

销售员 快乐 心理法

孙健◎编著



XIAOSHOUYUAN
KUAILE XINLIFA

破解销售冠军的心灵密码，掌握卓越的心理调节术。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>



· 销售员 ·
实战心理训练丛书

销售员 快乐 心理法

电子工业出版社·

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

良好的销售技能可以在一定程度上帮助销售人员获得成长,却不能帮助销售人员战胜自我、走向卓越。本书通过破解销售冠军的心灵密码,获取销售人员走向卓越的心理调节方法,从而帮助销售人员建立良好的自我期望,成为积极的销售者,勇敢地面对销售困境,突破销售障碍,并不断地挑战自我,成为真正的卓越者。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

销售员快乐心理法 / 孙健编著. —北京:电子工业出版社, 2011.1
(销售员实战心理训练丛书)
ISBN 978-7-121-12366-5

I. ①销… II. ①孙… III. ①销售—商业心理学 IV. ①F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 228883 号

责任编辑:戴新

印 刷:北京天竺颖华印刷厂

装 订:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编:100036

北京市海淀区翠微东里甲 2 号 邮编:100036

开 本:720×980 1/16 印张:16.5 字数:199 千字

印 次:2011 年 1 月第 1 次印刷

定 价:35.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系。联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前言·Foreword

我适合做销售吗？我能成功吗？为什么我会有销售恐惧症？……

相信很多从事过销售工作的人都有上述的心理活动。的确如此，我们对于销售这份工作确实怀有一份特殊的情感。

我们渴望在销售中战胜自我，获取成功，实现人生价值，但是战胜自我的过程充满了艰辛与困难，不具备一定心理素质的人是无法走完这个过程的。那些最终和销售无奈地说再见的人就是很好的例子，他们是这场战争的失败者，他们并非败给了销售，而是败给了自己。

销售这一职业始终充满了诱惑，即使它使我们压力倍增，甚至仓皇逃跑。可是，仍然会有一批又一批带着梦想的人走进这座看似华丽的大门，渴望梦想的花朵能在这里奇迹般地绽放。

其实，这根本就不是什么梦想花园，也不是什么华丽的院落，这只是一个再平凡不过的农场，这里只有辛勤的付出和喜悦的收获。

这就是销售的真实面目。我们可以怀着美丽的梦想，但一定要现实地面对销售过程中的各种困难和阻碍。做好这种思想准备之后，我们才有可能仔细地思考将要发生什么事情，以及自己该如何去应对，从而尽可能地避免从梦想的高空摔到现实的平地之上。

梦想与现实的差距始终存在，要缩短或改变这两者的距离，不仅需要付出时间，还需要不断地自我练习，重塑价值之旅，建立良好的自我期望，从而开始崭新的奋斗历程。

下面让我们跟随销售冠军开始一段不平常的销售之旅。

首先，我们需要正确地认识自己，认识销售职业。构建全新的自我期望，就如塞浦路斯的国王皮格马利翁期望雕塑“盖拉蒂”成为自己的妻子一样，期待自己一定能成为卓越者。

这种期望应该是持续的，并且是随时间流逝而不断高涨的情绪体验，也可以称为形象预演。为了获取这种持续不断的期望体验，我们需要掌握正确的自我激励和情绪管理方法，以便成功应对销售过程中各种各样的困难和阻碍因素，始终保持积极的情绪体验。

其次，我们还需要不断地成长和突破自我，并激发一种将梦想转化为现实的激情。如此坚持与付出，成功定会如期而至。然而，成功并不意味着销售的结束，它又会带来更高、更新的自我挑战。这将要求我们重新开始经历上述的循环过程，始于重塑自我期望，终于目标的实现。

不断挑战，不断实现，往复循环，这就是销售人生！

销售永无止境！只要我们敢于追求和自我突破，如凤凰涅槃、浴火重生一般，就会获得一种超然的力量，创造一切可能的奇迹！

目录 · Contents

第一章 销售冠军的心灵密码

第一节

做唯一的自己	2
怎样认识你自己	2
构建良好的自我期望	5
想象出你想成为的那个人	7
改变印象，改变自己	9

第二节

重塑价值观	12
销售员的世界	13
你因何工作	16
从建立自尊开始	18
让信仰影响行为	21

第三节

启动内心的成功模式	23
销售障碍的背后	24

	要行动，拒绝借口	25
	积极地决策和实践	27
	保持成功的态度	29
第四节	去销售不如爱销售	32
	正确理解销售工作	32
	提升自己的销售境界	34
	让自己成为优秀的一分子	36
	销售是奉献爱的艺术	38
第二章	自我激励：成功销售的预演	
第一节	发现行动的力量	41
	保持正确的方向	41
	成功者的品质	43
	自我暗示的技巧	45
第二节	目标激励的运用	47
	放下杂念，瞄准所求	47
	设定目标，挑战自我	50
	享受过程，创造成功	52
第三节	体验销售成就感	54
	让你的销售更精彩	54
	自动自发的魅力	56
	惟有热爱让自己不断前行	59
第四节	常怀感恩之心	60
	感恩因为拥有工作	60
	感恩是幸福之源	63

成功的人有一颗感恩的心	64
感恩是对客户的爱	66

第三章 掌控情绪：做积极的销售者

第一节	保持积极的情绪状态	70
	销售员的情绪认知	70
	相信你的控制力	72
	积极的自我约束	74
	由内而外的幸福感	76
第二节	客户永远是对的	78
	客户在心中	78
	全面体察客户的心理	80
	认真对待每次接触	85
	主动为客户提供服务	88
第三节	积极应对工作中的冲突	92
	别因冲突拖累自己	92
	认清冲突因何而起	95
	解决冲突的有效策略	97
	安抚客户的不满情绪	100
	轻轻放下自己的愤怒	103
第四节	构建积极的人际关系	105
	爱上你的上司和同事	106
	与客户的美妙情感体验	109
	直面各种怪癖的人	112
	建立你的个人吸引力	115

第五节	用沟通影响心境	117
	沟通的科学步骤	118
	让你的沟通渠道更灵敏	120
	让你的沟通更幽默	123
	有效化解沟通障碍	125
	训练你的倾听能力	128
第四章	化解压力：突破销售中的障碍	
第一节	识别销售中的压力	132
	认清和梳理各种压力	132
	别让压力伤害你	135
	缓解工作压力的方法	138
	恰当地管理你的压力	141
第二节	保持心理健康的方法	144
	科学的饮食与锻炼	144
	训练自己的抗挫折能力	147
	构建健康的生活方式	149
	不做完美主义者	152
第三节	解决问题的策略	155
	销售问题只是一件事	155
	认清销售障碍的本质	157
	在问题中不断成长	161
第四节	轻松释放你的压力	164
	大声笑出来	165
	腹式呼吸放松法	167

渐进式肌肉放松·····	168
听听音乐，看看书·····	171

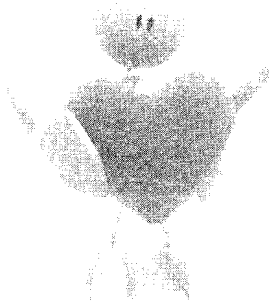
第五章 快乐工作：追求卓越的销售之路

第一节	好方法换来好心态·····	175
	找到方法，解开心结·····	175
	乐观带来快乐效果·····	177
	让好心情成为一种习惯·····	182
第二节	越专业才会越专注·····	185
	感受积极的销售体验·····	185
	集中销售注意力·····	187
	关注客户的需求·····	190
	影响客户的内在信念·····	194
	赢得客户的信任·····	197
第三节	不断学习，不断进步·····	200
	保持归零心态·····	200
	成为积极思考者·····	204
	挫折也是一种力量·····	206
第四节	用好时间，高效销售·····	209
	改变低效率的工作习惯·····	210
	培养正确的时间管理方法·····	214
	还可以这样节省工作时间·····	218

第六章 锻造信念：有一种销售叫激情

第一节	自强者无敌·····	222
------------	-------------------	------------

	发现你的强项·····	222
	尊重并信任你自己·····	225
	学会喜欢你自己·····	226
第二节	展望销售生涯·····	230
	解读那些卓越的销售员·····	230
	成功销售员的职业导图·····	239
	面向未来，承担有价值的风险·····	242
第三节	天下再无销售·····	245
	信心铸就成功人生·····	245
	一份雄心壮志·····	248
	雄鹰自当搏击长空·····	250



第一章

销售冠军的心灵密码

当我们看到那些从事销售工作，每天有着饱满的精神状态，满怀激情，追求理想的销售精英们，不禁想问：他们究竟有着怎样的心理密码，才具备了这种战胜一切困难的勇气和能力？

第一节 做唯一的自己

据调查，至少70%的销售员都不满意自己的现状，认为现在的自己并不是真实的自己，这是典型的自我迷失现象。我们应该重新审视自己，把真实的自己挖掘出来，进行重塑，使其成为唯一的自己。

怎样认识你自己

也许大家都听过下面这样一个小故事。

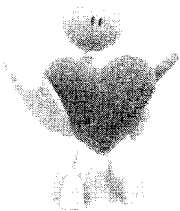
诺贝尔文学奖得主萧伯纳到前苏联访问期间，在住处附近散步时偶遇了一个聪明活泼的小女孩。这个小女孩向萧伯纳讲了许多关于这个城市的故事。当小姑娘准备离开时，兴致颇好的萧伯纳随口说了一句：“回家告诉你妈妈，今天和你一起玩的是世界著名作家萧伯纳。”

小女孩听完，也学着萧伯纳的语气说道：“回去也告诉你妈妈，今天和你玩的是美丽的卡秋莎。”这件事让萧伯纳深有感触，即使是一个孩子，在内心中也有着强烈的自我独立意识。

然而许多从事销售工作的朋友，却没有小女孩一样纯净的心灵，在纷繁的尔虞我诈中，不能清醒地认识自己，常常迷失自我，让自己陷入失败者的自我意识中。

不得不说，如何正确地认识自己是从事销售工作的重要前提。

心理学家对此有过深入的研究，发现了人们在自我认知过程



中的一些有趣的现象。

曾经有心理学家用一段话让学生们判断是否适合自己，结果，绝大多数学生认为这段话将自己刻画得细致入微、准确至极。下面一段话是心理学家使用的材料，是否也适合你呢？

- 你很需要别人的喜欢和尊重。
- 你有自我批判的倾向。
- 你有许多可以成为你优势的能力没有发挥出来，同时你也有一些缺点，不过你一般可以克服它们。
- 你与异性交往有些困难，尽管外表上显得很从容，其实你内心焦急不安。
- 你有时怀疑自己所做的决定或所做的事是否正确。
- 你喜欢生活有些变化，厌恶被人限制。
- 你以自己能独立思考而自豪，别人的建议如果没有充分的证据你不会接受。
- 你认为在别人面前过于坦率地表露自己是不明智的。
- 你有时外向、亲切、好交际，而有时则内向、谨慎、沉默。你的有些抱负往往很不现实。

其实，这是套在谁身上都合适的一段性格描述。心理学研究发现，人们常常认为一种笼统的、一般性的人格描述十分准确地揭示了自己的特点，心理学把这种倾向称为“巴纳姆效应”。这多少会让你理解为什么有些星座或生肖书刊能够“准确”地指出某人的性格。

由此可见，人是非常容易受暗示的一种高级动物。这种容易受暗示的心理特征，往往让我们自己缺乏深刻的自我认识，既不可能每时每刻去反省自己，也不可能总把自己放在局外人的位置来观察自己，因而很容易不自觉地借助外界信息来认识自己，比

如，请算命先生、看星座、让他人评价等，所以常常不能清醒地认识我们自己。

也许你不太相信自己会受暗示而脱离真实的自己，下面我们不妨通过一个简单的测试来看看。

水平伸出自己的双手，掌心朝上，闭上双眼。让旁边的人告诉你现在你的左手上系了一个氢气球，并且不断向上飘；你的右手上绑了一块大铅球，向下坠。三分钟以后，你的双手之间就会出现一定的差距，距离越大，则你易受暗示的可能性也就越大。

这种现象在我们的生活中无时无刻地存在着，一不小心，我们就有可能成为受害者。

如果一对情侣在星相学中是不相配的，即使两人都不迷信，他们的心理也会承受一股不小的压力，在以后交往的过程中，若有了冲突或磨擦，心中既存的那种“原来真的不合适”的预设就会被强迫成立，最终难逃分手命运。

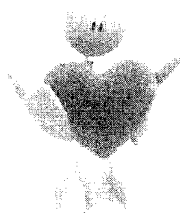
一切行为都是自我意识的结果。我们除了任凭外界因素的影响外，还可以建立积极的自我认知，从容地做自己的主人。那么，一个人究竟要怎样正确地认识自己呢？我们应该坚持以下几点。

经受挫折是一种必然

人生不可能一帆风顺，需要经历曲折和磨练，才能看见彩虹。你可能事业不顺、生活坎坷或身处逆境，但你不能因此垂头丧气，不能怨天尤人，更不能自暴自弃，一定要坚信，曲折的道路可以改变，遇到的困难可以克服。

客观评价自己的能力

对自己的能力做一个客观的评价，做好能力范围之内的事情



更容易成功。人在走上坡路时，往往会高估自己的能力，导致好高骛远。相反，人在走下坡路时，又往往会低估自己的能力，从而丧失信心。过高或过低地估计自己，都会导致失败。

善待自己，不要与自己过不去

客观地分析自己的长处和短处，不拿自己的短处与别人的长处比，做到扬长避短，把自己的心境调节到最好，把自己的行动发挥到最佳。不要因为自己的外形、学历和家庭背景方面的劣势而自卑，丧失正视社会的勇气。

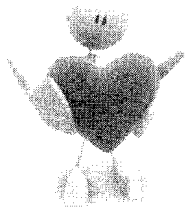
做自己该做的事

不受别人的影响，踏踏实实做自己该做的事。被别人的言论所左右，这是没有主见的表现，也是成功人生的大忌。如果你认准了奋斗的目标，就应聚集自己的所有能力，全力以赴地拼搏，做好自己该做的事。

构建良好的自我期望

当一个人能够客观地认知自己和评价自己以后，那么也就能构建积极的自我期望，推动自己向着成功的职业生涯迈进。

古希腊神话中记载了这样一个故事：塞浦路斯的国王皮格马利翁非常喜欢雕塑。一次，他用一块象牙精心雕塑了一座美女像，给她取名为“盖拉蒂”。这尊雕塑实在太完美了，皮格马利翁逐渐爱上了自己的作品。他每天对着雕塑倾诉绵绵情话，赞美她的美貌，真诚地希望她能够化为人形，成为自己美丽的妻子。一天，皮格马利翁的痴心最终感动了女神，雕像化作一位楚楚动人的美女，笑吟吟地朝他走来。皮格马利翁的期望终于成真，迎



娶了眼前这位让自己朝思暮想的女子。

心理学上的“皮格马利翁效应”，便是人们从这个故事中总结出来的，是指热切的期望与赞美能够产生奇迹：期望者通过一种强烈的心理暗示，使被期望者的行为达到他的预期要求。它又被称做“罗森塔尔效应”和“期待效应”，是由美国著名心理学家罗森塔尔和雅格布森在一次经典的试验后共同提出的。

1968年，罗森塔尔和雅格布森来到一所小学，从一至六年级中各选一批学生，煞有其事地进行一次“发展测验”。他们列出了一张学生名单，声称名单上的学生都极具潜质，有很大的发展空间。八个月后，他们又来到这所学校进行复试，惊喜地发现，名单上的学生的成绩进步很快，性格更为开朗，与老师和同学的关系也比以前融洽了很多。事实上，这份名单只是随机地挑选了一批学生。

试验证明，良好的期望会对被期望者产生重大的影响。这种影响实际上就是一种心理暗示，良好的期望自然会对期望者产生积极的向上力量，从而促使期望达成；反之，不良的期望会毁掉期望者的自信和热情，从而使期望不能达成。

后来，人们将“皮格马利翁效应”简单地总结为“说你行，你就行，不行也行；说你不行，你就不行，行也不行”。应用到销售工作中，在一些著名的销售公司里，销售员会通过相互给予赞美和期望的沟通方式，建立起一种良好的心理期望，促使大家更好地达成销售成果。

- “你是最棒的！”
- “你行的！”
- “加油，大家都看好你！”
- “你一定会成为最优秀的销售员！”