



# 销售就是搞定人心

连永明◎著

**99%的人都不知道的销售攻心术**

抓住1%的机会，洞察客户心理，提高销售软实力，让客户无法拒绝你的销售



北京联合出版公司  
Beijing United Publishing Co., Ltd.



图书在版编目 (CIP) 数据

销售就是搞定人心 / 连永明著. —北京: 北京联合出版公司, 2017. 3

ISBN 978 - 7 - 5502 - 9921 - 4

I. ①销… II. ①连… III. ①销售 - 通俗读物 IV.

①F713. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 036293 号

## 销售就是搞定人心



项目策划 斯坦威图书

作者 连永明

责任编辑 管文

策划编辑 安妮雨 时辰

封面设计 红杉林文化

---

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京市兆成印刷有限责任公司印刷 新华书店经销

210 千字 710 毫米 × 1000 毫米 1/16 14 印张

2017 年 3 月第 1 版 2017 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5502 - 9921 - 4

定价: 42.00 元

---

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换

纠错热线: 010 - 82561793

## 前 言

### 每个销售员手上都有一个帝国

这个世界上有很多东西都是靠运气的。当初考建筑专业是个苦差事，毕业只能去国企，竞争大得吓死人，但是最近 10 年的房价大热，进入建筑行当的人轻松就能年薪 10 万。再后来我们说做 IT 的都是民工，但是最近 5 年智能手机的出现，一下子就引发了一场全球的应用程序热，曾经的 IT 民工们都变成了 IT 新贵。

每个行业似乎都有风水 30 年的说法，10 年、20 年之后，你所在的行业可能就要面临一次全局上的兴衰变化。我们每个人的职业生涯大概有将近 40 年，也就是我们人生中或多或少都要经历几次起伏。到最危难的时刻我们能依靠的，就只剩下手上的那点资源。

我最喜欢跟自己员工说的一句话就是，我们做销售永远不会没有饭吃。有些人工作 10 年积累的是工作技术，但技术也许有一天就被淘汰了，这个人 10 年的积累就白费了，又要重头开始。而销售人员工作 10 年积累的是一个帝国，你手中的人脉永远不会丢失，就算你工作的公司倒闭了，你经营的行业萧条了，只要你的帝国还在，你就不会知道什么是失败。

我进入销售行业今年刚好第 17 年，先后卖过 6 种商品，换了不知道多少个职位，从几十块钱的单子，做到今天近千万元的项目。我承认我很幸运，几次以为自己死定了都撑了过来，但现在回头来看，却觉得并不全是依靠运气。换一个人在那个位置上还是死定了，多好的运气都未必抓得住，真正帮我起死

回生的，不是运气，而是我的人脉帝国。

做销售的人最重要的资源就是人脉，你能搞定人，你的东西就一定能卖掉。很多人都说生意人唯利是图，这样说非常正确，但很多人以为这个“唯利是图”，指的就是眼前那点蝇头小利。

做销售这一行有很多人都不地道，玩弄小聪明葬送大前途。我们片区有个兄弟单位做甲方，承包出去一个项目。中标的乙方销售代表非常厉害，该打点到位的关系一个没错过，但是这个销售代表最后弄来的施工单位却不是标书上的那个，原来他居然同时在几个公司担任销售代表，想要玩个“狸猫换太子”的把戏。

如果不是兄弟单位那边的负责人本身是个细致的性格，亲自到工程上去验收发现了问题，并步步推查找出了其中的猫腻，我们那个兄弟单位这次的亏损最少估计都是 300 万。

事后我和兄弟单位的负责人说这件事的时候，负责人还在感叹那个销售代表确实很厉害，可惜耍的都是小聪明。现在那个人正在被起诉，如果最后被定为诈骗罪，最少就是 10 年，黄金岁月就要在牢里待着了。

这个销售代表之所以敢做这么出格的事，最核心的问题还不是他道德败坏，而是他根本不清楚自己的职业目标。只想着捞一把狠的就走，别说做不好销售，其他的也都做不好，最后只能做一个诈骗犯。

销售是一件日积月累的事，要把手上每一个客户都当成宝，一个客户就是一个点，连接起来就是一片网，网里捞起来的鱼才是你的最终成就。一个销售人员要没有眼光到什么地步，才会为了偶尔黏在线上的苍蝇，压垮自己的整个人脉网络？

我每年都会跟所有客户至少打 5 个电话，特别重要的客户至少吃 5 次饭，而最核心的那一部分客户一定会在我的生活圈里经常出现。比如我们会相约一起去户外、一起品酒、一起品雪茄，等等……总之，我的生活血脉中都是我的人脉圈，都是我的客户群。

和很多人想象的不同，这不但不会影响我的生活，还会提高我的生活质量，因为我做的每件事都是出于自身的意愿，都是我在享受生活，只是享受的同时还能带上朋友而已。

没错，客户就是你的朋友，带着抵触的情绪去和任何人打交道，你都不可能成功。客户为什么不能成为你的朋友？你们之间除了利益往来，还可以有超越别人的信任，这样的客户才是长久的客户。就算有一天你不做这一行了，曾经的客户也许会慢慢感情变淡，但朋友是不会的，而这些朋友就是你最宝贵的资源，任何时候你想要用得上他们，他们就能够站出来挺你。

所以说做销售这一行其实很有意思，在这个领域里面，你能把和人交朋友的事真正上升到艺术的境界。

我在这本书里面写的都是自己的销售经历，是我从基层开始一步步爬上来的经验，这些经验的核心就是和人打交道的方式。怎么让客户喜欢你，怎么把客户变成你的朋友，怎么让客户认同你的产品……

我们做销售的常说每个客户背后都有6个隐藏客户，这不是一句空话。一个客户如果真的信任你，把你当朋友，他背后的资源，你永远猜不到有多值钱。作为一个有理想的销售从业人员，你的事业目标，就是建立属于自己的人脉帝国。相信自己，只要你能搞定人，你就一定能够搞定事。

# 目 录 C O N T E N T S

## CHAPTER 1

### 别急着卖产品， 先把自己推销出去

---

搞销售必须讨人喜欢 \_ 3

用名片让客户记住你 \_ 8

用微笑征服客户 \_ 12

你可以不是最好，但要与众不同 \_ 16

尊重自己才能赢得客户的尊重 \_ 20

## CHAPTER 2

### 心态决定人脉， 好心态让你更成功

---

客户只买“热情”的单 \_ 27

相信自己能，才能做得到 \_ 32

没有放弃购买的客户，只有放弃推销的销售员 \_ 36

不但要让客户花钱，而且要花得开心 \_ 42

别做一锤子买卖，把客户当成你的合伙人 \_ 48

## CHAPTER 3 ■

### 知己知彼， 像客户那样思考

---

推销不是卖，而是帮助客户买 \_ 57

巧妙勾起客户怕买不到的心理 \_ 63

人人都有从众心理 \_ 71

因人推销，订单就是你的 \_ 76

## CHAPTER 4 ■

### 如何找到， 并且成就你的客户

---

练就一双善于发现的眼睛，客户无处不在 \_ 83

最靠谱的客户在这里 \_ 88

小礼品，换来大订单 \_ 91

用产品说话最有效 \_ 94

让客户的口碑为你“滚雪球” \_ 98

提供更好的服务，吸引客户 \_ 103



## CHAPTER 5

### 熟谙销售之道， 把事做到客户心坎里

---

开口之前，先想明白你要说什么 \_ 109

从小处入手，用细节抓住客户 \_ 114

谁都想做 VIP \_ 119

用“心”拉近与客户之间的距离 \_ 125

巧妙对待客户的抱怨 \_ 129

刺激客户，促成交易 \_ 134

## CHAPTER 6

### 把握销售定律， 帮你拓展更广的市场

---

哈默定律：天下没有什么坏买卖，只有蹩脚的买卖人 \_ 143

免费午餐定律：让对方产生“负债感” \_ 150

奥纳西斯定律：把生意做在对手的前面 \_ 156

沸腾定律：将客户的购买热情 99 加 1 度 \_ 161

“猴子”定律：四两拨千斤的销售法则 \_ 167

## CHAPTER 7

# 别走进销售误区， 有些事千万不能做

---

越害怕被拒绝，就越容易被拒绝 \_ 179

没了解清楚就贸然上门，等待你的是“逐客令” \_ 184

心急吃不了热豆腐，急于求成只会错失良机 \_ 188

轻易许诺却不兑现，只会让客户远离你 \_ 192

永远不要当着客户贬低你的同行 \_ 195

故弄玄虚，会让客户失去购买欲望 \_ 203

只想拿订单却不重视人情售后，只会绝了后路 \_ 209

# 1

Chapter

---

**别急着卖产品，  
先把自己推销出去**

---

刚进入销售这一行的人都特别急，可以理解，年轻嘛，正是血气方刚的年纪。公司告诉你产品好，你就信了，照着公司给你画的蓝图去推给客户，像无头苍蝇一样。碰壁了就觉得是天负我、公司负我，或者觉得是我没用、我是废物，两种心态都特别没出息。

销售这事儿说来其实并不难，先放平心态。什么是销售？就是一份工作，而且这并不是体力活，不是你每天跑多少客户就能拿到好业绩。销售这事儿，说到底靠的是脑子，我在这一行干了十几年，现在也算是小有成就，但熟悉我的人都知道我身体不好，我能在这行走到现在，靠的就是脑子，我就是知道怎样让客户愿意买单。

## 搞销售必须讨人喜欢 ■

关于“第一节写什么”我想了很久，这就是做销售这一行最容易得的职业强迫症。做销售必须要走好第一步，第一步走漂亮了，后面的事情你心里就有底，心里踏实做事儿才能顺利。

所以我第一节的内容就来写一下这个第一步，每个人心中的第一步都不同，我以前也看过很多讲销售的书，有说诚信的，有说交流的，还有说博弈的……真是扯太远了，销售的第一步，根本到不了那么深的程度，客户第一眼看到的是什麼？那就是你这个人长什麼样子。

我在招聘新员工的时候特别在乎对方的长相。不是非要长得多好看，中国有句古话叫“相由心生”，知道这句话的人多，琢磨过这句话的人特别少。

我年轻的时候在国企，当时的老总送我一本曾国藩的《冰鉴》，翻开第一句话就是“一身精神，具乎两目；一身骨相，具乎面部”。这本书对我影响特别深，因为那时候很多人说我长得不讨喜，我一直不明白，自己照镜子至少也是浓眉大眼的，不知道哪儿不讨他们喜欢了。

后来我还认真考虑过这事儿，发现我的问题就是看人会直愣愣地盯着别人的眼睛，而且表情严肃，眼神狰狞。这是当初在学校学生会里养出来的坏毛病，那时候在讲台下面听校领导发言，都是这个姿态，这样显得认真又虔诚。

但这一套在社会中是走不通的，和人说话的时候，最好是看着人家的鼻子周围，不要离眼睛太远，但也别盯着眼睛直勾勾地说话。说到诚恳或者激动的时候再去看着眼睛，才会显得你特别有诚意，而不是让别人觉得有压力。

做销售这一行特别讲究“眼缘”，有些客户就是看你顺眼，多大的单子都愿意跟你签。不是这些人傻，是因为这个圈子里面能留下来的人，大部分都研究过面相。

别觉得这一套太玄，我们生活中是不是也会遇到这样的事？新认识的人只要看一眼，就对这个人有了基本的喜恶判断。这是因为这个人的过往经历和内心世界，在沉淀了很多年以后，不仅仅会刻进他的心里、大脑里，也会赤裸裸地通过他的脸展现出来。

比如有些人特别小气爱计较，他心里就特别狭隘，看别人的时候都是算计和防备的，别人看他也就觉得特别不讨喜。又或者有些人特别有胸怀气魄，他没什么防备别人的心理，周围朋友同事也特别认同他，他整个人散发的就是一种外放的让人愉悦的气场，脸上的表情肯定也是没有攻击性的。

面相学这些细节说起来琐碎，需要很多年的经验和潜心观察，但只要这一套本事掌握了，你在销售这一行就得到了一个“通杀令”——无论你卖的产品是什么，你都能用最快的时间上手。

有一年我们公司总部组织过一次学习“海底捞”的培训，当时书店里关于海底捞的书特别火，到处都在推行“海底捞”模式。但圈子里也有很多人认为“海底捞”的做法不长久，靠这种炒作只能撑一时场面。不过现在“海底捞”似乎还是势头不减，虽然炒作过去了，“海底捞”却没有过去，这说明“海底捞”确实很有一套，它的做法肯定是经得起市场检验的。

当时我们做培训课的时候，里面就重点提到了“海底捞”招聘这一节。“海底捞”选人有个特色，他们第一步就是要看人笑，你要是笑得讨喜又亲切就进下一轮，你要是笑起来就一脸苦大仇深肯定被淘汰。

我们经常说面试的过程就是一个销售的过程，只不过我们要卖的东西是自己，所以无论从事什么职业，第一步都是从销售做起的。在销售自己的过程中，主考官可能关心你的能力，也可能关心你要求的薪资待遇，也可能只看一

眼你的脸就决定了。

为什么说笔试很好的人未必能通过面试？不是因为面试不公平，而是因为你的脸长得不公平。像“海底捞”这种服务行业要求特别高，如果你长了一张客人见了就没胃口的脸，即便是倒贴钱我也不敢让你来败坏生意。“海底捞”的高明就在于以人为本，重视细节，他们连员工的长相都考虑了进去，一走进“海底捞”，每个员工冲你一笑，马上就让你如沐春风，对这家店的起评分至少也是四星以上了。

销售行业也是服务业，长得太丑你真没办法做出成绩，而且这个丑不是说皮相，而是你由内到外散发的一种气场。我在刚入行的时候为了让自己讨人喜欢，真的下了很多苦功夫，比如对着镜子练习微笑，一直笑到觉得自己特有诚意特讨人喜欢为止。

没有几个人是天生长得让人厌恶的，我到现在也经常对着镜子端正自己的笑容，只要记得要保持一颗讨人喜欢的心，你的面相就会越来越朝着你理想的方向变化。

讨人喜欢这门学问肯定不是我第一个提出来的，前辈们总结了很多讨人喜欢的关键点，你要学习的东西很多：

第一，没有内涵不要紧，你至少要伪装气质吧；

第二，开口说话动不动就我怎么怎么样，别人肯定也会觉得你这个人怎么样；

第三，背后不能瞎说人长短，如果说那就要有技巧；

第四，有钱了要藏富，穷了不能露富；

第五，笑起来要特别真诚，每天早上先在镜子面前对自己笑一下再出门；

第六，高调做事，低调做人；

.....

细说起来讨人喜欢的诀窍很多，我一开始试着每个都去照做，累得心神俱疲反而更加不讨人喜欢了。最后我总结了几个最简单的诀窍，这也算是送给刚

进入销售这个圈子的年轻人的一个小礼物，相信这些诀窍不仅是对销售行业的，就算是其他行业，只要你需要直面客户，这些经验肯定都会给你的事业带来变化。

### **第一条建议：保持一个大度的心情**

年轻人最大的优势就应该是输得起，不管遇到任何事情，学会自己疏导，不要挤压在心里，不要泄露在脸上。这个社会压力很大，大家的表情都不是太友善，你也一脸苦相凑上去，一个不小心就会谈崩。

大度一点，让自己的脸上写满包容，让别人只需要看你一眼，就会自动解除心中的防备。

### **第二条建议：结交几个靠谱的朋友**

这一条听上去和讨人喜欢没什么关系，事实上这是我个人觉得讨人喜欢最重要的条件。一个连朋友都没有的人，根本不知道怎么跟人相处，自然也没有办法去讨人喜欢了。总是沉浸在自己的小世界，是成事不足败事有余的前兆。

### **第三条建议：把工作和生活分开**

工作总是有压力有烦恼的，但生活其实大部分时候都不至于让你崩溃，不然大家也不会这么热爱假期了。工作中我们难免心情抑郁，但在工作以外的时间可以尽量让自己高兴。毕竟讨喜是一种发自内心的气场，伪装是无法长久的，你就是得让自己高兴，你才有能力去感染别人，让别人看着你也开心。

这些诀窍乍一看上去可能都不“集中”，但若照着这几点去做，你肯定能越来越讨人喜欢。这就像是下棋的布局，这些行为都是在为你的目的——讨人喜欢做好准备，当整个阵形完成后，你的战斗力就自然而然出现了。

总之，在你把自己的讨喜气场打造出来以后，再考虑如何进行销售就简单多了，至少你不会在拿出产品之前，甚至在开口说话之前，就被客户在心



里打一个零分。销售是一个很艰苦的行业，也是一个发展前景非常好的行业。只要你熬过了最初的创业期，手上有了稳定的客户群，你的未来就会越来越顺利，而第一步，就是打造讨人喜欢的形象，客户有多爱你，事业就有多爱你。