

销售是一份仅次于总统的伟大职业！

—— 诺瓦尔·霍金斯

励志宝典
+
提升秘籍

Sales The Best Work

所有销售员都必读的励志宝典和提升秘籍

销售 是最好的工作

王宝玲 ◎ 编著

- ★ 销售能变成你最大的资本
- ★ 销售能增强你的行动力
- ★ 销售能磨练你的心态
- ★ 销售能累积你的人脉



化学工业出版社

Sales The Best Work

所有销售员都必读的励志宝典和提升秘籍

销售 是最好的工作



化学工业出版社

· 北京 ·

本书从六个方面,即磨炼心态、提升影响力、提高情商、增强行动力、积累人脉、打造人生最大资本,来阐述销售对销售人员的影响,同时也从这六个方面阐述了如何做好销售。本书能帮助读者正确认识销售工作,认可销售工作,并以极大的热情投入到销售工作中去,最终成就自己的非凡人生。本书不仅适合从事销售工作的人员,也适合那些即将毕业面临就业选择的毕业生阅读。

图书在版编目(CIP)数据

销售是最好的工作/王宝玲编著. —北京:化学工业出版社, 2010.9

ISBN 978-7-122-09294-6

I. 销… II. 王… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 152292 号

原繁体版书名:销售是最好的工作,作者:王寶玲

ISBN 978-957-459-956-6

本书中文简体字版由(台湾)华文网股份有限公司授权化学工业出版社独家出版发行。
未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分,违者必究。

北京市版权局著作权合同登记号:01-2010-3348

责任编辑:李岩松 张焕强
责任校对:宋 夏

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社
(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)
印 装:大厂聚鑫印刷有限责任公司
720mm×1000mm 1/16 印张 14½ 字数 229 千字
2010 年 11 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686)

售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:29.80 元

版权所有 违者必究

销售是最好的工作

这是世界上众多亿万富翁的致富秘诀，这是无数成功者的制胜法宝，这是在各行各业脱颖而出的职业人疯狂追捧的最佳上升途径，是无数人交口称赞的最令人羡慕的黄金职业。这就是销售——世界上最好的工作！

世界销售第一培训大师汤姆·霍普金斯、世界上最伟大的推销员乔·吉拉德、一年卖出 600 多套房子的全球房地产销售狂人洛夫·罗伯茨、一年销售超过 10 亿美元的保险推销员甘道夫、被誉为日本“销售之神”的保险推销员原一平……这些闻名世界的成功人士，无一不是通过销售这条黄金大道走向辉煌的。

事实证明，世界上 80% 的富豪都是从销售做起的，从销售逐渐晋升为企业领导人的幸运者，更是不胜枚举。

2000 年起开始担任微软集团总裁、全面负责公司的日常管理与运营的史蒂夫·鲍尔默，第一份工作就是在宝洁公司销售冰激凌和甜点。

身兼有线电视频道 HDNet 的创始人和董事长的马克·库班，在年轻时也从为一家商业软件零售商销售软件做起，随后库班正是凭借着其做销售时积累的资源，成立了名为 MicroSolutions 的计算机咨询公司，在短短 10 年的时间里就成为百万富翁。

接替美国商界传奇杰克·韦尔奇管理通用公司的杰弗里·伊梅尔特，在最初进入通用公司后，曾连续做了 19 年的营销工作，营销经理、销售经理、主管全球营销和产品管理的副总裁、全球产品经理，无一不与产品和销售息息相关。

这是一个经济飞速发展的时代，人们夜以继日地研究科学技术、马不停蹄地制造生产、不辞辛苦地四处采购优质的产品原料，奔波考察市场、客户，一切的付出都指向同一个目标——销售。销售带动资金的流动，带来人际的交流。是销售在客户与产品之间架起了一座桥梁，是这一黄金指挥棒将产品送入千家万户，让世界经济更加飞速地运转。

在全球化日益加深的今天，世界之间互通有无，销售是一个可以驰骋世界、沟通经济，为每一位有产品需求的人提供满意服务的最有价值的工

作。世界上没有人不需要产品，每时每刻每分每秒都有需要购买产品的客户，如果你正在做着销售，那么恭喜你，对你来说，你找到了最能实现自我价值的途径，拥有了可以为之奋斗一生的事业；如果你刚刚开始关注销售，准备迈入销售领域，那么祝贺你，你没有费多大力气就发现了这块宝地，全力以赴地去挖掘宝藏吧；如果你还没有从事销售，却又不知道自己应该做什么、自己的前途在哪里，那么提醒你，做销售吧，销售就是最好的工作，只要迈出这一步，你就离成功更近了，只要你走进销售的大门，你就能够梦想成真。你还犹豫什么？迟疑什么？不要再等了！

销售大军日益壮大，人人都希望借此机会实现价值、赢得不同凡响的人生。无论你是进入销售领域许久的资深人士、刚刚参加销售工作的普通销售人员，还是对销售有兴趣和抱负的场外人士，这本书都值得好好品味。本书从销售心态、影响力、情商、行动力、人脉、资本运用六个方面告诉大家如何才能有业绩、如何才能推销出最好的自己、如何才能迅速提高能力、如何才能让工作效率更高、如何才能积累黄金人脉、如何才能让自己的能力最大限度发挥，以60个销售智慧点拨有梦想的你。做销售绝对不会令你失望，拿起这本书你一定会觉得受益匪浅。

成功就在眼前，以智慧为导向，以行动为根本，以长远的规划和目标为前行的指明灯，你一定能一路高歌，创造属于自己的成功人生！

第一章 销售磨炼你的心态 001

——心态好才能业绩好

“你的心态就是你真正的主人。”的确，能否做好一件事情，能否做好自己的本职工作，能力重要，但心态更为重要。拜访客户、与客户沟通、催收账款……这些都是销售人员每天必做的工作，这些工作不仅磨炼了销售人员不断进取的意志，更磨炼了销售人员自信、乐观、主动、负责、包容的心态，而这些意志和心态恰恰也是一名优秀职场人员必备的品质，更是生活中强者的品质。

- 01 认清自己的角色才能找到自己的位置 002
- 02 销售，并非人人都能做 006
- 03 要习惯客户的习惯性拒绝 010
- 04 卖什么都可以，就是不能卖产品 014
- 05 专注你的工作，永远不要怠慢 018
- 06 销售是一场没有亚军只有冠军的比赛 021
- 07 卖不出去产品到底是谁的错 025
- 08 耐得住寂寞才是真英雄 029
- 09 意志力，帮你挺过最艰难的时刻 032
- 10 任何人都可以拒绝“销售”，唯独你不可以 036

第二章 销售提升你的影响力 039

——卖产品就是卖自己

“我希望有最大的影响力，所以我一路都是朝最大化自己的影响力来走。”这是李开复在某电视节目中表述自己人生规划时所说的一句话。人与人的交往，常常是影响力之间的较量，只有影响力大的人才有可能成为强者，才有可能成功。优秀的销售员一定都具有很强的影响力，他们拥有良好的沟通能力、演讲能力、产品演示能力等。在销售中，他们更多的是在推销自己，而不是产品。

11	你的形象价值百万	040
12	让你的影响力无处不在	044
13	诚信是你最大的资本	048
14	有一种魅力叫幽默	052
15	用“得体”展现最优秀的你	056
16	第一印象往往是最终印象	060
17	时时提醒自己：最优秀的就是我	063
18	销售礼仪，为你的形象加分	067
19	周密的雄辩与激昂的陈词，都不如真诚能打动人心	070
20	不怕客户拒绝你，就怕客户反感你	073

第三章 销售提高你的情商 077

——情商高才能提升快

美国有一句俗语：“智商让人就业，而情商让人提升。”现代社会对人才的情商要求越来越高，可以说，情商的高低直接影响到职场人士未来的发展。销售无疑是提高一个人情商最好的职业，销售员每天不但要面对各种客户，还要遭受数次拒绝，试想，低情商的人怎么能做得长久呢？

21	不仅要腿勤，还要脑勤	078
22	企图心让你有业绩，又有前途	082
23	将自己的优势磨成一把尖刀	086
24	太过热情或许会失去某个客户，但热情不够却会错失一百次成交	090
25	不熟悉产品，你如何销售	094
26	“专业”与“非专业”如何拿捏	098
27	攻心为上，攻“单”为下	102
28	让客户参与到销售过程中，才能找到切入点	106
29	多个敌人不如多个朋友，正确面对你的竞争对手	109
30	让客户的回款不再难	112

第四章 销售增强你的行动力 117

——行动才能找到方法

成功之人必定是那些拥有行动力的人。没有行动力的人，工作不主动，机会来了也把握不住。对于一名销售员来说，如果没有较强的行动力，就不会积极开发客户、不会主动与客户沟通，也就获取不了客户的信任，更谈不上成交了。因此，行动力是销售员取得好业绩的关键，也是优秀销售员必备的素质。

- 31 只盯着客户的钱包永远成交不了 118
- 32 努力要趁早，成交机会不等人 122
- 33 不要只用“好”来描述你的产品 125
- 34 做好约访让你的成功概率加倍 130
- 35 攻破客户拒绝你的那道障碍 134
- 36 把服务说给客户听，做给客户看 138
- 37 不要陷在价格的旋涡里 142
- 38 销售不能千篇一律，必须事先准备充分 145
- 39 看清问题的真相，不要被客户的借口迷惑 150
- 40 用 80% 的时间做 20% 最重要的事 154

第五章 销售积累你的人脉 157

——人脉就是命脉

在好莱坞流行一句话：“一个人能否成功，不在于你知道什么（what you know），而是在于你认识谁（whom you know）。 ” 卡内基训练大中华区负责人黑幼龙指出，这句话并不是叫人不要培养专业知识，而是强调：“人脉是一个人通往财富、成功的入门票。”的确，人脉不仅是钱脉，更是成功的命脉。优秀的销售员一定是一个人脉高手，无论是公司内部同事、领导，还是公司外部的客户、竞争对手，优秀的销售员都能与其保持良好的关系。

41	维护客户比眼前的销售更重要	158
42	并非每个客户都购买，但对每个客户都用心	162
43	不要轻视任何人，最不起眼的客户也许就是你业绩最大的来源	165
44	先交朋友，再做生意	168
45	让老客户为你积极介绍客户	172
46	前三年，你的目标不是赚钱而是积累资本	176
47	生意不成仁义在	179
48	老客户的“闲事”与“正事”同样重要	181
49	时刻为自己寻找动力的源泉	184
50	开拓思路，像老板一样思考问题	187

第六章 销售是你最大的资本 191

——怀才就像怀孕

销售是你最大的资本，一名优秀的销售员有着良好的心态和情商，较强的影响力和行动力，然而，这种资本并非一朝一夕就能显现得出来。人们常说：“怀才就像怀孕，时间久了才能让人看出来。”销售的资本也是如此，它需要你经历过挫折、迷茫，并且最终将它们战胜后，方能体会到。

51	不以成交为满足，要永无止境地学习	192
52	频繁跳槽背后的危机	194
53	你遇到职业瓶颈了吗	197
54	销售员未来职业发展通道	201
55	可以避免的中年危机	205
56	让个人价值不再难以实现	209
57	别让疲惫埋没你的才能	213
58	乐观面对一切的不如意	216
59	学会定期自我反省	219
60	做一个有竞争力的销售员	221

第一章 销售磨炼你的心态

——心态好才能业绩好

“你的心态就是你真正的主人。”的确，能否做好一件事情，能否做好自己的本职工作，能力重要，但心态更为重要。拜访客户、与客户沟通、催收账款……这些都是销售人员每天必做的工作，这些工作不仅磨炼了销售人员不断进取的意志，更磨炼了销售人员自信、乐观、主动、负责、包容的心态，而这些意志和心态恰恰也是一名优秀职场人员必备的品质，更是生活中强者的品质。

Sales : The best work

01

认清自己的角色才能找到自己的位置

福 特集团首位全球营销总监诺瓦尔·霍金斯曾说过：“销售是一份仅次于总统的伟大职业！”这足以说明销售工作的意义。要做好销售工作，首先就要给自己一个准确的定位，认清销售员在公司是个什么样的角色。在讨论这个问题之前，先给大家讲一个案例。

中国航油某省陆地石油公司原来在保障油库安全、油品安全、人员安全的基础上，主要业务就是为飞机、为地面特种车辆加油。航油的领导、职工基本上是技术出身，他们的职责第一是安全，第二还是安全。后来随着航油集团公司汽柴油成品油和相关石化产品贸易的开展，成立了陆地石油公司，陆地石油公司的一批领导和员工身怀新的希望和热情投入到陆地公司的工作中，这对于原来的航油和航油人来说，是一个新领域、新课题，就像是第二次创业。

由于航油原有的国有化管理体制和工作方式根深蒂固，陆地石油公司成立之初，计划经济的影响不能完全摆脱，导致上游油源渠道不稳定，成品油迟迟进不来，油库空空；好不容易跑炼厂把上游油源渠道建立起来，油品采购回来了，但是由于大家没有成品油的销售理念和经验，油品销售不出去，经营状况一直不佳，每月固定的计划采购油进不了库，油库憋罐，专用线上槽车卸不了油，自备车返空不走，连续两个月，刚刚建立起来的炼厂关系又中断了，陆地公司经营不善，连续亏损。

在这个困惑时期，公司终于来了一位原来在总部营销部从事营销工作的副部长担任公司总经理。他到任后，内部抓全面安全管理，积极向总公司申请借贷资金，保证采购及公司运营资金充足；外跑炼厂，重辟上游油源，重视采购计划合理，计划与库存透明、有科学的预见性；提倡全员营

销，制订新的营销激励方案，招聘、成立、培训专业销售队伍，营销网络和渠道全省撒开。加强油库和加油站的收购、租赁和新建工作。在新总经理的带领下，陆地公司慢慢开始了新的气息，批发零售工作很快有了起色，销售任务月月超额完成，油源采购计划顺利进行，安全工作丝毫没有漏洞，公司在总经理到来的第一个年度里便扭亏为盈，公司的整体工作进入正常化轨道。这就是销售，准确点说，是营销工作的重要性，营销工作的全面定位。

从这个事例中可以看出：销售的定位已经不再是简单的销售，而是充分发掘、整合、运用手中的资源，这些资源包括上级、下级、横向、纵向、内部、外部，调动企业全员甚至必要时调动董事长的力量，统筹好计划物流、财务安全等各方面因素，将各个零散的部门力量统一调动起来，全面服务于销售，而企业里唯独只有销售岗位能考虑到、做到这么全面，否则这个销售员不是一个合格的、优秀的、具备较高综合素质的销售员，但凡能具备这些统筹能力的销售员，就具备了做项目经理，甚至是总经理的基本理念和素质。

被誉为“华人管理教育第一人”的余世维博士在某次讲座中曾这么说：现代企业的竞争实质上就是销售的竞争，而不是技术，即使你的技术再有优势，但你销售不出产品，你的企业就没有生存的意义。这就是销售的重要性，也是销售的定位。

如果说以上是一个销售员的高端定位，那我们应如何来从小事做起呢？

（1）要像小商贩一样敬业

小商贩不论春夏秋冬、刮风下雨，总是风尘仆仆。渴了，腰间有水壶；饿了，背包里有干粮；雨大了，找屋檐避避雨；天黑了，随便找个地方睡一觉。销售员也是如此，一年四季，有时候过年过节都不能与家人朋友团圆，但是勤奋的他们只要看到自己超额完成任务，心中的成就感远远超过了那份辛苦，业绩就仿佛是自己抚养的孩子，历数业绩，仿佛历数自己的孩子——清晰、兴奋、满足。天底下的销售员都一样，只要能完成任务或超额完成任务，就不惜放弃自己的私人时间。

（2）要像工程师一样专业

随着社会现代化水平的提高，不只是复杂的高科技产品，即使只是普

通的家电、数码类产品的技术含量也大大提高。如今很多公司招聘销售人员，都是以“销售工程师”的标准来招聘和选拔，也就是说作为一个销售员，不仅要懂得销售技巧，还要对所销售产品的技术性能有一个深入、详细的了解，面对客户的咨询能给出专业的建议，帮助客户选购到符合顾客需求的产品，能针对客户提出的产品售后疑问，给予专业性的解答。

在做一些大型工程设备销售时，有很多销售员都是原先在工厂里做技术或设计，之后改行出来做销售的，这些人做销售技术优势非常明显，到了客户的技术部门这类人是很受欢迎的，因为能和技术部门做详细的交流，能产生一种信任感，成功率很高。

那么，对于专业的销售员来说，应如何解决技术这个问题呢？

◇ 很多知名企业，在大学招聘后，都会形成一套完善的人才培养体系，他们让大学生到每一个部门去实习，包括技术、生产、市场等部门，这对于销售员来说是一个掌握技术的很好办法。

◇ 将自己打造成一位技术型的销售员，坚持学习，掌握技术。

（3）要像清洁工一样精耕细作

无论刮风下雪，清洁工基本都没有休息的时候，一条街道接着一条街道地清扫。我们销售员呢？不管是哪个行业，家电、化妆品、农业、医药、IT，还是做工程项目，我们除了一条街一条街地扫，甚至还把全国行政地图当做作战地图，逐个领地攻破。

我曾参加过家电企业的销售会议，在会议上，各个办事处的经理每次回到公司开会，总是在 PPT 中打开一个自己区域的行政图，将区域的基本情况、经销商情况结合起来做分析、汇报。其他行业也是如此。很多老总的办公室墙上都挂着一幅“作战地图”，上面不仅把红旗插在了公司业绩较好的某些地区，而且还圈点出竞争对手的项目情况，甚至还把接下来准备攻克的项目以及潜在的项目情况一一标注清楚。这些都是精细化管理的体现。

（4）要像心理治疗师一样善于洞悉人心

一个经验丰富的心理治疗师对心理障碍的诊治，针对不同心理病人来揣摩对方的心理，从而做出不同的治疗方案。在销售过程中，我们处理问题同样也要分析其本质，随机应变地去处理，而不是一味地理解为为客户提供最好的产品或服务就好。原因是，在产品和服务相同的前提下，客户

对你感兴趣的，或许已经不只是产品，而是另外一种看不见、摸不着的东西，这种东西或许是你与客户的共同爱好；或许是你们之间的彼此信任、快乐；或许是你的某些细节让对方认可等，那么这些产品之外的东西，就要靠销售员努力去了解，去揣摩客户的心理，并有针对性地找到解决问题的方法。万不可一成不变地做着同一件事情，做销售最重要的还是要多思考，针对不同客户应该有不同的应对办法。

（5）要像修理工一样装备齐全

修理工在给客户上门维修时，身上的工具可谓是五花八门，要什么有什么。我们销售员也应该如此，名片、电脑、U盘、数码相机、笔记本、各类办公用品（笔、尺子、铅笔、橡皮等）、样本、业绩、公司资质证明、计算器，这些必需的办公用品一应俱全，甚至包括水杯、电池、职业服装、药品等生活用品。作为销售员，在出差或拜访客户前一定要检查自己的“装备”是否齐全，或许一件看似不起眼的小东西的遗忘，就会导致拜访工作的失败，这也是注意细节的另外一种解释。

亲身经历过这样一位家电行业的销售员。他的业绩十分优秀，回款完成率很高，和客户关系很紧密。我经常观察他，他的差旅包中总是随身携带着螺丝刀和抹布，当自己去拜访客户时，不是直接到老板的办公室里和老板去谈业务，或者找老板去谈回款，而是先到店面里看看，同售货员聊天看自己的产品销售情况如何，聊一些销售技巧和产品知识，公司新闻信息，然后看样机是否干净、整齐，是否有自己动手就能修理的小毛病，然后亲自动手把样机擦干净，整理好，对待自己的产品有如对待自己的孩子一样爱护。然后才去和老板谈工作，老板很是喜欢这位细心认真的销售员，自然与对待别的销售员不一样。

所以，假如你是一个销售新手，想要学习到更多的销售技巧和方法，你不仅要向前辈们学习，向销售高手请教，你还要多留意身边的人，比如那些做小生意的摊主，他们身上也有很多值得自己学习的东西。成功一定有办法，失败一定有原因。希望我们每个销售员都要认清自己的角色，找准自己的定位，在工作中不断学习他人身上的优点，相信通过努力，你会得到回报。

Sales : The best work

02

销售，并非人人都能做

有人说：如果你没有什么特长，就去做销售。也有人说，如果你想多赚钱，就去做销售。于是乎销售成了迷茫者的救命稻草，也成了一些人实现财富梦想的淘金场。在所有职业中，销售员军团的数量是最多的，他们的能力、水平参差不齐，甚至差之千里，对销售的理解也是多种多样。

销售说大不大，说小不小，既可以被称作一项难度很大的高报酬工作，也可以被看成一项非常轻松的低报酬工作，它门槛低、要求宽松，但千变万化。销售没有标准可言吗？并非如此，标准不存在于销售本身，而是在销售人身上。你的行动决定着你的报酬，这一切完全取决于你对销售工作是怎么想、怎么看、怎么做的。

有人会说：“销售不就是卖东西吗？只要一张嘴，这谁不会啊！”其实，销售远远不是想象中的那么简单。

一家大型企业曾经在全国范围内精心准备、组织、策划了一个大规模的人才计划，从众多应届毕业生当中选拔出100名，并为每人进行直接上级和人力资源部的跟踪和辅导，通过基层工人锻炼、终端市场促销、一线市场销售三个职位近三年培养和锤炼，意在锻造一批“新一代的准职业经理人和职业销售经理储备人才”。

但是仅仅在一年之后，100名“青年才俊”便开始纷纷撤退，只剩下5人“勉强任职”，而这5人能否成为经理人选也有待时间考验。最后，企业人力资源部不得已再次将目光放在了“转岗”、“外聘”和“空降”上。

可见，销售不是人人都能做的，也不是每个人都能做好的，一名优秀的销售员需要具备多种素质和能力，这需要一个由信心到决心、由能力到素质、由动机到目标、由体力到脑力、由心态到思考的综合过渡和提升。

所以说，销售并非是一项人人都能做的工作。

那么，如何才能做好销售工作？

首先，就要清楚什么是销售。所谓销售，就是指销售员通过与客户沟通，向其介绍商品提供的利益，以满足客户特定的需求或解决其特定的问题，并由此获得收益的过程。

销售的关键在于：找出商品所能提供的特殊利益，满足客户的特殊需求。销售的最高境界在于客户从中得到需求的最大满足，而销售人员也同时得到令自己满意的报酬，形成一种双赢的销售艺术。

要达到这种境界并不容易，这就需要销售员具备高超的综合素质和能力，具体包括以下几点。

（1）强烈的自信心

无论何种销售，都会遭到拒绝，只有对自己、对商品有足够的信心，你的工作才能够继续。如果没有自信，就更不要指望能赢得客户的信任，销售行业最忌讳的就是在客户面前卑躬屈膝。销售工作不是将商品或服务强加给客户，更不是请求客户购买，而是通过挖掘和满足客户需求，平等地提供相应的服务，帮助客户解决问题，让客户心甘情愿地掏腰包。

没有自信就没有魄力，没有魄力就没有生意，没有生意就更加没有自信。强烈的自信心是销售员最重要的标签，也是打开生意之门的金钥匙。

（2）头脑灵活，反应迅速

销售工作需要思维敏锐、反应迅速，这是销售员需要具备的基本素质和能力。木讷的销售员常会错失良机，就是因为他们在应该注意的时候没有注意，在应该继续的时候止步，在应该停下来的时候还在继续，在应该思考的时候还没意识到问题的严重性，考虑问题常常晚半拍。

如何化解客户的拒绝和尴尬的气氛，如何制订销售计划和方案，如何向客户提问，如何处理客户异议，如何应对难缠客户，如何抓住客户兴趣，这些都需要借助灵活的脑袋去思考、敏锐的观察去分析。

（3）永不放弃的精神

销售工作在客户交出钱的一刻，事态都有可能发生变化，做销售就要拥有一股不达目的不罢休的劲头，只要认定了方向，就要坚持到底，永不

放弃，不能有一丝一毫的动摇和退却。

我身边有一个在广告公司做销售员的朋友，他洽谈成功的客户多是其他销售员费九牛二虎之力也无法拿下的。曾经有一个月他每天坚持拜见同一位客户，虽然也遭到客户的不断拒绝，但他还是坚持前往，直到客户点头为止，最终与这个令公司所有销售员头疼的客户签下协议，凭的就是坚定的信念和决心。

(4) 平和、乐观的心态

销售需要面对各式各样的人和环境，刁蛮的客户、固执的客户、脾气暴躁的客户等，而且也经常会遇到一些令人意想不到的突发情况，例如客户临时改变主意、因某些原因取消交易等，所以，销售员只有拥有一个平和、乐观的好心态，才能正确地看待和处理好这些问题。

不仅如此，随着销售大军的日益增大，销售员的压力也逐渐增加。业绩决定薪水，没有业绩就随时可能遭到辞退，这些都需要一个良好的心态去面对才行。

(5) 高超的能力

有人会说：销售员需要什么能力呢，不就是叫卖吗？的确，但关键是你怎么才能叫卖得好，叫卖得吸引人心，令客户诱惑难挡，这就是销售的能力。高超的能力是销售工作的核心，生意是否做得成，就看销售员如何出招，让客户接得舒服，受得心甘情愿。

(6) 正确的思路

思路即希望。正确的思路对销售员来说非常重要，销售工作如何展开，如何激发客户兴趣，如何引导客户，如何才能做到沟通、了解与推销融合，都需要有一个清晰、明确的思路去实现。

(7) 强烈的企图心

所谓企图心，也就是要达到什么样的目的。做成任何事都需要以目标做导向。你做销售的目的是什么？不管你是对销售情有独钟，希望借此发挥巨大的内在潜力，还是想通过这项工作赚取银子，或者希望能够通过自己的智慧让更多人受益，这些都不要紧，关键是你始终给自己一种持续