

|读|懂|客|户|心|理|，|达|成|销|售|目|标|的|经|典|之|作|

JUE DUI CHENG JIAO

XIAO SHOU ZHONG DE XIN LI CAO ZONG SHU

掌握技巧 提升业绩

绝对成交

——销售中的心理操纵术

马杰◎编著

掌握了书中的销售定律，
你会发现，成功销售其实很简单

SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

JUE DUI CHENG JIAO
XIAO SHOU ZHONG DE XIN LI CAO ZONG SHU
掌握技巧 提升业绩

绝对成交

——销售中的心理操纵术

马杰◎编著

南方出版传媒
广东经济出版社
——广州——

图书在版编目 (CIP) 数据

绝对成交：销售中的心理操纵术/ 马杰编著. —广州：广东经济出版社，2017. 2

ISBN 978 - 7 - 5454 - 4958 - 7

I. ①绝… II. ①马… III. ①销售 - 商业心理学 - 通俗读物 IV. ①F713.55—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 272721 号

出 版 人：姚丹林

责任编辑：郑秋瑛

责任技编：许伟斌

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	茂名广发印刷有限公司 (茂名市计星路 60 号大院)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	13 1 插页
字数	240 000 字
版次	2017 年 2 月第 1 版
印次	2017 年 2 月第 1 次
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 4958 - 7
定价	27.00 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 37601950 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601980 营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博：<http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·



前 言

什么是销售？简单地说销售就是卖东西，是一种点对点的营销方式。销售，说大不大，说小不小。大到飞机轮船，小到一针一线，但究其本质，都是一样的。无非就是把货卖出去，把钱拿回来。也许你会说这不就是简单的一卖一拿吗？但在这一卖一拿之间却隐藏着无穷的“玄机”，因为销售不仅是和钱打交道，更是和人打交道！俗话说：画龙画虎难画骨，知人知面不知心。正是由于人内心的复杂性才使销售充满了“玄机”。

有的人觉得自己不是销售员，了解销售知识毫无用处。其实不然，因为无论你从事什么工作，从本质上说都是销售员。医生销售医术、发明家销售发明、画家销售美感、政治家销售政见……人生何处不销售？销售与我们的生活息息相关。

销售活动是由销售员和客户共同参加的活动，两者缺一不可。销售员通过销售活动为客户、为社会提供服务，从而获得利益，实现自身的价值。而客户通过销售活动，除了满足自己的基本生活所需之外，更满足了自己的心理需求。在销售活动中，不管是买家还是卖家，都会产生各种心理活动和心理变化。

心态决定命运。销售是一项富有挑战性的工作，是对销售员心理素质的全面考验。作为一名销售员，首先要以一种正确的心态来对待自己的职业，否则是无法做好自己的工作的。正所谓“销售是一项报酬率非常高的艰难工作，也是一项报酬率最低的轻松工作”，你的态度和行动决定了你的报酬。你可以成为一个高收入的辛勤工作者，也可以成为一个收入最低的轻松工作者。这一切完全取决于你对销售工作怎么看、怎么想和怎么做。

销售活动中另一角色就是客户，由于销售工作是面向客户推销产品和服务的过程，因此，客户是整个销售活动中的主角。销售的目的就是让客户作出购买决定，最终达成交易。可是为什么客户会对你产生兴趣，并最终作出购买产品的决定？在这个过程中，客户的内心是怎么想的？为什么客户会相信你这位陌生人，他们的内心世界是按照什么样的判断原则来作出是否接纳你的决定的？

如果无法掌握客户心理，只会让客户牵着鼻子走，那是“菜鸟”干的事情。要知道，客户喜欢给销售员患得患失的感觉，他们喜欢控制销售员的感觉，而销售员要做的，却是控制客户，知道客户在各个阶段的心理反应。并且知道如何影响他们，直到他们非常快乐地掏钱购买你的产品或服务。

一家快乐财富俱乐部的富豪们有这样的私密言论：

还有谁对客户的拒绝极度恼火？

还有谁想让自己的业绩增加 10 倍？

还有谁想成为最赚钱的销售员？

还有谁想学习让客户瞬间购买的秘诀？

还有谁对传统销售技巧的无效而痛苦？

你还要在这样的痛苦中挣扎多久？你可以做得更好，赚到更多钱！不是吗？

为什么你的压力越来越大，但业绩却越来越不理想？

那是因为你没有参加我的销售精英魔法训练！

有了这些训练，销售员就能够拥有良好的心态、交际能力和推销技巧，能够洞察和把握客户的心理，从而引领客户的行为朝着你所期望的方向前进，进而最终实现自己的销售目的！

销售，其实就是销售人员与客户之间心与心的互动，同时它又是一场心理博弈战，只有读懂客户内心的人才能立于不败之地。要想读懂客户的内心，就要学会察言、观色、攻心！心理操纵术就是一种帮助你洞察客户心理、了解客户喜好、引导客户消费行为的心理策略。它能让你赢得客户的青睐，从而成为出色的销售人员。

修炼自己的心理需要懂点儿心理学，了解客户的心理同样也需要懂点儿心理学。全球销售人员的偶像、世界权威销售培训师博恩·崔西曾明确指出销售的成功与销售人员对人心的把握有着密不可分的联系。要想成为优秀的销售员，就要从现在开始学习一些心理操纵术。

马杰

2010 年 10 月于北京



目 录

一、若要胜人先胜己——销售员的自我心理修炼

01	人人适合做销售	3
02	掌握积极的自我暗示调节术	4
03	自信会产生更大的自信	6
04	消除对大人物的恐惧	9
05	推销产品前先推销自己	11
06	展现给客户发自内心的热情	13
07	永不放弃	15
08	销售需要的是积极而不是心急	17
09	保持不断尝试的劲头	19
10	视客户的拒绝为成交机会	21
11	从挫折与低谷中振作起来	24
12	练就重压之下的平常心	26
13	挣脱束缚，激发潜能	28
14	销售需要有忍耐的品质	30

二、客户永远是主角——洞察客户的心理特点

15	了解顾客心理特质的4个途径	37
16	安全感是客户深层次的心理需求	39
17	专家式的销售员最受客户欢迎	41
18	客户大多有喜欢被恭维的心理	43
19	客户最关心的是自己	45
20	客户都希望花钱花得开心	47
21	没有人不喜欢免费的午餐	49
22	掌握客户的怀旧心理	51

23	掌握客户的赶时髦心理	53
24	掌握客户的参与心理	54
25	掌握客户的逆反心理	56
26	掌握客户的冲动心理	58
27	掌握客户的从众心理	60
28	嫌货人才是买货人	62
29	影响客户购买心理的其他因素	64

三、塑造良好的第一印象——初见客户时的心理操纵术

30	良好的预约是成功的开始	69
31	塑造打动人心的第一形象	70
32	用移情效应拉近与客户的距离	73
33	设计出吸引客户的自我介绍	75
34	让自己的热情感染客户	77
35	虚心向客户请教，化被动为主动	79
36	提出对方不愿意接受的条件	81
37	假装巧合，减轻客户的心理负担	83
38	多谈谈彼此都熟悉的人或物	85
39	适当地用幽默调节氛围	87
40	给客户最有效的证明	89
41	见面时间长，不如见面次数多	90
42	4 种方法快速缩短心理距离	92
43	真诚能让客户从心里接受你	95

四、沟通细节定成败——与客户沟通时的心理操纵术

44	学会聆听客户陈述	101
45	反复刺激客户的购买兴趣点	103
46	有话直说还是婉转表达	105
47	不要说批评性话语	107
48	用合适的询问展开与客户的互动	108



49	像朋友一样同客户交谈·····	111
50	多说“我们”，少说“我”·····	114
51	掌握喜好原理，投客户之所好·····	116
52	效仿对方，获得对方的好感·····	118
53	在进入正题前，引导对方说“是”·····	120
54	将话题引向自己期待的方向·····	123
55	扩大自己和客户的“相同点”·····	125
56	注意专业性术语的合理使用·····	127
57	巧妙地讲解枯燥的原理·····	129
58	重复说明重要信息，加深客户印象·····	130
59	掌握好身体语言中蕴藏着的心理学·····	132

五、临门一脚很关键——与客户成交时的心理操纵术

60	提供客户真正想要的产品·····	137
61	永远不要接受第一次开价或还价·····	138
62	促使客户早做决定·····	140
63	给客户一点善意的“威胁”·····	142
64	掌握谈价中说“不”的艺术·····	144
65	用真心堵住客户的借口·····	146
66	尊重客户的选择·····	148
67	减少客户对风险的担忧·····	151
68	要成交时不要急于求成·····	152
69	对客户适当做些退让·····	154
70	在作出让步的时候，要求对方给予回报·····	156
71	帮助客户缩小选择范围·····	158
72	使用有说服力的例证·····	160
73	积极兑现给予客户的承诺·····	162
74	成交就在你坚持的最后一刻·····	164
75	成交后要让客户觉得他赢了·····	166
76	成交后说声“谢谢”·····	168

六、掌握心理好成交——做销售必知的心理定律

77	奥新顿法则：关照好客户的心，客户就关照好你的生意	173
78	250 定律：每个客户身后都有 250 个潜在客户	174
79	跨栏定律：制定一个高一点的销售目标	177
80	伯内特定律：让产品在顾客心中留下深刻的印象	178
81	折中现象：客户选购产品喜欢折中	180
82	沉锚效应：第一印象与先入为主	182
83	晕轮效应：别把客户放在晕轮下	184
84	权威效应：客户往往喜欢跟着“行家”走	186
85	稀缺效应：越是稀少的东西，人们越想得到它	188
86	禁果效应：你越不想卖，客户越想买	189
87	喜爱效应：客户总是愿意为喜欢的东西买单	191
88	友谊因素：人情卖给熟面孔	193
89	登门槛效应：销售人员要得寸进尺	196
90	沸腾效应：将客户的购买热情 99 度加 1 度	198
91	互惠心理：双方都有好处，客户才没有心理压力	200

参考书目	202
------	-----

一、若要胜人先胜己

——销售员的自我心理修炼

Xuan Shou Zhe De Xin Li Cao Zang Shu



01 人人适合做销售

有人认为，有些人天生就是做销售的料，有些人却不适合做销售。所以，当有人在从事销售的过程中遇到了挫折，而不能按期做到预定的业绩时，就会有这种心理上的波动和想法。这种心理是消极的。要做好销售工作，成为一名优秀的销售员，首先就要从内心上真正认识到：人人适合做销售！

其实，从小到大，我们每个人都在进行自我销售，不管你是什么人，从事何种工作，无论你的愿望是什么，若要达到目的，你都必须具备向别人进行自我销售的能力。可以说，生活中的我们无时无刻不在扮演着销售员的角色，只不过，我们销售的往往不是有形的产品，而是自己的思想、观点、成就、服务、主张、感情等等。只有通过自我推销，你才能取得成功，才能实现你的美好理想，达到你的目的。也就是说，我们每个人其实都是天生的销售员。

我们可以按自己年龄的顺序来思考一下曾经的销售行为：

当我们还是四五岁的小孩时，想向父母亲要求某些事情时我们会怎么做呢？首先我们会努力扮演一个好孩子，摆出一副很听话、很乖的样子以博取父母的好感，接下来再去观察父母的表情，如果父母看起来心情不错，我们便开始付诸行动。这其实就是一种高明的“销售行为”，父母是我们的客户，而我们所销售的产品则是自己的主张，我们要想尽办法取悦客户，最终把自己的主张推销出去，得到他们的同意。

再长大一点，我们上小学了，“讨好”班主任的行为也是一种销售。每个人都希望老师喜欢自己，讨人喜欢的日子比起惹人厌的日子过得轻松多了。因此，我们会在老师面前表现得很有礼貌，并且每天回家做好功课以博得老师的喜爱。

上高中之后，不管男孩女孩都开始对异性感兴趣了，为了引起对方的注意，我们开始注重自己的外表，比如剪一头适合自己的发型，注意裤子是否合身或裙子是否漂亮等等，也就是说，我们总是希望自己的一举一动都能引起异性的注意，以便轻松结交异性朋友。这也可以算是“销售行为”的一种。

进入大学阶段，我们运用销售行为的范围逐渐扩大，而且也更加注意技巧了。因为在这一时期，很多大学生都意识到了销售的重要性，他们自己会有意识地锻炼自己这方面的能力。另外，大学生与社会接触的机会逐渐增加，这也使得我们更扎实地开始累积个人的“销售能力”。

步入社会以后，“销售行为”更明显了，我们的第一堂销售课就是“推销自己”。为了顺利地找到一份好工作，我们想尽办法将自己热情、积极的性格特质以及能为公司作贡献的能力表现出来，希望能够得到相关公司、领导的青睐。

真正步入职场后，我们每天都在为讨人喜欢、提升个人信赖度，或为贯彻自

己的主张、争得领导较高的认可而不懈努力。

随着年龄的增长，到了三四十岁，我们的销售行为有增无减。无论是企业经营者、专家学者，还是家庭主妇、老师……任何职位都无关紧要，我们仍是一位销售员。每一天，我们都在向别人推销自己的观念、自己的产品、自己的服务、自己的公司等等，当然，更重要的还是推销我们本人自己。我们的销售也许很巧妙，也许很拙劣；也许经过苦心设计，也许是在不知不觉中进行；也许是成功的，也许是失败的。但在整个人生过程中，我们一直在推销。

“销售是一种本能，人的一生都在销售”。只要我们认识到了这一点，从思想上树立起正确的销售意识，而后再加以主观训练并继续坚持下去，那么无论是在工作中还是在生活中，我们所做的每一件事就能增加成功的可能性。

所以，本书所指的销售和一般人想像的销售不一样，这种销售行为并不一定要和商品及金钱有关系，但所追求的目标和结果却是一样的。比如说，自我表现、让别人对自己产生好感、与人有效沟通、达成自己的目标、感染人等等这些行为，正是所有专业销售人员的行动方法。

换句话说，如果我们能确实做到上述行为的话，就可以成为一名专业的销售人员，成功地将商品销售出去。

销售工作虽说是一种特殊的工作，但并非只有销售员才需要具备推销能力，凡是攸关人生旅途中与他人的种种互动，都是销售，都需要我们具备推销技巧。也就是说，“销售是人类行动的本能”，也是一种最高境界的行为模式。

02 掌握积极的自我暗示调节术

有一位销售员是某一公司的销售高手，曾经多次荣获公司内部“销售冠军”的称号。但是，不知道从什么时候开始，他的业绩开始下滑。尽管他感觉自己比以往更加认真，但是结果却并不乐观。看着日益增多的账单，和那停滞不前的销售业绩，他非常沮丧，逐渐对自己失去了信心。

原来，从面对第一份无法支付的账单开始，这位销售员就养成了每天晚上计算账单欠费的习惯。长此以往，他的心里就全是没有付清的账单和高昂的欠费。

这天，他在公司里和同事闲聊。刚进公司不久的一名年轻销售员非常崇拜这位昔日的销售冠军，尽管现在他业绩平平，但是这个年轻人仍然虚心地向他请教，不时还流露出钦佩、崇拜的眼光。

终于，这名销售员开始向命运抗争了，他厌烦了这些账单带给他的烦躁，他想重新找回昔日的辉煌。于是，他心一横，将所有的账单抛入了垃圾桶，并在自己的墙上贴满了鼓励自己的标签：“我要成为最富有的人”，“我是当之无愧的销售冠军”，“我的销售能力值得一切人学习”……



一个月后，这位销售员竟然一口气签下了三笔大单，不仅恢复了以前的收入水平，而且彻底摆脱了往日那种沮丧的情绪。

富人和穷人的根本区别就在于，富人总是会思考怎样更加富裕，而穷人却总是担心自己会更加贫困。当人们给自己贴上失败者的“标签”时，他注定会失败。为此我们应该掌握积极的自我暗示方法，以便时刻以良好的状态面对销售工作。

（1）淡化消极情绪

心理学家马尔兹说：“我们的神经系统是很‘蠢’的，你用肉眼看到一件喜悦的事，它会作出喜悦的反应；看到忧愁的事，它会作出忧愁的反应。”当许多销售员为交易担忧时，总会习惯性地想：“以前我就是在这里摔倒的”，“这个人总让我吃苦头”，“这桩生意很难做”等等。然而，他们却往往忽略了这个时候，在潜意识中，他们强化了自己对交易的消极情绪，导致心里逐渐变得紧张不安，最终影响自己水平的正常发挥。

当销售人员遇到这种情况的时候，不妨先分析一下真实的情况：

- ◇ 我之前为什么会在这里摔倒？
- ◇ 我哪里做得不够好？
- ◇ 对方对哪些方面不满意？
- ◇ 这桩生意为什么难做？是对方要求太高，还是我方做得不好？
- ◇ 我方哪些方面做得不好呢？能否改善呢？

通过一系列的思考与分析，你最终会发现，一切困难的根源，都是未能准确地把握对方的真实需求。如果我们换一个角度思考：“在这个方面，我们的确做得不够好。”那么，我们的心情就会舒畅许多，恐惧也会随之消失，消极心态就会被我们克服。

（2）擅用语言暗示法

语言暗示是一种心理暗示方法。心理学研究表明：语言的积极暗示能够激发人们强大的潜能。当销售人员遭遇不良情绪的时候，可以通过语言的积极暗示来调整心境。

当然，我们不能用消极语言强化自己的不良情绪，如“我的能力实在不行”，“客户肯定会拒绝我”，“我缺乏良好的销售技巧”等。每当你这样想的时候，击倒你的人恰恰是你自己。因此，不要用否定的语言来评价自己，不能出现“反正”、“毕竟”、“没办法”、“我不行”等等这样的词语和语言。我们应该多给自己一些鼓励与信心，用肯定的语言来激发自己的潜力。如：

- ◇ 我今天一定要拿下这笔大单！
- ◇ 天生我才必有用！

- ◇ 坚持就是胜利。
- ◇ 我永远是二八定律中那 20% 的精英。
- ◇ 我的野心非常大。
- ◇ 机会永远在彼岸等着我。

其实，许多销售员之所以会否定自己，是因为他们往往看不到自身的优点，而又常常抓住自身的弱点不放。要树立自信，调整自己的状态，不妨试着寻找自己的优点，通过积极的语言暗示来激发自己的潜力。

(3) 来点阿 Q 精神

我们经常会面临别人的消极暗示，他们总会给我们这样的信息：“你的能力有限”，“你不行，你干不好”，“没有人能够做到，你也不例外”等等。虽然自己确实存在诸多的问题，但长期的情绪压抑却不利于我们的生活和工作，尤其是销售工作。如果没有良好的工作状态和高昂的工作热情，那么，销售业绩就会一塌糊涂，自己最终也只能卷铺盖走人。这个时候，我们不妨学学阿 Q，转移这些不良的暗示，将别人对自己的消极暗示，转移为积极的暗示。

(4) 坚持长期的自我暗示

当然短暂的暗示是没有效果的，只有反复暗示，才能真正调整自己的状态，承受所有的销售压力。所以，销售人员可以将激励的语言贴在自己的床头或是自己的办公桌上，以便时刻暗示自己；也可以将其做成一个录音带，有空时反复播放，强化自我激励。

比如说你办事拖拉、优柔寡断、缺乏时间观念、做事懒懒散散，你就可以播放这样的录音：“我当机立断、雷厉风行，十分珍惜时间；我勤恳踏实，做事绝不马马虎虎、拖拖拉拉。”当你不断重复这些录音的时候，你就会慢慢改掉不良习惯了。

03 自信会产生更大的自信

当你刚刚加入销售行业，开始从事这一非常具有挑战性的工作时，兴致高昂的你一定迫切希望立即签下你的第一笔单子。但是，你会发现，当你手握电话的时候却始终没有勇气拨通客户的电话；或者当你前去拜访客户时，却迟迟不敢进客户的门；好不容易敲开了对方的大门，你却紧张得语无伦次；即便争取到讲话的机会，但当你自报家门后，对方竟然三言两语就把你打发了。相信所有做销售的人都曾遇到类似的情况。

那时候，当你被客户拒绝时，你就会胆战心惊，几天都不敢再和这个客户联系；当拒绝你的客户越来越多时，你就开始怀疑自己的能力，甚至怀疑销售行业的发展前景了；当你的同事一次次刷新销售记录的时候，你的这种消极情绪还会



越来越严重，最终迫使你成为一个自卑而胆怯的行业弱者。

成功的人士无论面对什么都充满自信，对于销售员来说也是一样的。只有像成功人士那样充满自信，才能消除一切恐惧，勇敢地面对销售过程中的所有挑战。也只有自信才能始终保持清醒的头脑，以及良好的工作状态，不断促进销售工作的顺利开展。自信的人本身就具有一种能够说服对方的气质，所以，对于销售人员来说自信是最起码的要求。

（1）发现自己的优势

所谓自信，就是能够让自己相信自己的一种能力，只有自身足够优秀，才能使自己信任自己，对自己充满信心。心理学家指出：自信是一种信念的表现，这种信念越强烈，自身就越不容易被负面情绪所困扰，从而越容易获得成功。

所以，建立自信的一种有效的方法就是证明你足够优秀。为此，我们可以做一个全面的自我认识和正确的自我评价，弄清自己的长处和短处，优势和弱势，从而正确、客观地认识自己，相信自己，信任自己的能力，相信自身所具有的良好品质和成功经验。

以此而树立的坚定自信，会使我们充满力量，并相信自己能够凭借自己的双手把握住成功的时机，达到预期的目的。如果我们不能正视自己的优势，那么在追求成功的道路上，我们将会错失许多成功的机会。

实例展示

1972年，美国政治史上发生了一件出名的政治丑闻。这件丑闻的缘由就是因为竞选连任的尼克松缺乏自信。

当时，虽然民主党的总统候选人声势浩大，但是尼克松在第一任期内，政绩斐然，大多数政治评论家都对尼克松的连任非常看好。而事后的事实也证明，尼克松有足够的优势赢得这场总统大选。

然而，尼克松本人却并不自信，经历多次选区竞选失败的尼克松无法走出畏惧失败的心理阴影。在这种不自信的心态下，他作出了一件令他抱憾终身的蠢事：1972年6月17日，尼克松指使他的竞选班子闯入华盛顿水门大厦的民主党办公室安装窃听器并偷拍有关文件。事情败露后，连任不久的尼克松于8月8日宣布辞去美国总统的职位。

这种缺乏自信所带来的后果可谓是毁灭性的，它不仅毁掉了尼克松的政治生涯，毁掉了人们对他的信任和爱戴，而且还使当时呼声最高的共和党失去了半壁江山。本来稳操胜券的尼克松，因缺乏自信而导致满盘皆输，这样的教训是惨痛的。

对于销售员来说，自信是成功的先决条件。如果你没有足够的自信，你就会像尼克松一样，使一场胜券在握的交易无疾而终。虽然不一定会像尼克松那样付出惨痛代价，但是，在成功的道路上，你却走了许多的弯路。

(2) 做好准备工作

所谓“有备无患”，只有心里头有了底气，才能自信满满地面对销售工作。要做到心里有底气，就要在正式开展销售工作之前做好准备工作，用专业知识和产品知识武装自己的头脑。这样，当客户询问的时候，你才能落落大方地介绍产品，充满自信地面对客户的提问。当你专注于自己拿手的领域时，你的紧张情绪就会慢慢地被淡化，业务就能顺利地开展。

所以，如果你没有自信，那么，在接触客户之前，你必须做好充分的准备工作，对客户所关心的产品、质量、服务等问题了若指掌。这样，当对方询问你时，你才能应对自如。而且充满自信的你，也能在气势上征服对方，获得对方的信任。

(3) 信赖自己的公司和产品

当我们真心实意地向朋友推荐某种东西的时候，我们是怀着一种高度的认同感进行评价的。因为这种高度的认同感是建立在对这种东西充分信任的基础之上的，所以，对方往往会接受你的推荐。作为销售员，如果你对产品和公司充满信心，在向客户推销的时候，对产品和公司引以为傲的你，自然就会表现得信心十足。

当然，对产品有信心并不是要把产品夸得天花乱坠，连你自己都不相信。所以，我们要注意客观合理地评价产品的优势，切忌使用绝对的词语。

(4) 个人形象好也能充满自信

自信的人做事不卑不亢，说话简洁有力，穿着整洁大方。许多人自卑的根源就在于自己的外表，如果我们为自己准备了一副良好的个人形象，那么，必定会为我们的自信注入新的力量。

重视穿着和仪表，不仅是对客户的尊重，而且得体大方的穿着还能让自己显得精神饱满、活力十足，提高自己的自信心。作为销售人员，千万不能不修边幅，不要让别人以为你是流浪汉或者艺术家。对于女性销售人员来说，不能穿得过于花哨或暴露，也不要浓妆艳抹，最好尽量穿得体的职业装，化淡妆，营造专业稳重的职业形象。

(5) 不断实践，越挫越勇

树立自信最好的方法，就是培养自身大无畏的勇气，无论面对多少困难与抉择，都能以坚韧的信念坚持下来，不断磨炼自己，培养良好的心理素质。克服各