

推销员必读

— 知识·技巧·服饰

王莹 编



吉林大学出版社

推销员必读

王莹 编

责任编辑、责任校对：陈 铮		封面设计：江云飞
吉林大学出版社出版		吉林大学出版社发行
(长春市东中华路 37 号)		吉林省商务彩印厂印刷
开本：787×1092 毫米	1/32	1997 年 7 月第 1 版
印张：6.375		1997 年 7 月第 1 次印刷
字数：139 千字		印数：1—1000 册
ISBN 7-5601-2039-3/Z·120		定价：10.00 元

写在前面

推销，在有文字记载的历史中就有过描述，原始社会人们就有食物、武器、动物皮毛的交换活动。

在写于公元前1792~1750年间的《汉谟拉比法典》中，曾记载着古代巴比伦的商品销售管理条例。该法典为许多其他文明古国奠定了商品买卖的法律基础。在我国北宋画家张择端的《清明上河图》上便可见到走街串巷的小贩，他们挑着担子，背着包袱，带着少数商品到处叫卖，也可以说这便是传统的古老的“推销员”的雏型，他们承袭了数千年的经销传统。

中华人民共和国成立以来，我国一直实行着计划经济体制，商品经济很不发达，当时只要企业能把产品生产出来国家基本一包到底，企业本身很少谈销售，更不要说重视了。

三中全会以来，特别是邓小平同志南巡讲话以后，全国已全方位地走向了社会主义市场经济，跻身世界经济大循环，企业也随之进入了市场经济的竞争大潮中。在这大潮中企业必须赢利才能生存，才能发展，反之将遭受被淘汰的厄运。而企业利润之取得则很大程度上取决于销售的成败。再说，一件商品需经由推销人员进行推介说服才能达到销售的目的，促使商品顺利地到达消费者手中，从而完成商品流通径路，发挥商品的效用。可见，推销员在企业的发展中担当着重要角色，在某种意义上讲，推销员是企业发展的火车头。

一个优秀的推销员不但能为企业获得可观的经济效益，

还能为企业树立良好的社会形象，也可为自己取得可观的佣金。那么，怎样才能成为一名优秀的推销员呢，这就是本书所要讲的问题。

由于本人学识与水平有限，不当之处在所难免，敬望经营界的同道不吝指正。

编 者

1996年6月6日于沈阳

商海里采撷的一束小花

——《推销员必读》随笔

王莹是我的学生，论起师生感情，我们已有十多年的交往了。14年前，我在沈阳市铁西区文化馆做创作员和业余作者辅导员的时候，王莹就是业余作者中为数不多的“铁杆分子”。当时，我的专业是写小说，他的爱好也是小说创作。一个作家梦不仅支撑着他的信念，同时也把我和他的关系拉近了。

按理说，王莹的第一本书应当是一本小说集，从这本小册子里面的文学风格和他对商界经营的观察与思考，就可以看出作者的文学功底。我所以为这本小书作序，是因为他不像时下许多利欲薰心的编书匠，东拼西凑地把别人的东西拿来，变个名字，换一副面孔，然后据为己有。而王莹的这本书，是他十几年的积累。这些年来，他几乎走遍了全中国，作为业务人员，他的肩上有繁重的工作任务，那就是产品要销出去，货款要带回来，这硬碰硬的经济指标，曾经把文学挤得扁扁的，夹在了他的心扉里。当他把书稿放在我的案头，当我把这部书稿看完时，我很受感动，好象走进了王莹的心境，再一次感受到了文学的魅力和文学给人的力量。我想说的第一句话就是，全国各个企业里，与王莹同岗位、同职业的人多得恐怕数不过来，但是，像王莹这样的有心人，能把自己的亲身经历写成书出版的人，就恐怕很难找到了。

商业也是一种文化，没有文化的商业行为至少是存在着

一定的盲目性。没有文化的商业经营，必然走向失败，这一点已经被许多人认识了。所以这几年来出版了许多关于商业文化的书籍，很多人也是为了发财而临时抱佛脚，草草读上几页，便匆匆上阵。王莹不是这样，在商海的大潮中，他表现得十分冷静，他用心去工作，用心去体会，用自己的笔把这些体会记录下来，然后从中选出最典型的最有说服力的东西献给别人。这就是我对这本书的总体印象。

王莹是个不甘寂寞的青年，从这本书就能看得出来。他的兴趣很广泛。也许是受父亲的影响，他的摄影水平也是令人佩服的。东北药厂哪一次摄影比赛他都参加而且每次都能拿奖，省内外的报刊上也发表了他不少的作品。因此，我也从中受益不小，每逢报社和杂志社来要我的剧照和本人照片时，都是请王莹来为我拍摄的。工作、写作、摄影几乎成了他生活的全部内容。王莹活得很充实，因为他干什么就像什么，干什么就能干好什么。

如果说，写作是任何爱好也替代不了的精神享受，那么，出书则是每一个搞写作的人的最大心愿。王莹的这一心愿终于实现了，作为老师，我深感高兴，写了这个短文，是为序，也是祝贺，希望下一次再为王莹其他的文学作品集写序，这又成了我的心愿。

黑继文

1996年6月26日

目 录

第1篇 推销员的心理素质

自信是成功的一半.....	(1)
消除恐惧.....	(4)
学学做生意.....	(6)
你能控制住自己的情感吗	(10)
替自己打气	(12)
你是什么性格, 需要改变吗	(14)
扩大你的交际面	(17)

第2篇 推销员的语言素质

语言是人类信息传递的工具	(21)
你的口才怎么样	(24)
推销员应学好普通话	(28)
学点方言	(34)
请君幽默些	(37)
你会打电话吗	(42)
去说服上帝	(45)

第3篇 推销员的知识素质

你的专业知识怎样	(48)
扩大自己的知识面	(50)
要知晓一些法律知识	(52)

第4篇 提高推销员的商业写作水平

不写错字及书写规范是写作的基础	(57)
单据的格式与写法	(59)

学写广告辞和产品介绍	(62)
你会写产品购销合同吗	(66)
写好工作计划与工作总结	(69)
第5篇 推销中女性之效应	
利用好女性的魅力	(72)
如果您的客户是位男士	(75)
成熟女性在走向推销业	(79)
化妆与发型是女性必修课	(81)
第6篇 服饰再告诉您	
衣着, 交际中的一种语言	(85)
推销员的着装技巧	(87)
成熟女性的四季服装	(90)
推销女性衣饰的 ABC	(95)
服饰与仪表	(99)
第7篇 推销员的衣橱	
女推销员的衣橱系列	(103)
男推销员的衣橱系列	(109)
男士, 你的西服应注意保养	(114)
女士, 别小看你的袜和鞋	(116)
第8篇 推销战术一二三	
同情式推销术	(120)
演示式推销术	(120)
品尝式推销术	(122)
附赠式推销术	(123)
比较式推销术	(124)
以诚推销术	(126)
露瑕式推销术	(128)

限量式推销术·····	(130)
借名人推销术·····	(131)
衬托式推销术·····	(132)
垂范式推销术·····	(133)
奉迎式推销术·····	(135)
错觉式推销术·····	(136)
醒目式推销术·····	(137)
受难式推销术·····	(138)
抓住机遇推销术·····	(139)
利用旧品推销术·····	(139)
现身说法推销术·····	(140)
恭维式推销术·····	(140)
走上层推销术·····	(141)
第 9 篇 去做一名国际推销员	
世界在呼唤你·····	(142)
准备做一名国际推销员·····	(144)
如何开拓国际营销市场·····	(146)
学外语与请翻译·····	(150)
知晓世界的政治格局·····	(152)
粗通世界经济环境·····	(153)
了解世界的文化环境·····	(155)
第 10 篇 到国外推销应注意什么	
同日本人打交道·····	(158)
到韩国去·····	(161)
去趟东南亚·····	(163)
与欧洲人做生意·····	(165)
芝麻开门·····	(168)

推开美利坚的大门..... (172)

第 11 篇 国际商务谈判与合同的签订

谈判前应做些什么工作..... (176)

谈判取胜的策略..... (178)

签订外贸合同应注意什么..... (180)

CIF 合同与 FOB 合同 (182)

信用证..... (185)

在国际商业活动中的服饰要求..... (187)

在国际商业活动中女士的服饰要求..... (189)

第 1 篇 推销员的心理素质

自信是成功的一半

俗话说：人贵有自知之明。希腊的大哲人苏格拉底也曾经说过“你当自知”。这里的“贵”字似乎可以作两方面的解释：一方面指获得较为客观的自我评价是非常不易的；另一方面是指获得正确的自我评价对一个人的生活幸福、事业发达是多么的重要。清楚自己的长处，可以发扬光大；清楚自己的短处，可以及时改正；清楚自己的特点，可以顺利择业；清楚自己的喜爱，可以集中力量，向某一个方向突进。正确的自我评价可以使人获得充分的自信，而你的成就的大小，往往不会超出你自信心的大小。假使拿破仑没有充分的自信，他的军队决不会爬过阿尔卑斯山。

自信，就是相信自己的力量，坚信自己能够完成提出的任务。周恩来在青年时代曾给他的一位友人赠言：“你要认识自己的长处，坚持到底，必有成功。”自信可以获得成功，因为它是建立在正确地认识自己力量的基础上的。自信不等于自负，自负的目的在于赢得他人的赞许，根据别人的看法来评价自己，其结果往往是弄巧成拙，贻笑大方。西施捧心是一种美，东施也去捧心，却惊跑了左右四邻。

人类是自己思想的产物，所以我们应当有高标准，提高自信心，并且执着、认真地相信必能成功。高标准会使你往高处走。

几年前，我的一位在某汽车制造厂当团委书记的朋友来找我说，他要到厂里的销售公司去当推销员，要锻炼一下自己，实现一下自我。我劝他说：“你搞这么多年政工工作，你有销售汽车方面的经验吗？更别提业务管理了。”他承认业务知识不行，也缺乏经验，但是，他充满自信，他说：“我收集的资料显示我国的汽车行业正在扩展，推销行业正在被世人所重视，我也彻底研究过我可能遇到的同行的竞争，我相信我在销售方面可以做得比公司里任何一个人都好，我也预料到会犯一些错误，但我会很快赶上别人。”结果他真的做到了，不到二年，他的推销成绩很可观，并被提升为公司的业务经理。自信，强烈的自信，可使人受到激励而想出各种可行的方法以及技巧，同时“相信自己会成功”也会使别人对你产生信任 and 好感。

自信可以激发一个人的聪明才智，而聪明才智又能进一步增强人的自信心。如果建立起这么一种良性循环，那么一个人的事业就会取得辉煌的成功。诸葛亮草船借箭、借东风、空城计、七擒孟获等等，就是这种良性循环的杰出范例。“圣经”里说“坚定不移的信心能够移山”，可是真正相信自己能够移山的人并不多。事实上，在当今时代，信心所能成就的事业要比“移山”大得多。在太空探险中，如果没有“我们必能征服太空”的伟大信念，那些科学家就不会有那么多的勇气、兴趣与热忱持续不断地研究下去。相信会成功，是所有伟大的创造和科学新发现背后的动力；相信会成功，是那些已经成功的人所拥有的一项基本而绝对必备的要素；相信会成功，实实在在地相信，就会使你有能力获得成功。

没有自信心，是消极的。当你心里不以为然或怀疑时，就会想出各种理由来支持你的不相信、怀疑。不相信，潜意识

中要失败的倾向，以及不是很想成功，都是失败的主要原因。没有自信也就没有成功，怎样树立自信呢？下面介绍几种建立自信的方法。

1. 去挑前面的位子坐。不知你是否注意到，不论是开会或者是各种聚会，后面的座位总是先被坐满。大部分占据后排座位的人，都希望自己不会“太显眼”，而他们怕受人注目的原因就是缺乏信心。坐在前面能建立信心，把它当作一个规则试试看，从现在开始就尽量往前坐。当然，坐前面会比较显眼，但要记住，有关成功的一切都是显眼的。

2. 要练习正视别人。一个人的眼神可以透露出许多有关他的信息。不正视别人通常意味着：在你旁边我感到很自卑，我感到不如你，我怕你。正视别人等于告诉他：我很诚实，而且光明正大，我相信我告诉你的话是真的，毫不心虚。要让你的眼睛为你工作，就是要让你的眼睛专注别人，这不但能给你信心，也能为你赢得别人的信任。

3. 要加快你走路的速度。许多心理学家将懒散的姿势、缓慢的步伐跟对自己、对工作以及对别人的不愉快的感受联系在一起。但是心理学家也告诉我们，借着改变姿势与速度，可以改变心理状态。你若仔细观察就会发现身体的动作是心灵活动的结果，那些遭受打击，被排斥的人，走路都拖拖拉拉，完全没有自信心。另一种人则表现出超凡的信心，走起路来比一般人快，像跑。他们的步伐告诉整个世界，我要到一个重要的地方，去做很重要的事情，更重要的是我一定能成功。

4. 不要怕当众发言。怕当众发言的人，不是他们不想参与，而是因为他们缺少信心。在会议中沉默寡言的人都认为：我的意见可能没有价值，如果说出来，别人可能会觉得很愚

蠢，我最好什么也不说，而且，其他人可能都比我懂得多，我并不想让他们知道我是这么无知。每次这些沉默寡言的人不发言时，他就又受了一次缺乏信心的毒害，他会愈来愈丧失自信。如果你每次都积极主动发言，就会增加信心，所以，要多发言，这是信心的“维他命”。

消除恐惧

恐惧是一个人事业成功的第一号敌人。恐惧会阻止人利用机会；恐惧会耗损精力，破坏身体器官的功能，使人生病，缩短寿命；恐惧会在你想要说话的时候封住你的嘴巴；恐惧会使人犹疑不定，缺乏信心。

一个星期日的下午，一位作推销员不久的朋友来看我，一副沮丧的模样，和几天前充满幻想兴高彩烈的样子截然不同。我问他怎么了，他摇着头唉声叹气：“推销这个活，我不干了，太难了，几天来一件东西也没推销出去，遭到的都是客户的拒绝：‘不要，我们不需要，我不用你们的’，唉，我每天还得看他们的脸色……。”我非常理解他对客户的这种恐惧。作一名推销员不是一件容易的事，再成功的推销员也会遭到客户的拒绝。推销就是从被拒绝开始，问题在于成功的推销员，把被拒绝视为正常，并养成了不在乎吃闭门羹的气度，不管遭到怎样不客气的拒绝，都能保持彬彬有礼，而且毫不气馁。克服恐惧最好的办法就是充满信心，如果你因为顾客一口回绝，或说了些拒绝的理由，你就信以为真，立即退缩不前，打退堂鼓，那你将是一个无所作为的推销员。一个有作为的推销员，要从客户拒绝的借口中看穿其本意，并善于改变对方的观念，把他的冷漠的抗拒变为对商品的关心，最后让他下定决心购买。

还有些推销员心里总存一个观念：这一家客户没有问题，尽往好处想。当然满怀热望，自信十足固然是好事，可希望太大，失望也大，一旦遭到拒绝，心理的打击就难以忍受，慢慢就对客户产生了一种抵触恐惧感。因此，推销员要仔细研究客户的拒绝方式，想出如何应付的方法。如果抱着观察研究的态度，一旦遭到拒绝，你就会想到“嗯，还有这种拒绝方式，好吧，下次我就这么应付。”只要你用行动去做就可以治愈恐惧、犹豫；拖延则助长恐惧，希望是个开端，但要靠行动才能赢得胜利。下次当你遇到恐惧时，不论轻重，要先镇定，先搞清楚你到底在怕什么，然后再寻找，我该采取什么行动才能克服恐惧，因为每一种恐惧都有一套方法可以对付。比如，当你怕失去一位重要的客户时，你应加倍努力提供更好的服务，深入地了解客户在想什么，他需要什么，在那几个方面他可能拒绝你，应采取什么补救的办法，改进任何会使客户对你丧失信心的缺点。若怕事情完全超出预料，你应将注意力转移到全然不同的事上，例如，到郊外散散步、打打球、跟孩子们一起玩、去看场电影等等。

若怕别人有什么想法，则应确信你计划要去做的事是正确的，因为任何人做任何有价值的事，都会有人批评的。记住欧洲文艺复兴时期大诗人但丁的一句话：“走你的路让人们去说吧。”

当对人感到恐惧时，你应给他们适当的评价，就能克服对他们的恐惧。我有一位在街道办事处工作的朋友，他说：在以前，我几乎害怕所有的人，你简直难以想象我是怎样的害羞与胆小，我觉得每一个人都比我聪明，我自己的身体与心理不够成熟，是个天生的失败者。可是有一次，在命运的巧妙安排下，我不再怕别人了。那是在一次秋季征兵中，我被

很幸运地按排在征兵办公室负责协助医生为新兵体检，我对这些新兵看得愈多，就变得愈不怕别人。几十个新兵站成一列，像傻瓜似的赤身裸体，看起来都是一个样子，当然，他们有高、矮、胖、瘦的不同，但全都显得迷惑和孤单。不过才几天前，他们中有些是个体户、学生、工人……但在这里，每个人都是一个样。当时我发觉，一般人在许多方面都很相像，不同点并不多。有一个新兵跟我非常相像，他喜欢画画，他想念家人与朋友，他希望自己有一番成就，他有他自己的问题，他喜欢放松自己的心情。所以，既然有人基本上很像我，我又何必怕他们呢。

怎么才能适当地评价别人，克服对别人的恐惧呢？这就需要对他人的看法在心里要保持平衡，与其他人相处时要记住两点：

第一，别人都是重要的，每一个人都是重要角色；但是第二，也要记住，你也很重要。所以，当你遇到包括客户或顶头上司时，要想到我们是两个重要人物，正在讨论有共同兴趣与共同利益的事情。只要你保持了双方之间这种平衡，你就没有恐惧了。

学学做生意

谈生意，谁都会，但怎么才能谈得好，谈得成功，将买卖做成，这就需要有一定的技巧。比如怎样才能给客户留下一个好的印象，特别是第一次的印象，因为人们大都有一种很强的自信，当某个人或一件东西第一次闯进他的眼帘，在他的脑海里投下最初反映时，便马上产生了审辨评判，认为这是好的、很好，那是坏的、很坏，或者这是不甚好也不甚坏的，中等。当这个有关审辨评判的意见一产生以后，便烙

在脑海里，此后一想到这个人或这件东西，他的潜在意识便立即告诉他，这是好的，那是坏的，或者那是不好不坏的，这便直接影响了他对这个人、这件东西的评价，便因此而产生了成见。所以，我们要注重自己给对方的第一个印象的理由，就在这里。

当你要走进一个你初次见面的客户的时候，别忘了面对镜子，整理一个你的服饰、仪容，但更重要的是整理一下表情。在初次见面的几分钟里，可以说是捕集对方情绪表露，分析对方心理状态，掌握判断形势的决定时刻。要充分运用你的知识，找出对方所喜欢的话题，比如对方的兴趣爱好等，作为彼此沟通的媒介。日本著名经济评论家高岛阳说：“一见面就谈生意的，是二三流的推销员。”要做到跟任何人都要有话可说。在交谈中，你应该由内心发出对别人的赞美，要记住对方的姓名，并时常说出来。唤出对方姓名是缩短推销员与客户距离的最简单迅速的方法，记住姓名是交际的必要，而交际就是推销员的生命线。凡是推销成绩优异的推销员都有一个共同的气质，就是给人以温暖的感受，不管是热情奔放抒发着强烈的韵味，还是温文尔雅，散发着淡淡的温馨，都以一颗温暖热诚的心来对待客户，从而获得客户的信赖。如果推销员只为推销而推销，不是真诚待客，只是脸上挤出虚伪的笑容，心里却是冷冰冰的，就会得不到客户的信赖，商品也就推销不出去，也就失去了你的良好形象。

面对顾客你首先要考虑的是怎么回答客户的提问。在一般的推销活动中，大致归纳有以下5个方面问题：

1. 为什么？推销人员在与客户交谈中，首先就会遇到这样的问题：“你为什么来推销访问？我为什么要买你的产品？”对这些问题的答话，就开始了推销工作。推销人员要预先准