



销售员 气场

修炼术

提升销售影响力的
85个秘诀

■ 王宝玲◎编著

销售
权威版

XIAOSHOU
QUANWEIBAN

打造最有影响力的超级销售员!

培养销售员的优质人脉

建立吸引客户的超级气场



印刷工业出版社

销售员 气场

修炼术

影响力
85个秘诀

XIAOSHOUYUAN QICHANG



图书在版编目 (CIP) 数据

销售员气场修炼术——提升销售影响力的85个秘诀/王宝玲编著.

—北京:印刷工业出版社,2012.7

ISBN 978-7-5142-0500-8

I. 销… II. 王… III. 销售—通俗读物 IVF713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第105774号

版权合同登记号: 01-2012-6153

销售员气场修炼术

——提升销售影响力的 85 个秘诀

编 著: 王宝玲

策划编辑: 孙 祺

责任编辑: 赵英著

责任校对: 郭 平

责任印制: 张利君

责任设计: 张 羽

出版发行: 印刷工业出版社 (北京市翠微路2号 邮编: 100036)

网 址: www.keyin.cn www.pprint.cn

网 店: pprint.taobao.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 三河国新印装有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 19

印 次: 2012年7月第1版 2012年7月第1次印刷

定 价: 32.80元

I S B N : 978-7-5142-0500-8

◆ 如发现印装质量问题请与我社发行部联系。发行部电话: 010-88275602。

三国时期，曹操统一了北方之后，声威大振，很多部落纷纷依附。其中一个匈奴单于派使者送给曹操很多宝贝，使者还有一个任务，就是观察曹操这个人到底怎么样，值不值得匈奴单于依附。于是，匈奴使者要求见曹操一面。曹操觉得自己长得很丑，又很矮，怕压不住匈奴使者，让匈奴国觉得自己好欺负而暗怀反心。于是，便把长得眉目清秀、身材高大、器宇轩昂的谋士崔瑛叫来，让他坐在自己的床上接见那个使者，而曹操自己则拿了一把大刀站在床边装成侍卫的模样。接见完毕，曹操派人去问匈奴单于的使者，觉得魏公这个人怎么样。使者说：“魏公很漂亮，也很有风度，可是我觉得魏公的卫士——床边拿着大刀的那个人，才是真正的英雄啊！”

看完了上面的小故事，你是不是感觉很奇妙，觉得匈奴使者真有眼光，能够“慧眼识珠”？其实，这种现象在日常生活中也是很常见的：有一种人，他们可能没有出众的外表、窈窕的身材、惹眼的服饰，但无论他们走在哪里，好像身上都围绕着一层耀眼的光环，能够时刻成为焦点，引人注目。这是为什么呢？是什么让他们具备如此出众的“魅力”呢？那就是气场！匈奴使者之所以能够“慧眼识珠”，最关键的原因还是曹操身上散发出的迷人气场！

说到“气场”一词，可能很多人会感觉陌生。到底什么才是气场呢？

事实上，气场并不神秘。它是一种神奇的能量，是一种强大的内在吸引力。气场对他人有极大的影响力，是可以帮助你出奇制胜的“法宝”！无论是政坛高层还是商界精英，各个领域的领先者都在运用“气场”这个成功秘器——俄罗斯总统普京、美国总统奥巴马、著名脱口秀主持人奥普拉、苹果公司创始人史蒂夫·乔布斯、微软前总裁比尔·盖茨、“股神”巴菲特等，都是运用气场的力量获得了成功！看到这里，你是不是产生了一种想法：既然气场这么伟大，能不能运用到销售行业中，去说服客户实现成交呢？毫无疑问地告诉你，完全可以！

苹果公司的创始人史蒂夫·乔布斯不仅是一名成功的企业家，更是一名伟大的天才销售员，他身上总是具备一种震慑力，他总是能够很好地把旧的变成新的、把廉价的变成高价的卖给客户，这靠的是什么？就是一种感召力，一种影响力，一种说服力，而这些统统都是气场的最佳体现！

众所周知，销售是销售员吸引客户购买的过程，销售员只有拥有强大的气场和影响力才能说服客户。虽然每个人都有自己独一无二的气场，但气场强弱不同，影响力也会各异。气场弱的人仅仅是将这种能量悬浮于外表，并且容易被外界影响和控制，但气场强的人却总是能够站稳脚跟，并在无形中控制他人，赢得成功。成功销售员之所以能够说服客户，靠的就是自身的知识、品格、才能、气质等所散发出的自然、内在的强大气场，让客户不得不注意和追随。可以毫不夸张地说，气场就是销售成功的原动力！

对每个销售员来说，销售成功并不仅仅意味着成交，销售成功的真谛在于获取最大化的利润，实现双赢，让现有客户满意并甘愿成为自己的忠实追随者。想要达到这一点，气场更是不可或缺！

因此，本书通过“做内心强大的自己——强大的气场来自于内心”、“穿出影响力——好形象令客户眼前一亮”、“小礼仪营造大气场——以不凡的举止打动客户”、“会说话更要会聆听——做接收高效信息的磁场”、“有气场才有人脉——好人脉带来好业绩”、“幽默是一种气场——把快乐的分子传给客

户”、“与其说服，不如关怀——在不知不觉中套牢客户”、“一半是海水，一半是火焰——永远不要过于热情”、“找对诱饵钓大鱼——有效提问挖掘客户深需求”、“行动起来最有效——动真格才能气场不散”十大方面，共 85 个细节为想要提高个人业绩的销售员提供了行之有效的办法，帮助销售员建立吸引客户的超级气场，并帮助大家有效培养自己的优质人脉，实现销售的长久成功。同时，本书内容中心明确，全面、具体，着重打造了一系列的技巧与方法，易于理解，便于运用，对销售员具有很强的现实指导意义。

如果你阅读本书，按照书中方法进行积极、有规律的练习，并能够持之以恒，最终你必然能够完全操纵自己的气场，吸引并说服客户，成为一个最具魅力的人！

最后，祝愿所有的销售员都能够在职场这条康庄大道上实现自己的梦想，成就自己的辉煌人生！

● 第1章 做内心强大的自己——强大的气场来自于内心

- 001 自信是制胜的秘诀，自卑是最大的敌人 / 2
- 002 乐观面对一切挑战，不焦虑 / 6
- 003 控制情绪，才能把握气场 / 10
- 004 拥有企图心，每天进步一点点 / 14
- 005 不卑不亢，赢得客户尊重 / 18
- 006 耐得住寂寞，才能笑到最后 / 21
- 007 恐惧只会让你丧失气场 / 25
- 008 懂得感恩，你会变得更强大 / 28
- 009 越是抱怨，客户对你越反感 / 32
- 010 宽容能产生让人崇敬的气场 / 36

● 第2章 穿出影响力——好形象令客户眼前一亮

- 011 着装是销售员的门面，也是公司的形象 / 40
- 012 干净整洁的衣着，让人喜欢接近 / 43
- 013 无论穿什么，微笑是赢取气场的最佳密码 / 46
- 014 男女不同，着装有别 / 49
- 015 不仅要穿着合适，还要穿出气质 / 52
- 016 巧妙搭配饰品，让你与众不同 / 55

● **第3章 小礼仪营造大气场——以不凡的举止打动客户**

- 017 学会使用象征自己身份的名片 / 58
- 018 走起来，让气场形成飓风 / 61
- 019 不雅小动作会让你气场大损 / 64
- 020 销售中拜访落座的讲究 / 67
- 021 容易忽视的电话礼仪 / 70
- 022 举止得当，更要落落大方 / 74
- 023 准时赴约建立你的信任度 / 78
- 024 让简单的握手变得温暖 / 82
- 025 优雅的手势让你成为气场达人 / 85
- 026 眼神既能传递情感，也能出卖心灵 / 88

● **第4章 会说话更要会聆听——做接收高效信息的磁场**

- 027 听清客户需求才能对症下药 / 92
- 028 必要时用笔记录下来 / 96
- 029 聆听用耳也要用眼 / 100
- 030 正确回应让聆听更有效 / 103
- 031 辨清客户语言真伪，别被客户牵着鼻子走 / 106
- 032 在客户高谈阔论时做个好听众 / 109
- 033 听后核实掌握准确信息 / 113
- 034 聆听时兴趣十足，才能激发客户的谈话热情 / 116
- 035 在客户抱怨时给他两只耳朵 / 118
- 036 善于聆听重点，不要急于打断客户 / 122

● 第5章 有气场才有人脉——好人脉带来好业绩

- 037 唯我独尊只会树敌 / 126
- 038 一见面就用赞美抓住客户的心 / 130
- 039 用真我打动客户 / 133
- 040 帮助客户不要谈条件 / 137
- 041 会说话能交到更多朋友 / 140
- 042 你给客户面子，客户给你“单子” / 143
- 043 学会“潜伏”，自己低调让客户高调 / 146
- 044 做事有原则，做人有主见 / 150
- 045 成为客户最信赖的人 / 153
- 046 诚信帮你网罗人脉，赢得气场 / 156

● 第6章 幽默是一种气场——把快乐的分子传给客户

- 047 想幽默先做个快乐的人 / 160
- 048 自嘲是高境界的幽默 / 163
- 049 通俗易懂的幽默最能感染客户 / 166
- 050 开场时使用幽默制造好气氛 / 168
- 051 把幽默当做与客户沟通的调料而非主食 / 171
- 052 富有哲理的幽默才能打动客户的心 / 174
- 053 幽默不只是对客户开玩笑 / 176
- 054 学会“抖包袱”才能引人入胜 / 179
- 055 运用逆向思维，让幽默出其不意 / 183

● 第7章 与其说服，不如关怀——在不知不觉中套牢客户

- 056 用关心的话语打开客户的心 / 188
- 057 站在客户的角度，为客户说话 / 192
- 058 把解决客户困难放在第一位 / 196
- 059 放慢语速，让客户听得清楚 / 200
- 060 重视客户的体验 / 203
- 061 根据客户需求选择最适合的产品 / 206
- 062 了解客户的困扰和担心 / 209
- 063 用客户容易接受的方式交谈 / 213
- 064 及时回访让客户心暖 / 216

● 第8章 一半是海水，一半是火焰——永远不要过于热情

- 065 热爱销售才能拥有持续热情 / 220
- 066 适度的热情会让你完全处于主动 / 223
- 067 被拒绝后用热情融化客户的心 / 226
- 068 假意寒暄不是热情的表现 / 229
- 069 把热情融入你的生活 / 232
- 070 喋喋不休的开场白让客户厌恶 / 235

● 第9章 找对诱饵钓大鱼——有效提问挖掘客户深需求

- 071 用提问暗示你的期望 / 240
- 072 适当提问征求客户意见 / 243
- 073 有力反问让客户在劫难逃 / 247
- 074 提客户最关心的问题 / 251
- 075 以问答问，把烫手山芋扔回给客户 / 254
- 076 换位提问，让客户说服自己 / 258
- 077 自然亲切的提问才能让客户开口说话 / 261
- 078 询问客户的真实感受 / 264

● 第10章 行动起来最有效——动真格的才能气场不散

- 079 作好规划，避免停滞不前 / 268
- 080 重拾梦想，找回对生活的热情 / 271
- 081 与其抱怨，不如行动和解决 / 274
- 082 作销售没有什么技巧，只能靠勤奋 / 278
- 083 厚积薄发，让你的气场与众不同 / 282
- 084 不甘于平庸，努力让自己变得优秀 / 286
- 085 释放压力，乐观面对一切不顺 / 290

第 1 章 做内心强大的自己

——强大的气场来自于内心

销售员
气场
修炼术

001

|| 自信是制胜的秘诀，自卑是最大的敌人 ||

气场就是一种环绕在我们周围的能量场，有生命就有气场。可以说，气场是我们身上无形的精神符号，它可以反映出一个人的气质、心理、状态等。很多情况下，你不需要说话，也不需要特地说明，气场就能为你打开与人交往的第一扇大门。

自信是一个人成功的推动力，只有对自己拥有充足的信心，才能在这个世界上打拼出一个属于自己的舞台！人一旦有了自信，其精神面貌就会焕然一新，气场就会变强，言谈举止、待人接物，都会产生很大不同。

自信更是销售员手中的第一张王牌，一个销售员如果在起跑线上就输给了别人，就等于间接地为别人创造了一次销售机会。自信的销售员，气场也胜人一筹，与客户交往时更容易获得好感。所以，我们一定要树立信心，快速走上正轨。

销售实例

销售员杰克是某公司职员，他的销售业绩总是名列公司的榜首，公司的新人销售员都很羡慕他的业绩，觉得他非常优秀。其实在杰克刚进公司的时候，他是一个极度缺乏自信的人，总是不相信自己能做好。他害怕拜访陌生客户，甚至不敢敲客户的门、与客户沟通，他害怕客户不认同他或他的产品。

和他在一起的马特改变了他。杰克来公司的这一个月里，马特也看到了

他的表现。虽然杰克很努力地研究产品，也尝试去主动和客户沟通，但是销售业绩并没有上去，而且由于频频遭到客户的拒绝，他的热情也消减得所剩无几。马特实在没有办法坐视不理，于是他把杰克带到了公司楼下的马路上，恰巧对面街上走来了一个年轻的女士。马特便对杰克说：“我现在去马路对面向那个女士推销我们的产品，如果她走到这条街的尽头时仍然没有买我的产品，我就立马回公司辞职！”杰克听了马特的话愣住了，他心想只是为了一次销售，有必要这么小题大做吗？

杰克在公司这边的马路上等了十分钟左右，马特晃着手里的定金向杰克走过来。杰克这下真的呆住了，这短短的十分钟，马特竟然谈成了一单生意。杰克想，自己每次推销之前，都一直在想如果自己说得不好，客户拒绝自己应该怎么办，总是在一开始就否定了自己，觉得自己一定不能成功。这时，杰克左手边走来了一名男子，他对马特说自己也想尝试一下，如果做不到，他也愿意辞职。

说完，杰克鼓足勇气朝男子走去，想着关系到自己未来的生计，杰克开始运用自己所掌握的产品信息，用最诚恳的态度向对方推销自己的产品，完全没有去想如果这个男子拒绝了自己该怎么办。二十分钟过去了，对方真切地感受到杰克的热情，而且也觉得确实需要这样的产品，于是答应买下产品，并支付了全款。

这一次，杰克成功了，虽然这个男子不是他的第一个客户，却是第一次让自己得到肯定的客户，从这以后，杰克决定争取在每一次销售中都做到最好。

实例分析

伟大的哲学家和思想家柏拉图曾经说过：“人类具有天生的智慧，人类可以掌握的知识是无限的。”李开复也说过：“只要不给自己设限，人生中就没有限制你发挥的樊篱。”言外之意就是，只要你相信自己，就能将自己的潜能充分发挥出来。

正如上面实例中的杰克一样。刚开始从事销售时，他完全没有自信，害怕敲客户的门，害怕被客户拒绝，试想一个没有自信的销售员又怎么能够感染客户，进一步取得销售的成功呢？最后，在马特的帮助之下，他明白了自信的重要性，懂得了自信是取得销售成功的秘诀，最终也为自己赢得了骄人的业绩。

自卑的销售员往往在工作中自我孤立，自我否定，不敢与客户沟通、交流，更别说销售产品了。久而久之，他们的气场便会越来越弱，甚至为零，让客户敬而远之。用自信去掌控我们的客户，才能让他们被我们的气场所吸引。

自信是潜能的放大镜，透过它，你可以看到与众不同的自己，更能看到一个气场非凡的自己。在销售过程中，销售员的自信完全取决于自己，销售员是否自信不但会影响自身气场的形成，还会影响客户对销售员以及产品的认知。做一个自信满满的销售员，才能让你的客户被你征服。

销售员可以从以下几方面增强自己的信心。

（1）大声说话，别怕被别人关注。

销售员每天与客户打交道，时刻离不开语言上的沟通。自卑的销售员在与客户谈话的时候，唯唯诺诺，介绍产品的时候，细声细气，不能有效地向客户传达有关产品的完整信息，甚至可能会因自卑而胆怯，表述不当。这样最终只会让客户在无形中变得更加烦躁，性子急的客户甚至会因此而直接拒绝。

为了避免出现这种情况，销售员最好训练大声说话的本领，多结交一些朋友，经常参加同学、朋友聚会或者一些大型宴会等。不怕场，勇于开口说话，放大音量，不仅能展现出你自信的魅力，还能够让对方听清楚你的话语，使交易顺利进行，何乐而不为呢？

（2）自我暗示，发自内心赞美自己。

自我暗示是一种最为常见的心理暗示法，其实自我暗示就是通过思想、文字来肯定自己的一种方式。销售员可以在每次去见客户之前默念：“我是最优秀的销售员，客户一定会满意我的产品以及服务。”

(3) 用行动证明“我可以”、“我能行”。

自信不能空停留在我们的想象中，我们要用实践去检验理论方法是否提高了我们的自信。销售员应该在生活中自信地说话、自信地做事，只有把自信变为一种习惯，我们才能把自信带到我们的销售中去灵活运用。

怎样才能将自信转化为行动，用行动来证明自己呢？这就需要销售员在拜访客户的时候，注意自己的仪表，保持良好的精神面貌；在与客户交流的时候，正视对方，并敢于积极表达自己的意见，坚定自己的立场。这样的行动足以让客户感受到你的自信，并被你的自信所折服，从而更加信任你以及你的产品。

/ 气场修炼细节 /

-
- ◆ 适当地自我赞美，学会欣赏自己。
 - ◆ 做任何事情的时候，都可以使用自我暗示的方法来鼓励自己。
 - ◆ 广交友、善交友，多参加聚会或一些大型的宴会，这样做可以在增长见识的同时，让自己变得更自信。
-

002

|| 乐观面对一切挑战，不焦虑 ||

气场来自我们的生命，它是我们身上无形的精神符号。世间万物都拥有气场，它虽然不是任何人的专属，但是却有强弱之分。当你精神萎靡、垂头丧气的时候，你的气场就会变得很弱，几乎让人无法感受到它的存在；当你乐观、积极向上时，你的气场会立马浮现，周围的人也会被你的强大气场所笼罩。

乐观，是一种生活态度。乐观的人，总能看到事情发展的积极面，困难在他们面前能成为成功的助推器。乐观的人善于挑战自我，即便前方困难重重，他们也会越挫越勇，在逆境面前愈发冷静、沉着。

杰弗里·P·戴维森曾经说过：“通常情况下，当客户说过七次‘不’之后，交易就会成功。”销售中，销售员被客户拒绝是非常平常的事情，因此用不着大惊小怪或沮丧、焦躁。在拒绝中看到销售生机的人，才是真正拥有乐观心态的人，不畏失败、一再努力，才能拥有成功的气场。

销售实例

某鞋业公司想要开拓非洲市场，委派甲、乙两位销售人员到非洲某地考察。

销售员甲在那里待了几天，举目所见都是赤脚的非洲人。他颇为沮丧，原因是没有人穿鞋，意味着没有市场。于是，销售员甲便向总公司汇报有关情况，同时订购机票回国。销售员乙在非洲考察之后，发现大家都没有穿鞋，这里的市场潜能非常可观。他连夜致电总公司，催促加速生产，以满足未来