

销售员 修炼之道



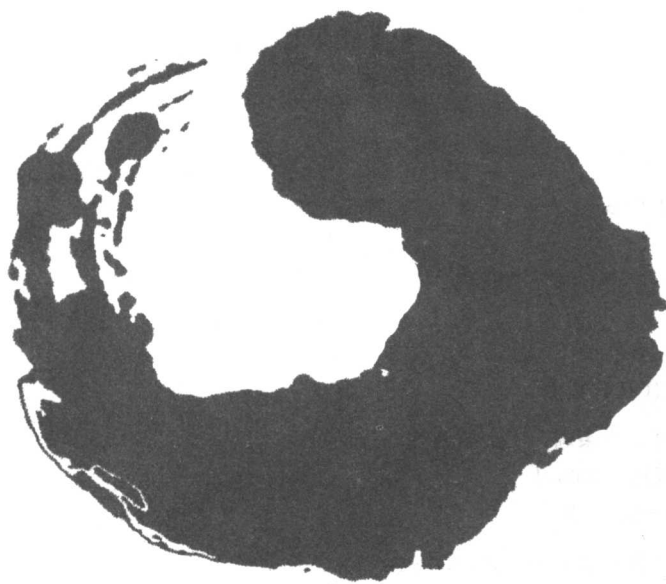
肖茉莉 王大拯 / 编著

TO CREATE A GREAT SALESMAN

- ★ 给销售重新定义
- ★ 生命不息 奋斗不止
- ★ 经营销售如同经营人生



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS



销售员 修炼之道

肖茉莉 王大拯 / 编著

TO CREATE A GREAT SALESMAN

★ 给销售重新定义 ★ 生命不息 奋斗不止
★ 经营销售如同经营人生



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

责任编辑：付德华
封面设计：左右工作室

图书在版编目 (CIP) 数据

销售员修炼之道 / 肖茉莉, 王大拯编著. —北京:
中华工商联合出版社, 2005. 1
ISBN 7-80193-203-X

I. 销… II. ①肖…②王… III. 销售学
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 123915 号

中华工商联合出版社 出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编: 100027 电话: 64153909

网址: www.gslcbs.com.cn

北京顺义振华印刷厂印刷

新华书店总经销

880×1230 毫米 10.625 印张 120 千字

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80193-203-X/F·82

定 价: 23.80 元

Preface

前言

如

果你是一名销售员或即将成为一名销售员，那么，恭喜你，你所从事的是当今社会一项伟大的工作！

不管你相不相信，销售既可能是世界上最容易、薪水最低的工作；也可能是最难、报酬最高的工作。其挑战性是其他很多工作所无法比拟的，因此有人把销售员和总统相提并论也就不足为奇了。

销售是一种竞争激烈的工作，其中只有少数人能够成为杰出的代表，你的成功往往意味着别人的失败。而另一方面，市场是如此的广阔，只要有产品就需要销售。有时，没有商品也需要销售，因为你完全可以从别人认

为无价值的信息和垃圾中发现价值。你甚至可以创造价值。

那么如何成为一名成功的销售员呢？你要是有机会打开销售人员的抽屉或文件袋，你便会看到种类繁多的图书、磁带、小册子，这些东西只有一个主题：如何成为一个好的销售人员。不可否认，这些讲授技巧的书确实造就了不少销售高手，但对那些资质平平的销售人员来说，虽然他们看了这些东西后，业绩仍然没有起色。这是为什么呢？专家们指出，那是因为他们把心思全部用在“钱”上面了，而很多对取得成功有至关重要作用的因素却被他们忽略了。本书就是针对这个现象做了深入的剖析，对成功销售做了重新的定义。通过本书，你可以做到：

解读传统销售，赋予销售新的涵义。

树立人生信条，经营成功人生。

发掘五大天赋，造就杰出销售人才。

传授销售诀窍，再造销售高手。

解析销售过程，分析成交策略。

无论时代如何变化，无论产品日新月异，不变的总是销售。销售是永恒的，对优秀的销售人员的需求是紧迫的。而随着社会进步、经济的发展和市场的发达，把产品卖出去的难度越高，成本越大，竞争越激烈就越需要优秀的销售人员。因此，只要我们拥有了卓越的销售技能和先进的销售观念也就拥有了一只金饭碗，它可能比名牌大学的文凭更值钱。因此，我们的目标就是造就一批有志于销售的高手。

在本书中我们所讲述的不仅是销售技巧，更重要的是一种销售观念。它有助于优化你的销售观念和技巧。不要认为完成销售定额就是目的，销售是无止境的挑战！销售成功不完全是你个人的能力，还要涉及到产品、企业、时机和对手等外在因素。销售不仅是一种技巧，更是一种行为艺术！

本书并不涉及复杂的销售理论，而是用丰富的实例，来点化一般的读者、特别是对销售有初步的系统认识的读者。希望本书对那些已经成为或即将成为销售员们来说是一盏指路明灯，能给他们一些启发。这样我们的目

的就达到了。

对于本书中所引用的一些名家大师的理论和例子，表示深深地感谢。

同时由于本书的编写时间仓促，错误在所难免，希望广大同行和专家批评指正。

笔者

2004 年 10 月

销售员修炼之道



CONTENTS

I 励志篇 ——销售员演义

恭喜你，你所从事的是当今社会一项伟大的工作！

第一节 销售员演义 /3

你准备好了吗

只要决心成功，失败永远不能把你击垮

让自己的情绪达到巅峰状态

行动是第一要素

销售并不仅仅是推销产品

小故事大启示

第二节 销售你自己 /12

自我销售三部曲

让销售成为你的朋友

你是第一销售商品



T

Create A Great Salesman

目 录

留下好的第一印象

微笑是你的销售使者

这样的王牌销售品质你具备了吗?

第三节 把销售变成艺术 /24

简单的并不一定简单

将销售转化为爱好

爱好是销售工作的第一动力

销售冠军的优势

注意你的销售细节

第四节 视个性 促销售 /36

客户就是你的上帝

像这样心里装着客户

让广告加强你的个性销售

第五节 销售新定义——经营人生 /45

人生的价值在于自己

信念是一种无坚不摧的力量

意志是你的“永动机”

希望是人生的垫脚石

执著会让你得到意外的收获

成功并不像你想像的那么难

有一颗乐观的心

对待人生要心存感激

再试一次，你就有可能达到成功的彼岸

天道酬勤，付出总会有回报

第六节 成功对于销售员的涵义 /58

他们眼中的成功

一个小故事——他成功地把斧子销售给了总统
成功是改变人生的信念
成功是人生磨炼的过程
成功是对外在变化的积极反应
成功是斩钉截铁的決心
成功是对你的优势的发挥
成功是对知识的不断积累
成功需要埋葬“我不能”
成功其实是追求愉快的过程

II 行动篇

——如何做一名伟大的销售员

不要总是想着若是失败了，我们会怎样怎样，
为什么不想想，若是行动起来，你也有一半成功的
机会！

第一节 目标——通往成功彼岸的航向 /87

健康的销售心态是成功实现目标的前提
目标是成功的基石
目标是对失败的一种总结
在与失败的对抗中走向成功
成功不过是确保目标实现
思想决定了目标的实现
实现目标，贵在坚持
只要自信还在，实现目标的希望就在
自信伴你成功实现目标



好的销售目标是销售的指南针

制定目标是对成功的未雨绸缪

不要轻易怀疑自己的目标

第二节 现在就去 做 /116

行动是销售第一要素

要行动起来，但不要做一个销售莽夫

让行动增强你的信心

用行动激发行动

行动要当机立断，不能拖拖拉拉

和你的销售伙伴一起行动

充分吸纳销售团队的智慧

在行动中成为销售核心人员

第三节 沟通创造你的销售机会 /141

销售是最伟大的职业

成功销售的第一关——良好的沟通

沟通——我与客户零距离

销售口才——通向成功的必由之路

销售员素质的体现

第四节 知己知彼——谈判成功的秘诀 /163

了解你的客户是成功销售的关键

如何不让你的客户拒绝你

攻心为上，让你的客户主动提出谈判条件

纸短情长，让你的客户记得你

不要忽视了供应商



经营篇

——销售员自我经营

做个自我经营的销售员，经营自己如同经营
销售，如同经营人生！

第一节 销售员励志经营大盘点 /185

销售成与败

我能行——自信

我坚持——毅力

我学习——自修

第二节 经营心态 /206

积极向上的心态

不要单纯追求报酬

自我激励是最有效的激励

修身养性，终身受用

不要轻言放弃

有的时候不要做无用功

不要过分追求细节上的完美

争取一鼓作气，做到更好

物归其位，做一个心细的员工

充分利用空闲时间

想办法给自己一点创造性思维

好好爱护你的健康

良好的工作习惯是成功的钥匙

第三节 自我经营方法全攻略 /238

行动中做一个冷静的思考者



学会控制自己的情绪
把自己训练成为一个行动家
抓住一切机遇，见缝插针
面对挫折和失败，再坚持一会儿
做最坏的打算但朝好的方向努力
学会在行动中反败为胜
学会管理销售时间
不断更新自己的知识

IV 人脉篇 ——善用人脉资源

一位著名企业家说过，30岁之前靠自己的本事赚钱，但三十岁之后一个赚钱若还是靠自己，那说明这人的的人际关系网并不坚固。还有人说，在21世纪，一个人赚的钱，12.5%来自知识，87.5%来自关系。

第一节 建立你的销售人脉 /269

建立人脉，把握成功时机
成功一半来自自己，一半来自人脉
建立人脉资源库
人脉资源库的构成

第二节 如何经营销售人脉存折 /283

让人际接触达到最大效果
随时注意提升人脉竞争力
乐于与别人分享，实现双赢

要善于交际，建立朋友俱乐部
充满自信，微笑为我们打开销售人脉之门
向熟人求助销售机会的艺术
和销售上的朋友保持最佳距离
记住商业场合认识的陌生人的名字
让他知道他对我们有多重要
世事洞明，人情练达
教你几个人际交往小绝招

主要参考文献 /323

TO CREATE A GREAT SALESMAN

I 励志篇

——销售员演义

恭喜你，你所从事的是当今社会一项伟大的工作！

意识到没有？这是一项挑战性能与总统相媲美的工作！你销售过产品吗？可能有也可能没有。你销售过服务吗？可能有也可能没有。你销售过建议与主张吗？肯定有。因此，人人都是销售员，新时代的销售并不仅仅是销售产品。

作为一名销售员，只要你认为某件事情是对的，并且付诸于实践，并有坚定的信念，你一样可以优秀，一样可以成功。

你准备好了吗？



第一节 销售员演义

“如果不做总统，那么就做一名销售员吧！”

你准备好了吗

那么，你准备好了吗？只要成功，报偿会相当可观！为什么呢？因为成功的人太少了，所以回报才大。但是，你必须忍受销售的辛苦！

成功是由汗水堆积成的，其中的艰辛只有过来人才知道。作为一名销售员，销售的辛苦自是不言而喻。

你一个人得独自面对陌生的城市，陌生的人群。

当你独自赶路，伴随着你的只有你自己的影子时，你会感到陌生而可怕。那个时候，我们常常会暂时忘了一切，忘了自己的理想，忘了前途，忘了身份，忘了自己的目标，变得像小孩子一样，渴望安全，渴望一份属于自己的关爱，渴望回到家中。在这种情况下，许多人都熬不住，半途而废，转行从事别的职业。也许，当时