

推销员最新实战能力培训读本

金牌

推销员 必备8项修炼

华 阅 编著

推销不只是一种职业，一种工作，一种活动，也是一种艺术行为，一种生活方式，一种精神信仰。做好推销工作不只需要了解和掌握产品的质量、性能和优势，更需要培养和提高自身的品质、素养和技能。

中国致公出版社

金牌

推销员

江苏工业学院图书馆
必备8项修炼

华 阅 编著

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

金牌推销员必备8项修炼/华阅编著. —北京:中国致公出版社,2009.6
ISBN 978-7-80179-858-9

I. 金… II. 华… III. 推销—通俗读物 IV. F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第084877号

金牌推销员必备8项修炼

编 著:华 阅

责任编辑:王 聪

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路11号西门 电话 66168543 邮编 100120)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京毅峰迅捷印刷有限公司

印 数:1—5000册

开 本:710mm×1000mm 1/16开

印 张:16.5

字 数:200千字

版 次:2009年7月第1版 2009年7月第1次印刷

ISBN 978-7-80179-858-9

定价:29.80元

版权所有 翻印必究

前 言

推销不只是一种职业，一种工作，一种活动，也是一种艺术行为，一种生活方式，一种精神信仰。做好推销工作不只需要了解和掌握产品的质量、性能和优势，更需要培养和提高自身的品质、素养和技能。作为一名推销员，要想做好推销工作，必须加强学习，加强历练，加强自我修养，力争使自己在推销行业中全面掌握和熟练运用各种赢得客户的秘密武器和制胜法宝。

曾经不只一次地听到行业内的推销人员抱怨：竞争太激烈了，客户太挑剔了，销售太困难了……

实际情况真是这样吗？明摆着的事实是：我们的经济环境越来越趋于完善，消费者的消费观念也日益理智。难道这也可以成为影响销售工作的负面因素？

真正的原因不在于外部环境如何改变，而在于推销员自己没有真正理解推销这个行业，没有摸准应对行业 and 外部环境变化的门道。

市场经济唯一不变的特征就是永远在变，与这种变化相对应的，是我们对智慧永恒不变的追求，对成功执着不息的努力。

有人说，推销是一项与人打交道的工作，只要学会关心他人利益，善于把握他人心理，善于处理人际关系，就会很容易获得客户的良好对接。但同时也要看到，现代推销是一项复杂的系统工程，整个过程受到多种社会现象和销售环节的影响。推销员从寻找顾客开始，直至达成交易获取定单，不仅要周密计划，细致安排，而且要与顾客进行重重的心理交锋。从这一意义上说，推销打的不仅仅是产品战，而且也是心理战。由此，成功的推销要求推销员必须顺应顾客的心理活动轨迹，审时度势，不断强化其购买动机，采取积极有效的推销技术去坚定顾客的购买信心，敦促顾客进行实质性思考，加快其决策进程。而这一系统过程的完成必须依靠推销员过硬的素质和娴熟的技能，这样的推销员必须具



JIN PAI TUI XIAO YUAN **金牌推销员必备8项 修炼**

推销员最新实战能力培训读本

备以下8项修炼才能成为推销工程的设计师和建筑师，即必须具备独到的眼光、专注的精神、顽强的韧劲、非凡的胆识、超人的智慧、诱人的口才、真诚的情感、卓越的品质。

实际上，形形色色关于推销的书，就是从成千上万个成功和失败的推销实例中获得的经验总结。许多聪明的人，他们虽然没有读过推销的书，但是他们已经从生活的历程中学会了与人打交道，学会了揣摩人的心理和把握人的欲求，然后将这种能力移植到商业活动中来，就能做到胜券在握了。

也许有人会提出异议：成功哪有捷径？是的，我们承认成功绝对要依赖个人的拼搏和努力。可是，为什么同样的推销员，有人整日奔波于人潮人海之中，费尽唇舌，满身汗水，而到最后却只落得微薄的薪水和一身的疲惫？为什么有些人却可以从容地开展业务，轻松自如地享受成功的喜悦呢？答案很简单，懂得运用智慧来提升自己的人才才是真正的强者。

编写本书的初衷就在这里：我们力求通过此书，让推销员获得8方面的推销素养修炼，从而使推销员的精神面貌和业务水平有一个质的改变和飞跃。获得这种改变和飞跃之后，再次踏上推销的征程，成功也就为期不远和指日可待了。

编者

2009年5月于北京

目 录

第一章 金牌推销员必备的眼光 ——知己知彼，看准机遇

金牌推销员要具备一双识时务的慧眼，既要看到局内，也要看到局外。洞悉和盘点局内实力和长处是一个“知己”的过程，了解和权衡局外实力及其需求的过程是一个“知彼”的过程。知己知彼，才能更精准地锁定目标，瞄准机遇，适时出击。好的机遇必须仰仗于好的眼光。就像下棋，能够看出三步棋之外才算是高手。这样，起码在头两步，在别人还看不出是机遇的时候，你就已经抢占了先机，并独领机遇的风骚了！成功对你来说已经为期不远，只是别人还没有看出来。

- 一 认识自我是迈向成功的第一步 (3)
- 二 擦亮双眼，随时随地寻找猎物 (6)
- 三 找到明确的目标指引你前进的方向 (9)
- 四 用好奇心培养良好的洞察力 (11)
- 五 放眼长远才能钓到大鱼 (15)
- 六 透过表面的现象看事物的本质 (18)
- 七 看穿顾客的购买心理 (20)
- 八 小心谨慎地避开陷阱 (23)



第二章 金牌推销员必备的精神

——不离不弃，执著以求

一旦选定了推销工作，就应该常年坚持下去。做到执著无悔，精诚专注。专注是金，专注是爱。专注是一种自信，专注是一种坚守，专注是一种毅力。对一种职业，一项事业，一个目标，只要常年专注于此，精诚于此，就会成为这方面的专家。成功不仅仅需要物质条件，更需要精神条件。不离不弃地坚守，执著以求地专注，是每个推销员必备的精神“武器”，也是最终制胜的“武器”。

- 一 选择推销就要专注于推销 (29)
- 二 专注于目标绝不轻言放弃 (31)
- 三 用专注的心了解你的产品 (34)
- 四 专注有助于培养工作的热忱 (37)
- 五 永远对点滴细节保持专注 (41)
- 六 认准了，就要专心地做下去 (45)
- 七 专注于业绩，给自己加油 (49)
- 八 专注的心给你无穷的动力 (54)

第三章 金牌推销员必备的韧劲

——挫不言败，创造卓越

韧劲是成功推销员最优秀的品质之一。“有韧劲，就有奇迹”，不管处境多么悲观，哪怕只剩下最后一秒钟，只要不退缩，奇迹就有可能出现。有韧劲者可以弯，但不可以折；可以败，但不可以退。推销工作没有一帆风顺的，当遇到困难和挫折

时，要不畏难，不退缩，一次不成，那就两次、三次，发扬连续作战的精神，直到最后成功，因为我们始终相信“世上无难事，只怕有心人”。没有韧劲，经受一次打击就会败下阵来。出色的推销员绝不会因为遇到几次失败便从此洗手不干，而是积极地总结经验教训，找到失败原因，然后以最快的速度投入到下一次战斗中。越是逆境越不言败，这就是推销员必备的坚韧精神。

- 一 在逆境中要学会改变自己 (61)
- 二 挫折是成为强者的必经之路 (63)
- 三 在磨难中自我历练 (67)
- 四 坚持到底，拒绝半途而废 (70)
- 五 走出黎明前的黑暗 (72)
- 六 理性地看待失败的价值 (74)
- 七 学会卷土重来 (77)
- 八 在逆境中善待自己 (84)

第四章 金牌推销员必备的胆识

——百折不挠，永远向前

很少有一种职业能够像推销一样始终将自己置于工作的前台，置于生活的风口浪尖上。几乎每一次推销都充满了交涉的风险。换句话说，推销员在工作中所遇到的挫折可能比其他任何职业都要多得多。成功的推销员其心目中始终铭刻着“不怕”二字：不怕风险，不怕挫折，不怕任何艰难困苦。这不但需要毅力地推动，也更需要胆识地支撑。从这一意义上说，成功的推销员必是百折不挠的勇士。除了战略、战术上的需要，不会因畏惧眼前的形势而退缩，不会因受到一时的挫败而气馁。百折不挠，永远向前是成功推销员身边永不消失的号角。

- 一 把“退”字从字典里删掉 (91)



JIN PAI TUI XIAO YUAN 金牌推销员必备8项 修炼

推销员最新实战能力培训读本

- 二 瞻前顾后的结果是一无所获 (94)
- 三 勇气是推销路上的开路先锋 (98)
- 四 不留退路是克服软弱的良方 (101)
- 五 怕什么，马上行动 (104)
- 六 克服对失败的恐惧 (108)
- 七 无畏竞争，击败对手 (113)

第五章 金牌推销员必备的智慧 ——兵马未动，谋略先行

做任何工作都离不开智慧，推销工作尤其如此。蛮干傻干只能处处碰壁，实干巧干才能创造骄人的业绩。智慧不单单是一种技能，更是一种技巧；不单单是一种谋划，更是一种谋略；不单单是一种计策，更是一种决策。推销员的智慧渗透于推销工作的方方面面，每一种产品，每一个对象，每一次交谈，包括地点的选择、时间的设计、语言的分寸等都有智慧光子的闪现。很多时候，推销员是用智慧完成任务而不是用力气完成任务，是用智慧移动了产品的位置而不是用力气移动了产品的位置。兵马未动，谋略先行，从这一意义上说，推销工作有时并不是在推销产品，而是在推销智慧。

- 一 以逸待劳，以不变应万变 (121)
- 二 金蝉脱壳，化困境为商机 (125)
- 三 李代桃僵，以小损失换大收成 (127)
- 四 欲擒故纵，先放后收觅战机 (131)
- 五 瞒天过海，以假乱真出奇招 (134)
- 六 笑里藏刀，麻痹对方的警惕心 (137)
- 七 苦肉计，以“苦”“痛”换取成功 (142)
- 八 避实击虚，抓住要害不松口 (145)
- 九 声东击西，布疑阵轻松获胜 (148)

第六章 金牌推销员必备的口才

——信息传递，无限可能

作为一名成功的推销员，既要吃苦耐劳，也要能说会道。语言是推销员随身携带的秘密武器和制胜法宝。推销离不开沟通。沟通可以建立信任，可以联络感情，可以解除疑惑，而这些正是一切推销活动成功的基础。推销口才并不仅仅局限于唇舌之功，还包括眼神、表情、手势等辅助表达方式。出色的推销口才，可以使你做到在任何时候推销任何产品给任何人，你会因此而成为世界上最有说服力的人。

- 一 科学的沟通最有效 (157)
- 二 沟通的能力是怎样“炼”成的 (161)
- 三 沟通中的身体语言 (167)
- 四 沟通中的观察和倾听 (173)
- 五 沟通重在实效 (181)
- 六 主动沟通中的学问 (183)
- 七 不要小看语言的威力 (187)

第七章 金牌推销员必备的情感

——攻心为上，万事不难

优秀的推销员在推销过程中一定要掌握顾客心理，其中打好感情牌常常是推销制胜的一大秘法。推销所面对的顾客是一个个活生生的人，一个个富有感情的人。所以，对每位顾客不仅都要热情接待，努力培养和激发他们的购买热情，而且还要力求与他们建立更稳定的主顾关系。顾客一进门，就要像老朋友一样来迎



接，对顾客的每个要求，要耐心倾听，尽可能做出示范或详细的解释。推销过程既是负责双方的交易过程，也是推销员与顾客之间的感情交流过程。推销员既要用理性的力量去说服顾客，又要用感情的力量去打动顾客。推销员与顾客之间的感情关系，不仅影响着一次交易能否成功，而且影响着今后这种交易关系能否得到维持与发展。

- 一 伟大的成就源于点滴之处的关心 (197)
- 二 让爱心伴随每一天 (200)
- 三 用亲和力打通客户的情感关节 (202)
- 四 细微之处见真情 (206)
- 五 设法接近，是拉近心灵距离的前提 (209)
- 六 客户的好感从你的诚信开始 (213)
- 七 让自己的内心世界充满阳光 (218)
- 八 生命中不能承受之重 (222)

第八章 金牌推销员必备的品质

——超越自我，永不自满

卓越的品质创造卓越的业绩。成功的推销员最优秀的品质就是超越自我和永不自满的进取心。进取心是一种伟大的、向上的自我激励力量，这种力量是每种生物体所具有的本能，不要说作为一般动物，也不要说作为有着独特智慧的人类，就是连埋在地里的种子也存在这样昂扬进取的力量。作为推销员，当你养成了这种不断自我激励、始终向着更高目标前进的习惯时，你身上所有的不良习惯就会逐渐消失，取而代之的则是奋发的激情、向上的信念、坚强的意志和不辞劳苦、勇往直前的精神和品质。

- 一 无论怎样，永争第一 (229)
- 二 把成交当作驿站而不是终点 (232)

三	不断学习才能超越自我	(234)
四	把事业当作享受	(237)
五	追求双赢才是长久之计	(240)
六	超越成交，对客户负责到底	(241)
七	创新的脚步永不停歇	(245)

第一章

金牌推销员必备的眼光 知己知彼，看准机遇

金牌推销员要具备一双识时务的慧眼，既要看到局内，也要看到局外。洞悉和盘点局内实力和长处是一个“知己”的过程，了解和权衡局外实力及其需求的过程是一个“知彼”的过程。知己知彼，才能更精准地锁定目标，瞄准机遇，适时出击。好的机遇必须仰仗于好的眼光。就像下棋，能够看出三步棋之外才算是高手。这样，起码在头两步，在别人还看不出是机遇的时候，你就已经抢占了先机，并独领机遇的风骚了！成功对你来说已经为期不远，只是别人还没有看出来。

一 认识自我是迈向成功的第一步

俗话说“知人者智，自知者明”。高明的推销员都具备“自知”的能力，这种能力来自于对自我的理性审视和全面把握。他们通过观察周围的事物来衡量自身的优势和劣势。他们知道自己能干什么，不能干什么，该干什么，不该干什么。身为一名推销员，具备这种自我认知的能力很重要。对自己的情况有一个充分的认识，这是做好本职工作的前提，也是“打铁先得自身硬”的道理所在。

“认识自己”乃是2400多年前希腊大哲学家苏格拉底的一句名言。这句话包含了无穷的真理，假如推销员能领悟这句话的真谛，并且好好实践的话，一生必将受益无穷。

我们拜读世界上各行各业成功人士的传记之后会发现，成功的要诀在于有自知之明，也就是经由认识自我、找到自我之后，不断改造自己，才能逐步走向成功之路。

原一平在27岁时进入日本明治保险公司开始推销员的生涯。当时，他穷得连午餐都吃不起，并露宿公园。这位落魄的推销员由于一位老和尚的一席话而改变了一生。

有一天，原一平向一位老和尚推销保险，他详细地说明之后，老和尚平静地说：“你的介绍，丝毫没有引起我投保的意愿。”

老和尚注视原一平良久，接着说：“人与人之间，像这样相对而坐的时候，一定要具备一种强烈吸引对方的魅力，如果你做不到这一点，将来就没有什么前途可言了。”

原一平哑口无言，冷汗直流。

老和尚又说：“年轻人，先努力改造自己吧！”

“改造自己？”

“是的，要改造自己必须先认识自己，你知不知道自己是一个什么样的人呢？”老和尚接着说：“你在替别人考虑保险之前，必须先考虑



自己，认识自己。”

“考虑自己？认识自己？”

“是的，赤裸裸地注视自己，毫无保留地彻底反省，然后才能认识自己。”

老和尚的一席话，就像当头棒喝，一棒把原一平打醒了。从此他努力认识自己，大彻大悟，终成一代推销大师。

认识自己，看起来简单，其实相当困难，必须经由自我剖析与别人批评的过程之后，才能够逐步认识自己。

对大多数人而言，向自己坦白短处或向别人承认过错，都是非常难堪的事。因此，许多人总是纵容自己，一旦发现错误便找借口原谅自己，得过且过。只有少数深知从自我剖析之中可获得丰硕成果的人，才甘愿领受此种痛苦。他们明白，只有从自我剖析中，才能看清自己的优缺点，才能肯定自我，发挥所长。

日本近代有两位一流的剑客，一位是宫本五藏，另一位是柳生又寿郎。宫本是柳生的师父。

当年，柳生拜师学艺时问宫本：“师父，根据我的资质，要练多久才能成为一流的剑客呢？”

宫本答道：“最少也要10年吧！”

柳生说：“哇！10年太久了，假如我加倍努力地苦练，多久可以成为一流的剑客呢？”

宫本答道：“那就要20年了。”

柳生一脸狐疑，又问：“如果我晚上不睡觉，夜以继日地苦练，多久可以成为一流的剑客呢？”

宫本答道：“你晚上不睡觉练剑，必死无疑，不可能成为一流的剑客。”

柳生颇感惊讶，他说：“师父，这太矛盾了，为什么我越努力练剑，成为一流剑客的时间反而越长呢？”

宫本答道：“要当一流剑客的先决条件，就是必须永远保留一只眼睛注视自己，不断地反省。现在你两只眼睛都看着一流剑客的招牌，哪里还有眼睛注视自己呢？”

柳生听了，满头大汗，当场开悟，终成一代名剑客。

同样，要当一流的推销员，光是学习推销技巧还不够，还必须永远留一只眼睛注视自己，不断地反省。

人是一种有盲点的动物，往往只看见别人的过失，却看不见自己的错误。

举个例子来说明，有一个学生问老师：“您在我的作文本上所批的字，学生愚昧，实在看不出写的是什么？请老师明示。”老师说：“我只是告诉你，你的字太潦草了，以后要写端正。”

老师只看见学生的过失（写字潦草），没想到自己也犯了同样的错误（写字潦草）。基于此，他人的批评也就显得非常必要与珍贵。

“他人”可以包括配偶、同事、同学、好友、父母亲、兄弟姐妹等这些最了解你的人。借着他人的批评，才能更客观、更深入地认识自己。因为自己眼中的“我”与他人眼中的“我”有很大的差距。要认识自己并非易事，必须透过他人眼中的“我”，借助他人的批评找出自己的错误，自己才能在认知、反省、改正的过程中，逐步认识自己。

我们知道自己的长处，并发挥自己的长处，才会因为工作上的表现，提高自信心，肯定自己，获得别人的尊重。

根据心理学家的统计，人类所使用的能力大约仅占其全部能力的2%。换言之，还有98%的能力尚未使用，人类的长处几乎都还没有被开发。

如何开发自己的长处，可借由前述“自我剖析”知道自己的优缺点，也可透过“他人的批评”获悉自己的长短处。两者都是知道长处的好方法。

认识自己的目的就在于取长补短，趋利避害。只有把自己读懂了，了解透彻了，你才能更好地了解世界，更准确地理解推销。