

普华
经营

正略钧策
ADFAITH

· 金牌 ·
销售员培训系列

一个健全的心态，比100种智慧都有力量。

——查尔斯·狄更斯

销售 要有好心态

· 一个拥有好心态的人，·
势必会在销售道路上超越自己，创造销售奇迹。

邹华英 高志坚 编著



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

金牌销售员培训系列

销售要有好心态

邹华英 高志坚 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

销售要有好心态 / 邹华英, 高志坚编著. —北京:
人民邮电出版社, 2010.5

(金牌销售员培训系列)

ISBN 978-7-115-22701-0

I. ①销… II. ①邹… ②高… III. ①销售—商业心
理学 IV. ①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第054055号

内容提要

销售心态作为销售员的一种职业素质是可以培养和修炼的, 本书为读者提供的正是一套简单易学、行之有效的销售心法。本书从分析阻碍销售业绩提升的不良心态入手, 通过解析销售实战案例, 帮助销售员树立积极的、更有利于激发斗志和勇气的销售心态, 最终实现自身整体素质的提升。

本书内容通俗易懂, 操作性强, 不仅适合销售员和准备进入销售行业的人员阅读及使用, 也非常适合企业培训自己的销售人员。

金牌销售员培训系列

销售要有好心态

◆ 编 著 邹华英 高志坚

责任编辑 许文瑛

执行编辑 付微微

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 14.5

2010年5月第1版

字数: 170千字

2010年5月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-22701-0

定 价: 29.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

在日常工作中，当销售培训师为企业做培训时，经常会听到这样的话：“老师，请把您的销售绝招都教给我们吧，这样我们的业绩肯定能上去！”

听到这些话，我们总会为他们那份销售激情所感动。

说起销售，大部分销售员都对如何提高销售技巧特别感兴趣，认为这是成功销售的唯一秘籍，为此他们把太多的时间和精力都花费在提高销售技巧上面了。销售技巧的提升固然很重要，但若没有心灵的支持，纵使解决了销售技巧的欠缺，也是治标不治本。因此，要想成为一名金牌销售员，还须具备正确的销售心态，否则“皮之不存，毛将焉附”。销售业绩的提升在很大程度上是由心态决定的，一个拥有好心态的人，即使销售技巧平平，也一样可以取得骄人的业绩，走上成功之路。

从这一点上说，做销售和体育比赛有相通之处，如果说技能是取得胜利的基础，那么在势均力敌的情况下，夺得冠军最重要的因素就是心态。

实践证明，销售业绩的80%是由心态决定的。只有树立了正确的销售心态，敢于面对失败，奋斗不息，才能走出一条完美的销售之路。

如果你正奋战在销售第一线，本书会帮你跨越心理障碍，培养你强有力的销售心态，最终超越自己，创造销售奇迹；如果你正领导着一个销售团队，本书会帮你培训出优秀的销售员，打造战无不胜的销售团队。这也正是本书作者最大的希冀所在。

一本著作的完成需要很多人的默默支持与奉献，闪耀的是集体的智慧，其中铭刻着许多艰辛的努力，凝结着许多辛勤的劳动和汗水。

本书在编写过程中，得到了十多位营销总监和各行业金牌销售员的支持和帮助，他们是邹华英、董全才、谷桂琴、张书兰、王零雁、彭素

英、彭易生、周静、吕三元、吕梅英、陈霖、曾建华、邓珠江、肖志勇、蒋伟民、王春红、唐锦群、刘兴国、高君、张旭东。在此向他们致以诚挚的谢意。

由于编写和出版时间仓促以及编者水平所限，书中不足之处在所难免，诚请广大读者批评指正。

目 录

第一章 心态决定销售的成与败 / 1

1. 好心态是成功销售的第一步 / 1
2. 销售成功的80%来自心态 / 3
3. 摒弃消极的心态，以积极的心态去做销售 / 6
4. 心态决定销售业绩 / 9

第二章 影响销售业绩的七大不良心态 / 13

1. 害怕拒绝，为自己寻找退缩的理由 / 13
2. 在客户面前低三下四，过于谦卑 / 17
3. 满足于已有的销售业绩，不思进取 / 20
4. 经常抱怨市场不景气，从不反思自己 / 24
5. 欠缺必胜的竞争心理，害怕同行竞争 / 28
6. 自我设限，能力发挥被钳制 / 31
7. 急于求成，缺乏耐性 / 36

第三章 自信是销售成功的第一秘诀 / 43

1. 用信心锻造你的销售雄心 / 43
2. 信心是“不可能”这一因素的解药 / 47
3. 对自己所在的公司和所销售的产品充满信心 / 51
4. 让你的形象和言语充满自信 / 55
5. 自信地敲开客户的门 / 61
6. 用自我暗示培养自信心 / 64

第四章 点燃销售的热情之火 / 71

1. 热爱销售工作是成功销售的一大秘诀 / 71
2. 始终表现出你对企业及产品的兴趣和热爱 / 74
3. 充满热情地推销自己的产品和服务 / 76
4. 用热情感染你的客户 / 81
5. 热情能让你得到别人得不到的订单 / 85

第五章 勇于自我激励，自己给自己加油鼓劲 / 87

1. 销售业绩是激励出来的 / 87
2. 学会自我激励，自己给自己鼓掌 / 91
3. 善用目标激励自己 / 94
4. 不断地挑战自己，才能取得可观的业绩 / 100

第六章 好心态铸就好人品 / 105

1. 人品决定销售业绩 / 105
2. 诚信是销售员最好的“名片” / 107
3. 守时才有信用 / 115
4. 诚实是销售的根本 / 121
5. 坦诚销售，不要隐瞒产品的缺陷 / 126
6. 不在客户面前攻击竞争对手 / 131

第七章 摆正心态，积极面对客户 / 137

1. 集中精神是对客户最大的尊重 / 137
2. 抱着一颗真诚的心去销售 / 141
3. 永远不要和你的客户争辩 / 146
4. 把客户当成朋友而不是对手 / 152

5. 无论何时何地都要学会控制自己的情绪 / 154

6. 不要直接指责客户 / 160

7. 做销售，不要吝啬一句道歉 / 164

第八章 以良好的心态做销售服务 / 169

1. 用爱心感动客户 / 169

2. 像关心亲人一样关心你的客户 / 173

3. 不怠慢任何一个客户 / 178

4. 站在客户的立场，设身处地地为客户着想 / 183

5. 售前奉承不如售后的服务贴心 / 188

6. 对客户心存感激和感恩 / 195

第九章 用坚持不懈的韧劲打开成功之门 / 201

1. 勇于挑战挫折，接受失败 / 201

2. 屡败屡战，成功就在N次被拒绝后 / 205

3. 永远不要放弃，哪怕只有万分之一的可能 / 208

4. 坚持不懈，直到成功 / 213

参考书目 / 219

第一章

心态决定销售的成与败

1. 好心态是成功销售的第一步

日本推销之神原一平曾说：“销售既是一项报酬率非常高的艰难工作，也是一项报酬率非常低的轻松工作。所有的决定均取决于自己，一切操之于我，我可以成为一名高收入的辛勤工作者，也可以成为一名低收入的轻松工作者。”销售业绩的好与坏完全取决于销售员自己的心态，它决定了你将成为一名王牌销售员，还是一名平庸者。

很多销售员一遭遇挫败就忙着参加销售技能培训，实际上，真正导致他们失败的不仅仅是销售技能，心态也是其中很重要的一点。一个销售员在销售过程中所产生的许多问题都与其心态有关，因此，即使其销售技巧得以提高，也是治标不治本。销售员要想创造骄人的业绩，最重要的是要树立积极向上的销售心态，否则便是“皮之不存，毛将焉附”了。

好的心态可以让你看到事物有利的一面，使你产生积极的精神动力，全力以赴地朝着自己的目标努力。而消极的心态则刚好相反，不但会使你的心灵饱受痛苦，还会束缚你的手脚，让你最终一事无成。所以，好的心态是销售员成功的重要因素。

什么是好的心态呢？好的心态就是热情、勤奋、忍耐、执著、积极以及奋斗精神和勇气。只有具备了这些，你才能够由怯懦变得勇敢，由脆弱变得坚韧，最终从平凡走向卓越。

任何困难在好的心态面前都会变得不堪一击。狼群也许算得上自然界中效率最高的狩猎动物，然而它们仍然有90%的失败率。换句话说，十次狩猎中狼群只有一次是成功的。但狼群对此从不会无精打采，也从不会放

弃努力，一次未果的狩猎只能磨炼它们的技艺并激励它们再次取胜的斗志。狼群不会将犯下的错误视为失败，而会把它们变成集体知识的一部分。就像往电脑中输入数据一样——这些知识将一直储存下来以备将来之用。九次未果的狩猎从不会摧毁它们的信心，它们仍会积极主动地尝试第十次、第十一次、第十二次，因为它们相信胜利终究会属于自己。

在现实生活中，很多销售员会将一次“不成功的狩猎”视为永远的失败，在遭遇了一次拒绝后就不敢再尝试，甚至想到了放弃这一职业，这样的人永远不会成为一名优秀的销售员。无论做什么事情，困难都是不可避免的，所以逃避没有任何意义，只有像狼群一样树立良好的心态，把失败当成下一次尝试的开始，才能真正地做出一番成绩来。



案例

护理学专业毕业的邓茜终于得到了梦寐以求的医药代理工作，她的任务是向指定的八家医院推销自己公司生产的药品。邓茜正式上班后的第三天清晨，按计划要给某医院药剂科主任送新产品资料，不凑巧，由于前一天夜里刚刚下了场大雪，路上积了厚厚一层冰，车堵在路上根本无法挪动。眼看约定的时间快到了，邓茜焦急万分，最后决定步行去那家医院。因为路滑，邓茜跌了好几跤，还把脚踝扭伤了，当她一步一跛地赶到医院时，已错过了预约的时间，药剂科主任已经离开了，邓茜心里一酸，眼泪汪汪地回到了办公室。

总监微笑着对她说：“不错，在这样恶劣的天气里，你还能坚持工作，这是件很不容易的事，你感到委屈也是情有可原的。可是你想过吗，天气恶劣，你仍然忍着脚痛履约，不是更能打动你的客户吗？我建议你再去一次，并要面带微笑，我相信一定会有好的结果。”

一年之后，邓茜已成为一名业绩优秀的医药代表，并被晋升为总监。在对新医药代表进行培训时，她特别谈到了这件事，且感慨地说：“看看我们身边，90%的失败者其实并不是被别人打败的，而是败给了自己。以我为例，心态的转变只在一闪念，但这一闪念却决定了结果乃至人生道路

的莫大不同。”

正如邓茜所说，一件事情的最终结果，甚至一个人的命运往往是在一闪念间决定的。当你告诉自己要坚持时，原本希望渺茫的事情就可能达成；当你告诉自己要克服困难，勇往直前时，一切障碍就会统统消失。

“一闪念”是宝贵的，同时也是不难获得的。只要你时刻警告自己向前看、向上看、向好的方面看，你的消极心态就会在“一闪念”间变成好的、向上的、积极的心态。

销售是一种每天与各种障碍打交道的工作。每个人都有一个成功比率，也许是10：1，也许是50：1。比率的大小取决于当你站在下一个客户面前时，你所想到的是刚刚遭遇的失败，还是即将取得的胜利。选择前者的人注定会一生平庸，任何想拥有优秀业绩的人都应抱着后一种心态，坦然地面对新的压力和新的挑战。

销售的成功来自于心态，只有那些在挫折面前不低头，在失败面前不气馁，在冷遇面前不灰心，始终保持积极乐观心态的人，才能取得优秀的销售业绩，拥有与众不同的销售生涯。

好心态

销售业绩的好与坏很大程度上取决于销售员自己的心态。对于刚踏入营销界的新人来说，是否拥有健康的销售心态关系着自己日后能否获得成功。因此，培养健康的销售心态，是销售员迈向成功的第一步。

2. 销售成功的80%来自心态

每一个人都是由“硬件”系统和“软件”系统组成的。当一个人的身体、家庭背景、智力因素等“硬件”条件都大致相当时，真正起决定作用

的是内在因素，也就是“软件”系统（包括思维方式、信念、态度及自我期望等）。

一个人要想成功，就必须有正确的思维方式、坚定的信念、积极的心态、高度的自我期望和良好的行为习惯。一位销售培训师发现，大部分销售员的业绩并没有在学习完销售技巧后得到持续的增长。经过跟踪研究，他找到了问题的症结所在：销售员创造的业绩80%来源于其对待销售的“心理状态”，而非技巧本身。于是，他将自己培训的重点集中在销售心态上，结果取得了十分理想的效果。销售技巧固然重要，但如果没有心态做依托，再高明的技巧也是空谈，只有调整好销售心态，才能取得成功。



案例

从前，有两个同村的秀才去京城赶考，在考试的当天，他们在路上遇到了一支出殡的队伍。

其中一个秀才心里一惊，心想：坏了，我今天真不走运，考试路上碰到棺材，这不预示着考试不会顺利吗？于是他一路都在想棺材的事，一直到上了考场也无法集中精力，结果他文思枯竭，自然名落孙山了。

而另一个秀才却想：棺材，棺材，这不是升“官”发“财”的意思吗！于是他越想越高兴，到了考场，他超常发挥，结果金榜题名。

从京城回到村里，他俩都对村里人说：“这棺材真灵！”

真的是“棺材”灵吗？显然不是！

不同的心态所导致的人生体验和结果是截然不同的，正如哲学家叔本华所言：“事物的本身并不影响人，人们只受对事物看法的影响。”

心态是个奇妙的东西，它会产生神奇的力量。积极的心态可以帮助我们战胜自卑和恐惧，克服惰性，发掘自己的潜能，提高工作质量和效率，走上成功之路。

心态决定成败。一个销售员要想取得成功，首先要改变自己的内在——心态，继而才能改变自己的外在——行为。

在现实中，很多业绩平庸的销售员之所以不成功，就是因为其没有从根本上改变自己的心态，总是抱着消极的心态对待工作，他们的一天通常是这样度过的：

早上床头的闹钟响了好几遍，挣扎着起来，脑子里第一个感觉就是痛苦的一天又开始了；然后急匆匆地赶到公司，早饭也顾不上吃，听经理布置完工作后便开始了一天的痛苦之旅；下午下班时回到公司，胡乱在工作报表上写下几笔，凑合交差……

他们平时没有明确的计划和目标，从不反省自己一天做了些什么，也从不认真去想一想客户为什么会拒绝，自己在销售过程中为客户提供了什么样的服务以及对方是否满意等。他们的工作格言就是：做一天和尚撞一天钟，混一天算一天……到了月底，一发工资，“才这么一点儿，真没意思，看来该换个地方了！”一年下来也许会换五六家公司。日复一日，年复一年，时间就这样耗尽了，结果是一事无成。

很多销售员虽然做了多年的销售工作，还是碌碌无为，一个月仅能挣点糊口钱。为什么会这样呢？根本原因就在于他们的消极心态。

因此，方法与技巧只对一种人有用，那就是拥有正确心态的人。

一位伟人曾说：“要么你去驾驭生命，要么让生命驾驭你。你的心态决定谁是坐骑，谁是骑手。”

美国经济学家威廉·詹姆士曾说过：“我们这一代经历的最大的变革就是发现每个人都可以凭借调整心态来改变外在的生活环境。”

成功销售的80%来自心态。那些销售高手无不是因为心态比平常人更积极、更向上而走向成功。一个销售员要想成功，首先必须学会改变自己的消极心态，不断地问自己：“你有没有变得更积极、更快乐？你有没有对自己的工作更热忱，有没有把自己的心态管理得更好？”只有经过这样的反复调整，改变自我，成功才会随之而来。

好心态

大部分销售员总是特别注重销售技巧的提升。然而，在销售员创造的业绩中，有80%来源于其对待销售的“心理状态”，而非技巧本身。销售技巧固然是重要的，但如果没有心态做依托，再高明的技巧也都是空谈，只有调整好心态，才能取得成功。

3. 摒弃消极的心态，以积极的心态去做销售

积极的心态可以让我们不断进取，而消极的心态却会让我们接连失败。对于销售员来说，拥有积极的心态是非常重要的，它能帮助我们尽快走向成功。

一个人能否成功，关键在于他的心态。成功者与失败者之间有一个明显的区别，那就是成功者都拥有积极的心态，而失败者刚好相反，他们一般都是心态消极者。



案例

雷蒙·贝瑞因幼年生病身体残疾，长大后背部肌肉仍然无力，一条腿比另一条腿短，而且视力很差，必须戴度数很高的眼镜。但是，尽管身体有残疾，他还是决心参加大学的橄榄球队。经过不断的努力、艰苦的练习以及终年的训练，他终于达到了目的。后来他又决定参加职业橄榄球队，但是在他大学毕业以后，经过了19次的甄选，美国全国橄榄球联盟没有一个队要他。最后，在第20次甄选中，巴第摩尔队选中了他。

几乎没有人认为他能参加职业橄榄球队，更不用说成为一名主要球员了。但是，雷蒙·贝瑞下定决心一定要成为一名优秀的球员，于是他在一只鞋里加了垫子，使步伐平稳，并戴上了隐形眼镜，使视野清晰。作为一

名攻击前锋，他经常练习跑步接传球技巧，这使他逐渐精于阻截、假身闪躲以及捕接各种角度的传球。

在不训练的日子里，他就跑到附近的球场去，说动高中生传球给他。即使在旅馆大厅，他也常常带着一只橄榄球，说是要保持他的手“对球的感觉”。

最后怎么样呢？雷蒙·贝瑞成了美国国家橄榄球联盟的接球冠军。他所在的巴第摩尔雄马队在1958年和1959年两次赢得联盟的冠军，贝瑞也成了明星球员。

从上述案例中，我们很容易看出雷蒙·贝瑞之所以会成为一名杰出的球员，原因就在于他拥有一种良好的心态。雷蒙·贝瑞并没有因为残障而消极，而是勇敢、积极地面对人生的挑战。经过刻苦的努力，他最终取得了成功。

做任何事都不带有消极的心态，这是许多杰出人士的共同特征。

渴望成功，是每一位优秀的销售员必备的心理条件，而实现这种渴望的唯一办法就是保持积极的心态。



案例

大卫·博格就是这样一位具有积极心态的人，他出生于美国一个普通的家庭。

20岁那年，大卫离开了家乡，只身出去闯荡。他自己开设了一家保险代理公司，虽然他给公司起名为“联合保险代理公司”，但工作人员却只有他一个。尽管如此，靠着他的不懈努力，公司的生意十分红火，其信誉和前景也被当地人看好。大卫信心十足，不断地扩大业务范围，生意蒸蒸日上，他的销售量高得简直令人难以置信，有时一天竟能做成一百多笔生意。

公司很快扩大了规模，大卫雇佣了一批销售员和他一起推销保险。不

久，他的业务扩展到了全国，各地都有他雇佣的销售员。那时，大卫还不到30岁。

然而，这种鼎盛的局面并没有维持多久，当时出现了全国性的经济萧条，一般人都买不起保险，而有钱人也宁可把钱都存起来。这使得联合保险代理公司的大部分员工都失去了信心，大卫自己也近乎绝望。

但大卫依然相信自己一定会成功，他不断地鞭策自己，并用他的积极心态和亲身经历鼓励着他的员工们。他告诉自己的员工成功有两个秘诀：一是用坚定、乐观的态度对待工作中遇到的困难，二是时刻提醒自己销售的成功与否关键在于自己的能力，而不在于客户。为了让员工相信这一理论，大卫决定用他的实际行动来证实。他亲自去销售保险，结果在那个经济大恐慌的年代，他的每日成交量与鼎盛时期相差无几。

尽管在那个时期许多人辞去了销售工作，但公司剩下的员工们仍接受了大卫“积极心态”的激励，成了销售精英。大卫的公司很快恢复了元气，大卫也在几年之后成了百万富翁。

大卫的成功几乎全部源于他积极的心态和必胜的信念，这一点对于我们每一个普通的销售员来讲都是必不可少的。培养积极心态的最好办法就是从工作中寻求满足感。面对工作中的困难，我们可以做些调整来配合自己的个性与能力，以使自己更快乐，将自己的心态由消极变为积极。

摒弃消极的心态，以积极的心态去做销售，自然会取得成功。

好心态

积极的心态可以让我们不断进取，而消极的心态却会导致接连的失败。对于销售员来说，拥有积极的心态是非常重要的，它能帮助我们尽快走向成功。渴望成功是每一位优秀的销售员必备的心理条件，而实现这种渴望的唯一办法就是保持积极的心态。

4. 心态决定销售业绩

狄更斯说过：“一个健全的心态，比100种智慧都有力量。”这句至理名言告诉我们一个道理：你有什么样的心态，就会有什么样的人生。



案例

有三个图书销售员，下班后聚在快餐店聊天。

第一个销售员抱怨说：“我的腿都跑断了才卖出一本书，这样下去不累死也要饿死！”

第二个销售员笑了笑说：“我也只卖出一本书，只要明天多跑几家，我相信会卖出更多。”

轮到第三个销售员，他笑容可掬地说：“我今天一本书都没卖出去，但明天我会卖出十本书。”

一年后，第一个销售员依旧在卖书，第二个销售员成了公司的销售经理，而第三个销售员则成了前两人的老板。

心态可以决定一个人的成功与失败，“一个拥有积极心态的人常常心存光明远景，即使身陷困境，也能以愉悦和创造性的态度走出困境，迎接未来。”这句话是对上述第三个销售员的写照，也是他成功的秘诀。

有“中国第一推销员”之称的邰勇夫在其推销生涯中，经历了无数的风雨，遇到过各种类型的人，积累了许多心得体会，其中最重要的一则体会就是：“心态决定命运。”他认为，有人活得一帆风顺，十分如意，而有人却命运多舛，坎坷一生，究其根源还是心态的问题。心态好的人面对任何挫折都会付之一笑，泰然处之，而心态不好的人则相反，最后的结果自然也相反。良好的心态是取胜的关键，做人如此，做销售也是如此。

销售员是否拥有一个好的心态对销售的成功与否起着至关重要的作用。