



AN INTROVERT
CAN BE THE
BEST SALESMAN

内向者的 销售法宝



刘琴 / 张静◎编著

内向者也能销售称王！

内向，往往更令顾客倾心！

权威调查：其实大多数人都是性格比较内向！

内向，决不是销售的障碍，

相反更有可能是你内在潜质未被自己重视！



AN INTROVERT
CAN BE THE
BEST SALESMAN

内向者的
销售法宝



刘琴 / 张静◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

内向者的销售法宝/刘琴, 张静编著

北京: 中国经济出版社, 2012. 8

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1379 - 8

I. ①内… II. ①刘…②张… III. ①销售—方法 IV. ①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 002171 号

责任编辑 聂无逸
责任审读 贺 静
责任印制 常 毅
封面设计 华子图文

出版发行 中国经济出版社
印刷者 三河市佳星印装有限公司
经销者 各地新华书店
开 本 710mm × 1000mm 1/16
印 张 14.5
字 数 228 千字
版 次 2012 年 8 月第 1 版
印 次 2012 年 8 月第 1 次
书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1379 - 8/F. 9197
定 价 35.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前 言

“招聘销售人员，要求性格外向开朗。”

你是不是碰到过类似的招聘启事呢？你是不是因为性格内向而不自信呢？你是不是因为性格的原因而被很多公司婉拒过呢？

不用担心，不用自卑。这些其实只是一个被人们所误读的表面而已。

绝大部分人认为，内向的人由于不善于交往，根本不适合去做销售。为此，众多内向者止步于销售的门槛之外，尽管他们的心中也揣着满满的理想，尽管他们的豪情曾比天高，然而终究缺乏勇敢的临门一脚。

内向的人真的不适合做销售吗？其实事实并非如此。有关专家对一些业绩一流的销售人员进行了调查。结果显示，在这些顶尖的销售人员中，有75%的人在心理测验中被定义为性格内向的人。年销售额为10亿美元的美国销售高手乔·坎多尔弗是内向推销者的典型代表，他把自己形容成一个“嗫嗫嚅嚅，见人低头不敢高声说话”的人。闻名世界的汽车销售之王乔·吉拉德曾经性格内向，并且严重口吃。他通过自己的不懈努力，最终成为了世界公认的销售大王和演讲大师。

类似的例子不胜枚举。也许很多人会很奇怪，性格内向的人不善言辞，怎么去做好销售？之所以会有这样的疑问，主要是因为一直以来人们对性格内向的人存有误会，人们通常会认为内向的性格是不良性格，认为性格内向就是不善交际，不善交际自然就做不好销售。其实性格并没有优劣之分，内向者同样拥有自己独特的优势，亦可借此拓展自己广泛的交际圈，拓展自己的人际关系。有心理学家对影响人际关系的因素进行了一个排名，结果显示，排在前10位的有真诚、真实、智慧、可信赖、有思想、

体贴、善良、友好等，而“性格开朗”这一因素只排到了第18位。这说明性格内向或外向对人际交往的影响并没有想象中的那么大。人们对于内向者的误会，更多是因为下意识地放大外向者的优点和内向者的缺点。这一社会潜意识也是导致众多内向者游离于销售这一行业的罪魁祸首。

内向人不适合做销售，这绝对是个伪命题。本书将从多方面对于内向——这一普遍性格进行一个相对客观的分析与判断，揭开造成内向缺点放大这个社会潜意识的真相。

他们原本也可以如此的优秀，他们原本也可以如此的出众，他们并非不善言辞，他们只是更愿意倾听这个纷繁的世界，希望通过本书可以让广大的内向者走出由于社会潜意识造成的心理阴影，突破这个看似不可跨越的心理障碍。

为本书编写付出心力的还有齐蕊、张伟、郭凡、李胜男、张宇、立勇、吕胜、孙靖、张井莲、唐宇、陈其异、李向波、聂藻藻、师炜、郑炜，在此表示感谢。书中借鉴了许多学者的资料和观点，篇幅所限，未能一一列举，敬希今后多多与我们联系，共同合作！（niewuyi88@sina.com）由于时间及水平所限，书中错漏在所难免，欢迎广大读者批评指正并予以宽宥。



目 录

1 谁懂我的心？

——内向者剖析

- 1.1 你性格内向吗？ / 3
- 1.2 因为内向所以骄傲：被低估的内向者 / 9
- 1.3 内外有别：内向和外向的差别 / 14
- 1.4 我也是金子：内向也有闪光点 / 19
- 1.5 我爱侃大山：健谈不是外向者的专利 / 24
- 1.6 内向，所以成功：内向的人也能成大事 / 27

2 销售就是夸夸其谈吗？

——被误解的销售

- 2.1 被妖魔化的销售员：我不是大忽悠 / 33
- 2.2 销售最怕卖错货：以质为本，找准东家 / 38
- 2.3 你的月亮我的心：听听顾客的心思 / 41
- 2.4 为什么顾客都喜欢他：做受人欢迎的销售家 / 47
- 2.5 沉默中的爆发：销售中的沉默战术 / 52
- 2.6 没事儿常联系：顾客就是上帝 / 57

3 我能做销售吗？

——内向者的质疑

- 3.1 自信者得胜利：自信是心中的灯塔 / 63
- 3.2 内向不是魔鬼：销售冠军也内向 / 69
- 3.3 大智若愚：内向者有大智慧 / 73
- 3.4 意志决定成败：我能坚持到最后 / 76
- 3.5 以诚待人：内向者有好口碑 / 80
- 3.6 勤能补拙：销售不是一天炼成的 / 85

4 我该做些什么？

——内向者的迷茫

- 4.1 跑赢自己：挑战自我极限 / 93
- 4.2 秀出自我：酒香也怕巷子深 / 98
- 4.3 仁义闯市场：做销售圈内的关羽 / 103
- 4.4 主动出击：搜集客户资料 / 110
- 4.5 一针见血：找准客户的需求点 / 114
- 4.6 做顾客的贴心人：销售要懂点儿心理学 / 119

5 我该避免什么？

——内向者的立身之道

- 5.1 浮夸最要不得：真品质，真情意，真对待 / 127
- 5.2 画地为牢圈住的是自己：扩展我的人际圈 / 132
- 5.3 悲观失望是毒药：相信积极的力量 / 137
- 5.4 不拘泥于形式：君子相时而动 / 142
- 5.5 瞻前顾后业难成：一股勇气闯天下 / 149
- 5.6 丢掉言不及义：适当地表达我的想法 / 156

6 我能成功吗？


——内向者的励志之道

- 6.1 气场为王：修炼强大的内心 / 163
- 6.2 像花开一样自然：把销售作为自己的爱好 / 168
- 6.3 源于梦想的力量：放长眼光钓大鱼 / 172
- 6.4 不负机会的光顾：拿出抓住时机的姿态 / 177
- 6.5 积跬步以致千里：行动是成功者的秘诀 / 180
- 6.6 在时限内全都搞定：管理我的时间 / 185

7 我可以成为销售冠军！

——销售冠军的成功秘诀

- 7.1 形象先行：我就是公司的招牌 / 190
- 7.2 默默倾听：我听得你的需求 / 195
- 7.3 创造机会：激发客户的需求 / 200
- 7.4 赢得信任：你值得相信 / 206
- 7.5 贴心服务：销售上策是攻心 / 212
- 7.6 不怕失败：持之以恒 / 219



谁懂我的心？

——内向者剖析

内向者是这样的一群人，他们不善言辞，但说话又一针见血，他们理想化，却又深谙现实规则，他们内心怯懦，却又有着无比坚定的意志，他们时而消极，却又抱定必胜的信念。



1.1

你性格内向吗？

心理学家说内向

生活中，很多人都会觉得自己性格内向，从而使自己的自信心受到了很大的打击，公开场合不敢发言、一跟陌生人说话就紧张脸红。那么究竟什么是内向呢？你对你的性格究竟了解多少呢？

其实所谓的“外向”和“内向”是心理学家荣格根据一个人精神能量的活动和表现对人的性格进行的一种分类。他将人分为内向性格和外向性格两种。他认为外向性格的人是现实的、积极的、乐于行动的、善于沟通的，他们在生活中往往表现为：喜欢与人沟通、能够很快地适应周围的环境、待人热情、乐观开朗、性情坦率；而内向性格的人是理想化的、消极的、乐于思考的、不善沟通的、朋友多而广，他们在生活中往往表现为：不善沟通、喜欢思考、朋友少但精，偶尔还会表现出一点儿怯懦。我们可以把性格内向的人比作充电电池，他们隔一段时间需要停下来再次充电，休养生息、养精蓄锐。他们天生具有储存精力的功能。他们大都会有这些特征，他们会向内释放自己的心理能量！内向者将自己的兴趣、观点、情感、思想行为全部指向自己的内心世界，而外向者则将这些指向外部环境中的一切。

也许有人会问：“我在熟人面前很外向，在陌生人面前一点儿话都不想谈。那我是什么性格呢？”其实荣格对此也有解释，他认为：内向和向外两种性格倾向常常会出现在同一个人的性格中，哪种倾向占了主导地位，外在上就会表现出相应的性格。这也正如高尔基说的那样，“人是杂色的，没有纯粹黑色的，也没有纯粹白色的。”我们暂不去管高尔基是出于何种

目的说的这句话，但是有一点我们是肯定的，那就是，人的性格是多面的，是不能准确定义、精确估计的。

在文学作品中，古今中外的作家们为我们塑造了多愁善感的林黛玉、泼辣的王熙凤、有勇无谋的鲁达、为了爱情坚贞不屈的罗密欧和朱丽叶等一批性格十分鲜明的人，虽然这些人物给我们留下了很深刻的印象，但是艺术不能等同于现实，它总是来源于现实却又高于现实，这些人物的塑造者只是抓住了这些人物最生动、最具代表性的性格来进行刻画，而现实中的人的性格要比小说中要更复杂、更难以捉摸。

案例链接：



小美是刚毕业的大学生，进入V公司工作不久。她最近十分困惑，本来在同学面前乐观开朗的她，突然适应不了V公司的大环境，她在同事和领导之前突然变得很矜持。“我也不是内向的人哪，我在朋友面前可是开心果啊！可是为什么一到陌生环境里就变得很内向。有时候我真怀疑我不是双重性格。”

专家支招：



现实生活中我们会碰到很多像小美这样的情况。这也就是荣格所说的内外性格倾向会出现在同一个人的性格中。荣格认为对于我们任何一个个体来说，我们个人当中同时存在着内向和外向两类倾向，外向的人，对自己的理性认识为外向，而其个人的无意识为内向。内向的人，对自己的理性认识为内向，而其个人的无意识为外向。小美的这种情况就是在一个场合用了偏内向的东西，另一种场合用了偏外向的东西。

性格无优劣之分

依据我们的生活经验，我们喜欢把乐观、热情、开朗等比较阳光、比较好听的词语用在具有外向性格的人身上，而将胆怯、孤独、不合群等比较消极的词语用在具有内向性格的人身上。

对此，弗洛伊德也认为，外向性格是健康的象征，而内向者则具有精神病的倾向。他说：“向内释放心理能量意味着自恋，而向外释放心理能量则表明此人有可能达到真实的、客观的心理宣泄，并且能一步步地走向成熟！”

生活经验的暗示、权威专家的解读，这些无疑都是在告诉我们，外向的性格是优良的性格，而内向的性格则是比较劣势的性格。于是很多内向的人受其影响变得越来越消极、越来越不善于沟通。

其实性格并无优劣之分，心理学家荣格认为，内向外向并没有优势劣势之分。一位具有多年从业经验的心理医生说，他经常会听见很多性格内向的人对自己的性格不满意，这些人总是希望自己能够更加热情些、自信些，同时，还有很多外向性格的人也很不满意自己的性格，他们认为自己没有主见，喜欢随大流，他们的快乐总是来自于外界的表扬和赞美。

从生活中我们可以看出，内向者和外向者其实是各有所长，这其中并不存在孰优孰劣的问题。健康的性格内向者的内心经常处于一种很平和的状态，他们对周围的事物没有太多的抱怨，他们的内心是自然而和谐的。本质上来说，性格内向跟孤僻、害羞等性格特征不同，它不是疾病，它只是一种性格特征。我们无法改变它，但是我们可以学着利用它。所以我们要充分地了解自己的性格，这样才能够充分地发展自己的性格、享受自己独特性格带来的快乐。

案例链接：



某星级酒店西餐厅新近开张，急需两名厨师。有两名厨师前去应聘，其中有一个比较外向，特别能说，但是做出来的菜既不好看也不好吃，另

外一个比较内向，他不喜欢说话，也不善于表达自己，但做得一手好菜。结果老板恰巧看上了那个内向的厨师，把那个外向的给淘汰了！



上面案例里面，老板没有因为内向厨师的性格原因而不选择他，他做得一手好菜，这是那位外向厨师所比不了的，也正是老板所需要的。同理，我们在推销产品的时候，令顾客选择你产品的原因，并不仅仅因为你性格外向，还因为你的真诚、你的贴心。性格其实不代表所有，它无好坏优劣之分。我们不要被问题的表象所迷惑，要善于抓住问题的实质，将自己的性格特征用在合适的地方，扬长避短。

性格评测

说到这里，也许很多人会说了：“说了这么多，那我的性格究竟是偏内向还是偏外向呢？”下面我们可以通过一个性格评测来测试自己的性格类型。

下列有 60 道题，请根据自己的情况作答：

凡单数题，回答“是”记 0 分，“模棱两可”记 1 分，“否”记 2 分。

凡双数题，回答“是”记 2 分，“模棱两可”记 1 分，“否”记 0 分。

1. 喜欢一个人独处。
2. 喜欢在别人面前表现自己。
3. 人多的时候会不好意思。
4. 对很多人一见如故。
5. 不喜欢集体性的活动。
6. 在众人面前能爽快地回答问题。
7. 能控制住自己的感情，不露声色。
8. 公众场合下喜欢坐在被人注意的地方。
9. 不知道该怎样和陌生人打交道。

10. 喜欢和朋友在一起。
11. 凡事有主见、有原则。
12. 喜欢高谈阔论。
13. 喜欢刨根问底。
14. 能虚心接受别人的意见。
15. 不会轻易告诉别人自己的真实想法。
16. 自己认准的东西会立即买下。
17. 遇到难题非弄懂不可。
18. 碰到困难不灰心丧气。
19. 宁肯一个人独自坐着，也不愿和别人聊天。
20. 别人话还没讲完，自己就已经知道对方的心意。
21. 经常因为自己没有能力而自卑。
22. 不大注意别人的事。
23. 不喜欢和人辩论。
24. 容易喜形于色。
25. 面对问题犹豫不决。
26. 经常能够毫不犹豫地做出决定。
27. 很在乎别人对自己的看法。
28. 不大注意外表。
29. 总是羡慕别人的成绩。
30. 相信自己的能力。
31. 做事细心。
32. 总是期待未来。
33. 容易想入非非。
34. 经常找不到东西。
35. 自己的书桌经常干净整齐。
36. 会很快遗忘不高兴的事情。
37. 注意自己的信誉。
38. 情绪起伏很大。
39. 喜欢同别人比较。
40. 乐于帮助别人。

41. 会反复看一本书。
42. 不喜欢长时间读书。
43. 做事有计划、有条理。
44. 兴趣广泛而多变。
45. 做事一定要把事情做到最好。
46. 更注意速度而不是质量。
47. 做事不易受外界干扰。
48. 经常忘记答应别人的事情。
49. 着装整洁、干净。
50. 开会、上课时喜欢同人交头接耳。
51. 不易改变对别人的看法。
52. 喜欢挑战没有做过的事情。
53. 去超市前总是写个清单。
54. 喜欢结交更多的朋友。
55. 碰到不高兴的事情，喜欢一个人生闷气。
56. 喜欢看球赛。
57. 不喜欢运动。
58. 容易原谅别人。
59. 害怕失败。
60. 做错事后会承认错误并积极改正。

测试结果使用说明：

将以上所得的分数相加，计算总分：

- 90 以上为典型外向；
- 81—90 为比较外向；
- 71—80 为轻微外向；
- 51—70 为混合型；
- 41—50 为轻微内向；
- 31—40 为比较内向；
- 30 以下为典型内向。

1.2

因为内向所以骄傲：被低估的内向者

做完上面的测试，也许很多人对测试的结果不满意：“我性格内向，可怎么办呢？”，其实生活中，我们也常常听到很多这样的话：“这孩子好是好，就是性格内向了点儿。”在一个外向的世界中，内向的人似乎变得毫无优势。内向者为自己不受重视而困惑。那么内向的性格真的如我们以往所理解的那样，毫无益处么？

我思故我在

常言道：三思而后行。这句话在一个层面上道出了内向者的一些优势——乐于思考而非迅速行动。他们往往是冷静的旁观者，安静、寡言，但是却拥有超然的好奇心、求知欲去观察和分析生活。性格内向者一般不如性格外向者那样不住地东跑西颠，玩伴相对少一些，因而，他们可以有较多的时间更冷静、更客观、更深刻地去观察与思考问题。他们对问题的理解往往要比性格外向者更独到，想象能力也更强。

相对于许多外向者而言，内向者更加善于总结自己，通过一次次的总结来达到完善自己的目的。尤其是在销售这个领域中，学习与总结是必不可少的。很多销售冠军，都存在不同程度上的内向性，或许他们在初入这个领域的时候，比较艰难，然而一次次的磨砺以后，往往会比那些上手较快的外向者做得还要出色。



案例链接：

某楼盘的销售人员小颜，虽然性格有些内向，然而业绩却一直位列前茅。很多同事都很不理解——为什么他什么都没讲，甚至有时候还支支吾吾半天才能讲出一句话，却能够取得这么好的成绩呢？在一次销售例会上，终于有人忍不住问出了这个问题。小颜回答道：“我并不是什么都没有讲，而是只讲最关键的地方，因为我也就只能讲出这些了。”小颜的回答毫无疑问引起了会议现场的一阵笑声，然而销售经理经过一番沉思后，要求小颜将他的思考方式告诉大家，原来，他更多的在于一次次的总结，在对每一次的成功或者失败的思考中慢慢进步。



专家支招：

很多内向的朋友都会怀疑自己的性格，然而却往往忽视了最重要的一点——内向者更容易静下心来反思自己，以得到不断完善。就以小颜为例，在他每一次的反思中，总结出自己对于准客户的判断方法，对于客户心态的把握方式。往往能够用几句话就能打动客户，做成一笔交易的时间也相对其他同事要少得多。当然，在这个方面需要强调的是，思考必须要与自己所处的环境结合起来，通过自己的思考再结合当时的具体语境、环境来做出的实践活动才是有效的。很多内向者容易出这样的错误——针对上一次的错误，总结出自己下次该怎么去做。然而第二次的具体情况可能有所不同，而不及时进行变通，造成第二次的失败。随后又对自己苦思冥想出来的方法全盘否定，这样的恶性循环下去，往往会一事无成，反而浪费了时间。因此，在总结出自己成功或者失败的经验后，一定要在具体的实践情境中加以改善，才能够做到马到成功。这样的思考才是有效的。