打扰别人，另一方面有推销自己之嫌。三是不要在一群陌生人中到处传发自己的名片，这会让人误以为你想推销什么物品，反而不受重视。在商业社交活动中，尤其要有选择地提供名片，才不至于使人以为你在替公司搞宣传、拉业务。四是处在一群不认识的人当中，最好让别人先发送名片。名片的发送可在刚见面或告别时，但如果自己即将发表意见，则在说话之前发名片给周围的人，这样能帮助他们认识自己。五是出席重大的社交活动，一定要记住带名片。六是无论参加私人或商业就餐，名片皆不可在用餐时发送，因为此时只宜从事社交而非商业性的活动。应将名片收好，整齐地放入名片夹、盒子或者口袋里，以免名片受损。七是交换名片时如果名片用完，可用干净的纸代替，在上面写下个人资料。

其次，发送出去的名片还要让其体现你的个人风格：使用名片最重要的是知道如何建立