

SALES CHAMPION
TEN DECATHLON TRAINING

销售冠军^的 十项全能训练

王宝玲◎编著

汇集全新销售理念，
全面提升销售技巧

加入销售冠军的十项全能训练，
成为乔布斯一样的天才销售员。



化学工业出版社

销售冠军的十项全能训练

王宝玲 编著



化学工业出版社

· 北 京 ·

销售员自我提升手册！优秀企业最佳培训读本！

任何一个销售员都想成为公司，甚至是行业的销售冠军，那么销售冠军应具备哪些素质与能力，他们有哪些经验值得我们学习与借鉴呢？本书总结了销售冠军必备的十项技能，无论是对希望提升业绩的销售员来说，还是对旨在培育卓越团队的销售经理来说，本书都是实用性和指导性极强的训练手册，对业绩提升和自我修炼都有重要的参考作用。

图书在版编目（CIP）数据

销售冠军的十项全能训练 / 王宝玲编著. —北京：化学工业出版社，2012.5
ISBN 978-7-122-13262-8

I . 销… II . 王… III . 销售 - 方法 IV . F713-3
中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 004175 号

原繁体版书名：銷售冠軍的十項全能訓練 作者：王寶玲
ISBN 978-986-271-120-0

本书中文简体字版由（台湾）华文网股份有限公司授权化学工业出版社独家出版发行。
未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分，违者必究。

北京市版权局著作权合同登记号：01-2011-6959

责任编辑：郑叶琳
责任校对：宋 玮

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011）
印 刷：北京云浩印刷有限责任公司
装 订：三河市万龙印装有限公司
710mm×1000mm 1/16 印张 18 字数 200 千字 2012 年 5 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：39.80 元

版权所有 违者必究

成为像乔布斯那样的天才推销员

你知道全世界六成以上的企业家，他们在成功之前所从事的一项共同职业是什么吗？没错，就是销售员！李嘉诚、郭台铭、柳井正、比尔·盖茨、松下幸之助等，他们都曾经是与客户面对面的一线销售员。在创业初期，出色的销售能力让他们的企业迅速成长。这其中，也包括乔布斯和他的苹果公司！

网络上流传一句话：三个苹果改变了世界，**第一个诱惑了夏娃，第二个砸醒了牛顿，第三个由史蒂夫·乔布斯掌握。**（Three Apples changed the world.The first one seduced Eve.The second one awakened Newton.The third one was in the hands of Steve Jobs.）这或许表达了人们对已逝天才乔布斯最深切的肯定。作为苹果公司的前总裁，乔布斯头上有很多光环：发明家、企业家、救世主、计算机狂人，还有——天才推销员！

1972年乔布斯高中毕业后入读俄勒冈州波特兰的里德学院，但仅仅六个月就退学，与斯蒂夫·沃兹尼亚克成立了苹果公司。当时，**乔布斯的角色就是——推销员，那一年，他21岁。**自此之后，这位立志改变世界的计算机狂人的天才推销能力便体现得淋漓尽致。无论是与客户交谈，还是产品推介会，甚至是到大学中演讲，乔布斯的每一句话都极具威慑力。与其说他是苹果公司的总裁，倒不如说他是一名霸气十足的推销员。韩国媒体也称，比起iPhone本身，乔布斯能把旧的变成新的推销给消费者的能力更可怕。

乔布斯是我非常推崇的一位企业家，但更多的时候我把他看成一位销售员，一位极具天赋、业绩超群的销售员。他的销售能力令很多同行自叹不如，更让众多普通销售员倍加崇拜。浏览他的经历，你会发现，乔布斯的成功并非一蹴而就的，他也曾有过迷茫和低谷，也是一步步走上业绩王位和冠军宝座的，这值得每一位销售员借鉴和学习。

销售是一项门槛低、风险大、充满挑战的工作。登上了销售的舞台，每

个人都想成为主角，都想成为冠军，捧得奖杯。但销售还是一项“剩者为王”的工作，每天都有人被挤下舞台。而剩下的人中，相当一部分碌碌无为，拿着微薄的工资过日子。

为什么这些销售员始终不能突破限制，创造超强业绩，成为销售冠军呢？其实，原因就在于他们缺乏“实现自我、推销自我、征服他人”的销售能力，既不懂防御，又没有进攻的能力，那就注定业绩平平！没有业绩，又何谈销售？所以说，要想突破限制，提高业绩，当务之急就是掌握销售成交技能，全面提高自己的销售能力。

最近一段时间，通过在各地的培训与演讲，我总结了销售冠军应具备的十大素质，其中包括：心理素质、职业形象、口才技能、开发客户、产品介绍、消除异议、谈判成交、回收账款、管理能力、职业规划。一名销售员如果同时具备了这十项素质，那么，他无疑就是一名优秀的销售员，业绩冠军非他莫属！

本书延续了我一贯奉行的“实用”风格，“**实战技巧**”贯穿全书始终，为您提供简单、实用、操作性极强的销售技巧。让您在工作中随手拈来，真正做到成竹在胸。除此之外，本书还有以下亮点。

第一，在每章的开篇准备了“**经典提问**”。其中是我整理的多年来自己培训时与学员互动的问题，也是销售员平时所遇到的问题，内容贴近生活，实用性、可读性很强，更能激发销售员阅读的兴趣。

第二，每章都设有“**实用链接**”。其中包含了当下销售员最关心的问题，并且针对具体问题一一进行解答。

第三，每章章尾都附有“**冠军之道**”。其中精选了我在培训中遇到的销售冠军成功案例，让您深刻领悟冠军是怎样“炼”成的。

此外，本书语言通俗易懂，版式新颖活泼，内容面面俱到。无论是刚入门、经验不足的销售新手，还是在销售领域闯荡多年的资深人士，相信这本书都会让您的职业素质和销售技能得到全面提升，更会让您取得意料之外的收获，真正成为一名名副其实、出色的销售冠军！

CONTENTS

**第一项 心理素质——积极的心理胜于金矿**

经典提问：我喜欢销售工作，父母却不支持，我该怎么办 //2

销售是一份仅次于总统的伟大职业 //4

销售员必备的四颗心态 //7

不慌乱、不着急、能坚持 //10

克服恐惧，你就成功了一半 //14

性格内向是否适合做销售 //17

实用链接：90 后销售员素质分析及能力测试 //20

冠军之道：从销售菜鸟到年薪三十万元的汽车销售员 //29

第二项 职业形象——你的形象价值百万

经典提问：我刻意打造自己的职业形象，为什么还是不能给客户留下好印象 //34

着装是你的第一张名片 //36

仪容仪表决定你的第一印象 //39

语言会骗人，肢体语言则不会 //42

礼貌用语拉近你与客户的距离 //45

打造自身超强气场，让客户难以抵御 //49

实用链接：应聘销售员最常见的 20 道面试题 //52

冠军之道：用形象打造出来的销售冠军 //58

第三项 口才技能——敢说话，更要会说话

经典提问：自认为口才超群，为什么总拿不了销售冠军 //62

练就超级销售口才的基本功 //64

倾听比夸夸其谈有用得多 //67

“专业”与“非专业”应该如何拿捏 //70



CONTENTS

见什么客户说什么话 //74

“问”得好，沟通更容易 //78

实用链接：顶级销售员的 20 句名言 //82

冠军之道：“会听、会问”的保险推销员 //85

第四项 开发客户——打那棵有枣的树

经典提问：我想成为高情商的销售员，可屡遭同事批评，怎么办 //90

做好充分准备，你才有可能约见客户 //92

第一印象是最牢固的印象 //96

有效开发客户的六种方法 //99

接近客户的注意事项 //103

聊天，拉近你与客户的距离 //106

实用链接：客户拒绝的十大借口及应对方法 //110

冠军之道：找到目标客户，才有更多的成交机会 //117

第五项 产品介绍——瞬间激起客户兴趣

经典提问：大单子做不下来，小单子不理想，我该怎么办 //122

先交朋友，再谈销售 //124

为你的产品准备一套有效说辞 //127

有步骤地进行产品介绍 //130

激起客户兴趣，用卖点征服客户心理 //132

说尽优点，不如暴露一点点真实 //134

实用链接：销售员最容易犯的 20 个错误 //137

冠军之道：输掉了订单，却赢得了客户的心 //143

CONTENTS

**第六项 消除异议——将不可能变为可能**

经典提问：客户有意购买，我该不该给他降价 //148

弄清异议产生的原因 //150

客户异议有真真假 //153

处理客户异议的基本原则 //156

处理客户异议的基本步骤 //159

处理客户异议的八种方法 //163

实用链接：不同渠道招聘销售员的特点分析 //167

冠军之道：真诚的服务赢得了订单 //169

第七项 谈判成交——双赢是最好的理由

经典提问：大单当前，我选择利润还是诚实 //174

了解影响客户成交的因素 //176

有效应对客户讨价还价的技巧 //179

识别客户发出的成交信号 //183

说服客户成交的五种方法 //186

成交结束，销售仍在继续 //189

实用链接：销售员谈判能力自测表 //193

冠军之道：“傻子”的选择，却成了“天才”的梦想 //198

第八项 回收账款——把好最后一道关

经典提问：十年了，为何我还仅仅是一名普通销售员 //204

做好客户考核，防范拖账欠账 //207

掌握要领，催收账款更容易 //210

关注时效才能更好收款 //213

上门回收账款的注意事项 //217



CONTENTS

通过第三方实现回款 //220

实用链接：说服客户最有效的 20 条原则 //224

冠军之道：终于在客户倒闭前结清了账款 //226

第九项 管理能力——冠军是“管理”出来的

经典提问：碰上这样的老板我该怎么办 //232

情绪管理：我的情绪我做主 //234

时间管理：时间有限，就看你如何支配 //237

客户管理：客户管得好，业绩更出众 //240

目标管理：预见你未来的业绩 //243

进程管理：按部就班地完成销售任务 //246

实用链接：客户档案表 //249

冠军之道：负责多一点，成功就多一点 //251

第十项 职业规划——将销售转化为升值的资本

经典提问：被迫做了销售工作，不知道未来路在何方 //256

销售，机会与压力并存的职业 //258

职业规划的前提是学习 //261

画出销售职业发展的路线图 //264

你的职业瓶颈是真是假 267

让每一次跳槽都有价值 //270

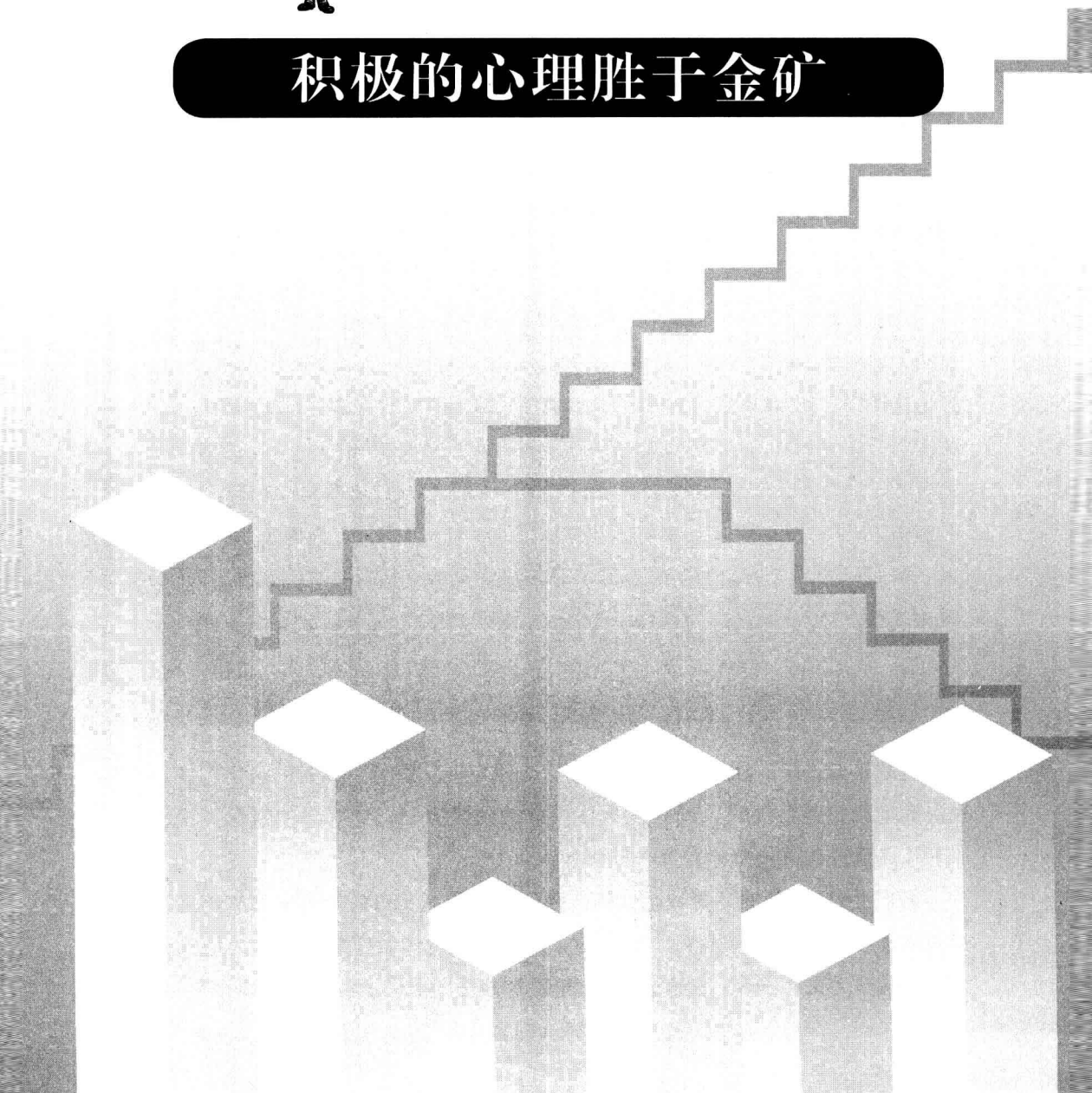
实用链接：市场不景气时提升业绩的黄金法则 //273

冠军之道：十年，从销售员到家具公司老板 //276



第一项 心理素质

积极的心理胜于金矿



经典提问：我喜欢销售工作，父母却不支持，我该怎么办

■销售提问

王老师您好，我是来自山西临汾的一名读者，从事销售行业刚刚半年，但是并不顺利，遇到了一些困惑，想请教您，真心希望您能看到我的来信。

由于父母的关系，我毕业后就到一家事业单位做科员，但是每天喝茶看报的工作，让我一下子看到了30年后的自己，这不是我想要的生活，我想我必须做出改变。我比较喜欢与人打交道，经过深思熟虑后，我认为做销售非常适合我，于是瞒着家里应聘到了一家销售环保涂料的公司。刚上手的时候，虽然感觉有些生手，但是那种氛围我喜欢，和客户交流是我的强项，这似乎让我找到了本来的我。

后来父母知道我做了销售，非常生气，都反对我，说我好好的事业单位不去，非要做这种既不稳定又没前途的工作。我很郁闷，其实销售并不像他们所说的那样。我喜欢销售，一到公司我就感觉浑身充满了力量，但是他们却没法理解，每天都劝我放弃销售，重新回到原单位。我已经27岁了，到了结婚生子的年龄，我又是家中的独子，我不想让父母担心，但又不想放弃自己喜欢的销售。现在父母都不支持我，还动员家里的亲戚劝我放弃，为此家里的气氛也变得很紧张，这让我非常苦恼，我不知道现在该怎么办。王老师，您能告诉我该怎么办吗？

■作者回复

这位来自临汾的朋友你好，看到你这么坚定地从事自己喜爱的销售工作，我由衷地为你感到高兴，同时也为你目前的处境担心。针对你的情况，我想以下几点建议也许能帮你解开一些困扰。

（1）用好业绩向父母证明你的选择。其实你的父母只是希望你有出息，能做体面的工作，这样他们才能放心。他们不同意你做销售，是因为他们认为销售既辛苦又不稳定。既然如此，你就要想办法向他们证明你的选择没有错，

要做出好的业绩，用事实证明给他们看。同时也要学会忍耐，多报喜少报忧，别让他们担心你。

(2) 学会平衡工作与家庭的压力。与在事业单位做科员相比，做销售当然要承受更多的压力。但是既然你喜欢做，那么就要接受这些压力，并想办法缓解和消除。这些压力最好不要和父母说，因为这样的话题会加剧他们向你施加的压力。要多和父母谈一些与工作无关的话题，尽量营造和睦的家庭氛围。工作上的压力可以和朋友聊聊，或者抽空参加一些聚会或郊游，到外面走走，放松一下心情，也可以读一些好书，让心灵得到平静。

(3) 尽快在销售中成长起来。你的父母更加担心的是，你在销售工作上耗费大好的年华却又得不到成效。既然你非常喜欢销售工作，你就要想办法尽快成长起来，在打好基本功和提升素质的基础上，多为自己寻找机会、创造机会，让自己的优势得到充分发挥，在销售行业拥有自己的一席之地。

■ 问题分析

不仅是这位来自临汾的朋友，很多喜爱销售却又得不到身边人支持的人都承受着巨大的压力，这主要是因为销售在很多人眼中是一门神秘的职业，对此我有两点要说明。

其一，兴趣是最好的老师。做工作也是如此，只要有兴趣在，就有激情在。相比之下，对销售有兴趣的销售员比那些被迫做销售的人更具优势，好业绩常常是高涨的工作热情激发的结果。

其二，销售是一项可以有千百种结果的工作。销售在很多人眼里是神秘的，因为它以一种自由的、不稳定的状态存在。其实销售并没有一般人所认为的艰难、低下，相反它是一种弹性很强的工作，只要做好，就能拥有辉煌的未来；但如果做不好，就只能垂死挣扎或改行。

如同这位写信的朋友一样，虽然勇于坚持的精神很值得提倡，但是前提是不要把时间和精力耗费在赢得支持与与家人争论上，而是要把心思放在怎样做好销售上，只有心无旁骛地去做，才能取得优异的成绩，以此来消除家人的不信任和反对。

销售是一份仅次于总统的伟大职业

世界上有一种神奇的职业，无数职业人士疯狂推崇它，亿万人民对它赞不绝口，成功者更是利用它实现了人生最伟大的梦想。它是什么？它就是世界上最伟大的职业——销售！

纵观世界上的成功人士：“寿险推销大王”乔·坎多尔弗、一年卖出600多套房子的全球地产狂人洛夫·罗伯茨、日本推销之神原一平、一年销售1000多辆汽车的销售冠军乔·吉拉德……这些伟大的人物，无一不是从销售这条辉煌大道一步步实现人生价值的。同样，比尔·盖茨、李嘉诚、王永庆等商业巨子也都是从销售做起，逐渐成为现在名利双收的成功者的。可见，销售是一份伟大的工作。选择销售，就等于选择了成功。

成功营销大师诺瓦尔·霍金斯说过：“销售是一份仅次于总统的伟大职业。”可能很多人不同意这种看法，甚至拒绝做销售工作，但下面的几个观点就会向你展示出销售是世界上最具有前途的工作。

1. 销售是一份坐拥高薪的职业

大部分人拒绝做销售工作的唯一原因就是认为销售工作底薪低，收入不稳定。没错，销售的收入就是不稳定，正是因为不稳定，所以才会有高收入。像文秘、助理之类的工作收入非常稳定，但是那是稳定的收入低而不是稳定的收入高。换句话说，企业给员工发的工资是从哪里来的？从企业利润中拿来的。那企业利润是怎么获得的？当然是从销售产品和服务中得来的。所以，销售员是企业创造利润的直接来源。如果仅仅是因为销售员收入不稳定而放弃销售，那么你的想法就大错特错了。

在销售工作中，谁都可能成为胜者，但是前提条件就是要敢想、敢做。只有做到这些，你才有可能创造出惊人的业绩，拿到高薪水。试想，如果你具备了足够的能力，那么你还有什么可担心的呢？这也常常是优秀的销售员

能坐拥高薪的主要秘诀之所在。

所以，销售员千万不要被低薪所迷惑，更不要担心销售收入不稳定，而是要竭尽全力提升自己的综合能力，并积极地去挑战这种不稳定的收入。做到这些，相信你就能在销售中坐拥高薪。

2. 销售是一份极具保障性的工作

在现实生活中，物价水平持续上涨，对于销售这个靠提成来吃饭的职业，人们总是感觉没有保障，更别提生活安全感了，因此就将销售工作排斥在择业范围之外。是人们的感觉出错了，还是销售本来就是一份没有保障的工作呢？

其实，无论从事什么职业，都是没有保障的。父母保障不了你；企业经营不善，照样保障不了你；一个人的知识、技能水平是有限的，可以说自己也保障不了自己。那么，人们真的就这样生活在毫无保障的世界中吗？当然不是。只有你与外界进行持续的利益交换，获得回报，你才能够有效地保障自己。而这个最合适的保障担当人无疑就是客户。

话说回来，销售就是一项时时刻刻与客户打交道的职业。当然，客户哪里都有，我们不能仅仅局限于销售行业。但是，除了销售外，始终景气的职业是不存在的。因为大部分看似很有保障的职业，虽然薪水很高，但是一旦遇到管理不善或者金融风暴等问题，就会大肆裁员。在这样的岗位上，你的工作还会有保障吗？而销售就不一样了，经济发展的时候需要销售员，经济停滞的时候更是需要销售员去创造业绩、创造利润。只要销售员有能力创造客户，那么就永远也不会惧怕经济不景气时找不到工作。就像亚洲创富教育第一任导师杜云生说的：“你把我丢到世界上任何一个地方，并且拿走我的财产，拿走我的房子，拿走我的车子，拿走我的一切，但只要让我见到人，我就能生存下来。只要你给我半年时间，我又可以净赚 500 万。为什么？因为我擅长销售。”可见，销售是一项极具保障性的工作。只要做好销售工作，你就会永不失业。

3. 销售是一份高拒绝、高成功的职业

销售代表训练之父耶鲁马·雷达曼曾说过：“销售是从被拒绝开始的。”的确，销售过程中常常会遭遇到客户有意无意的拒绝，这也是大多数人不喜欢销售的主要原因。但是反过来讲，成功往往是从被拒绝开始的。为什么呢？因为现实生活中，不仅仅是销售行业，做任何事都不可能时时、处处都能得到别人完全的赞同。

当你去推销产品时，被客户拒绝的次数越多，那么你的行为量就会越大。这样随着行为量的增加，你得到的拒绝就会越多，这其中自然也会包含一些赞同。即使你行动了 200 次，有 150 次被拒绝，也不要灰心，因为你已经有 50 次得到了别人的赞同。试想，如果你不行动的话，那么就会连一次赞同也没有。所以在一定情况下，人们提出异议甚至拒绝是很正常的，拒绝的次数越多，你成功的概率才会越大。

4. 销售是一份很体面的职业

在销售中，销售员是怎样推销产品的呢？当然是找到有产品需求的客户，然后把产品卖给他们。对，就是这么简单！你的产品能满足客户的需求，让对方感到物超所值，客户才会欣然接受你的产品。即使你没有任何出售的意图，客户如果真的需要，通常也是会心甘情愿地花高价钱买走它的。可见，满足客户的需求是前提。所以，销售员不要认为自己拿着公文包，上门推销产品是一件很没面子的事情。其实，你是在帮助客户满足需求，而不是乞求客户来购买产品。所以说，销售是世界上最光荣、最体面的职业，而不是求别人的工作。

总而言之，销售是一项极具发展潜力的工作，是最优秀的工作。我要告诉大家：无论你是一位资深的销售人士，还是一位刚刚步入销售行业的初级销售员，抑或是对销售感兴趣的场外人士，选择销售，你就等于选择了成功；选择销售，你就有机会实现人生价值；选择销售，你就能赢得不同凡响的人生！

销售员必备的四种心态

心态决定一切，就连美国成功学大师拿破仑·希尔也曾说过：“要么你驾驭命运，要么命运驾驭你，你的心态决定了谁是坐骑，谁是骑师。”心态是销售员对待销售工作的看法和态度，它是销售员采取一切行动的基础，也决定了销售员用何种方式去创造自己的生活。实践证明，销售业绩的 80% 是由心态决定的。销售是一场心理博弈战，销售员只有树立了正确的销售心态，敢于面对失败，敢于奋斗不息，才能用热情的态度开拓市场，才会积极跨越困境，主动走出一条完美的销售通途。

作为销售员，应该具备哪些心态呢？

1. 自信——一切行动的源动力

自信是一切行动的源动力，没有自信就没有行动。因此自信往往是顶尖的销售员与平庸的销售员之间的分水岭。顶尖的销售员由于充满自信，把销售当成了一种愉悦生活，因此在客户面前表现得胸有成竹、落落大方，他们的自信往往能感染并征服客户，让客户满心信任地达成交易。而平庸的销售员由于缺乏自信，在客户面前常常表现得面红耳赤，说话吞吞吐吐，与客户无法交流下去，导致业绩也是平平淡淡。

被称为汽车销售大王的吉尼斯世界纪录创造者乔·吉拉德，曾在一年中推销汽车 1600 多部，平均下来，每天将近 5 部。在他去应聘汽车推销员时，老板问他：“你推销过汽车吗？”他说：“没，但我推销过日用品，推销过电器，我可以推销它们，说明我可以推销自己，当然也可以推销汽车。”正是拥有这种自信的心态，乔·吉拉德才实现了前所未有的成功。可见，自信的心态对于销售员来说是创造卓越业绩的关键。

日本著名企业家松下幸之助说过：“在荆棘道路里，唯有信念和忍耐才能开辟康庄大道。”因此，作为销售员，就要时刻树立并保持“给我一个支点，

我能撬动地球”的自信，并在恰当的时刻展现给客户，这样才能最终到达胜利的顶峰。



技能训练

☆ 积极进行自我暗示，相信自己能行。在自己经常接触的地方，贴上明显的警示语，如“我行，我能行，我一定行”、“我是最好的”、“我是最棒的”等。在每天临睡前或者早起时，对着镜子将自己的优点列举出来，对着镜子表扬自己，以增强自己的自信。

☆ 不论是聚会还是参与公司的培训，销售员要尽量坐在前排，往前坐。记住：有关成功的一切都是显眼的。

☆ 面带微笑，正视别人，用温和的目光打招呼，增强自己的亲和力，赢得别人的信任，为你的自信加分。

☆ 树立自信的外部形象。整洁、得体的仪表，行为举止大方洒脱，能够焕发内心的自信。同时注意加强锻炼，保持健美的体型，也能增加你的自信。

2. 主动——为自己创造机会

什么是主动？主动就是没有人告诉你而你正做着恰当的事情。在竞争日益激烈的时代，只有主动才能占据优势，而被动就会挨打。既然我们选择了销售事业，那么我们就应该主动争取，这也是每一个选择销售的人必须具备的品质之一。例如，在企业中，很多事情没有人会主动要求你做，当然也空有很多职位，销售员就可以主动行动起来，在锻炼自己的同时，也为争取成功的职位晋级而积蓄力量。倘若你不主动，那么你将失去事业的主动权。

销售就像是一场战争，在遇到问题与困难时，积极主动的销售员总是会思考怎样才能实现成交，怎样做才能提高成交的概率，然后考察、分析市场，将自己产品的优势与客户的需求点结合起来，进而实现产品销售。而消极被动的销售员总是会为自己找一堆失败的借口，故步自封。具有这种心态的销售员不仅销售工作不会成功，他的人生也只能是失败的。