

普
华
管
经

正略钧策
ADFAITH

sale
莫萨营销销售新人系列

一册在手，
胜券在握，
突破销售瓶颈，
加速华丽蜕变



用「心」点亮销售人生



从「心」开启销售事业

——
提升业绩的10

阳光心态



NLIC 2970645536

好 好 业绩 好心 态度 成就

赵 成 编著



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销销售新人系列

好心态成就好业绩

——提升业绩的 10 大阳光心态

赵 成 编著



NLIC 2970645536

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

好心态成就好业绩: 提升业绩的 10 大阳光心态 / 赵成编著. — 北京: 人民邮电出版社, 2011. 6

(莫萨营销销售新人系列)

ISBN 978-7-115-25344-6

I. ①好… II. ①赵… III. ①销售—商业心理学
IV. ①F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 077351 号

内 容 提 要

本书针对销售新人在实际工作中遇到的各种困难, 详细整理了克服这些困难所需具备的雄心、信心、恒心、细心、诚心、“争”心、虚心、爱心、平常心、感恩的心共 10 大阳光心态, 并结合销售工作进行了全新的阐释, 说明每一个心态在销售中的作用、对销售新人的影响以及拥有这种心态的方法, 帮助销售新人进行自我心理调适, 克服销售难关, 尽快成长。

本书适合一线销售人员, 尤其是销售新人阅读使用, 也可作为培训师开发销售培训教材以及销售管理人员指导下属的参考用书。

莫萨营销销售新人系列

好心态成就好业绩——提升业绩的 10 大阳光心态

◆ 编 著 赵 成

责任编辑 刘 盈

执行编辑 沈思斯

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 14

2011 年 6 月第 1 版

字数: 127 千字

2011 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-25344-6

定 价: 29.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“莫萨营销销售新人系列” 序

“不想当将军的士兵不是好士兵”，同样，每一个销售新人心中都应该有一个“冠军梦”。如何才能实现快速成长？如何找到具有足够潜力的目标客户？如何顺利接近陌生客户？如何化解客户的冷淡与拒绝？如何应对业绩不佳时的迷茫与绝望？这些都是销售新人希望解开的结。

你为什么需要本系列图书？

“莫萨营销销售新人系列”图书详细梳理了销售新人在销售过程中遇到的各种难题，总结出了影响销售业绩的六大问题，并在此基础上提供了成套的解决方案，以帮助读者从销售新人成长为销售高手。

1. 心态问题：帮助销售新人炼就良好心态。
2. 形象问题：帮助销售新人打造完美形象。
3. 沟通问题：帮助销售新人学会百发百中的有效沟通术。
4. 电话技能问题：帮助销售新人利用电话成功实现销售。
5. 赞美说服问题：帮助销售新人掌握瞬间打动客户的赞美术。
6. 成交促成问题：帮助销售新人寻找最有效的成交促成方法。

如何使用本系列图书？

“莫萨营销销售新人系列”图书通过大量翔实的销售案例、易懂且实用的技巧点拨，向销售新人提供心态、形象、沟通、电话技能、赞美说服、成交促成等一整套的销售问题解决方案。销售新人如果能学而用之、仿而效之，必将会有意想不到的收获。

1. 如果你刚刚从事销售工作，为了实现成交，你首先需要清楚地知道自己应该避免犯哪些错误，应用本系列图书中提供的处理方法和技巧，你可以以避免碰壁或走弯路，从而为未来的业绩提升及职务提升打好基础。

2. 如果你从事销售工作已有一段时间，但还没有实现良好的销售业绩，你应该对照“莫萨营销销售新人系列”列出的主要问题及相应的处理技巧，检查自己在销售过程中曾经犯过的错误，思考解决这些错误的方法或技巧，逐渐缩短自己与销售高手之间的距离。

3. 如果你是销售管理人员，那么，本系列图书可以作为你指导销售新人开展工作的参考用书，提升销售团队的整体销售业绩和职业素养。

“成功没有捷径”，对于销售新人来说，这句话可以说是至理名言。只要你明确了目标，并保持良好的心态，找到适合自己的销售方法，勤勤恳恳地坚持下去，那么，下一个销售冠军可能就是你。

前 言

成功源自积极的心态，因为积极的心态能够让人们将目光放远，改变对事物的看法，充分发挥自己的潜能，在信念的指引下积极进取，战胜挫折，迎接挑战。

好心态成就好业绩。销售是一份极富挑战、充满挫折的工作，销售人员若没有一个好的心态作支撑，是很难在这条道路上走远的。

有雄心才能把销售当成事业来做，才能实现自己的远大志向；有信心才能不自卑，才能充分发挥自己的特长和优势；有恒心才有勇气应对困难，冲破重重阻碍迈向终点；细节决定成败，凡事细心才能精益求精，赢得客户的充分信任；诚心是打开客户心灵的钥匙，也是服务客户的一种责任；有一颗“争”心，才能无畏于天下；“三人行，必有我师”，虚心学习才能不断进步；只有自己有爱，才能被爱，关爱客户就是服务自己；宁静才能致远，保持一颗平常心，才能不断向下一个目标迈进；对人感恩、对事感恩，用友善去感染身边的每一个人，你将会赢得大家的青睐和喜欢，而展现在你面前的销售道路也会变得更加平坦。

在工作中，销售人员不应被自己的心态驾驭和左右，而应主动及时地进行心理调适，让自己成为拥有“雄心、信心、恒心、细心、诚心、“争”心、虚心、爱心、平常心、感恩的心”的“十心”销售人员，让自己的内心更加强大，支撑自己走出一个个销售困境，克服一个个销售难关，一步步成长为一名顶级的销售人员。

由于编写时间仓促，书中不足之处在所难免，恳请各位读者在阅读本书时提出自己的宝贵意见，以便本书进行修订时能够加以补充和完善。

在本书的编写过程中，杨扬、钟华负责资料的收集、整理以及数字图表

的编排，刘宝华、韩凤参与编写了本书的第一、二章，王跃、安乐参与编写了本书的第三、四章，刘建芳、宋桂清参与编写了本书第五、六章，陈姣、郭建忠参与编写了本书第七、八章，张利清、蒋鹏参与编写了本书第九、十章，全书由赵成统撰定稿。

目 录

第一章 雄心——把销售当成事业来做 1

- 一、心有多大，舞台就有多大 3
- 二、100% 的激情，不用扬鞭自奋蹄 7
- 三、目标、计划、行动，一个都不能少 11
- 四、从 0 到 1，脚踏实地走出每一步 15
- 五、愈挫愈勇，敢于为难自己 17
- 六、阳光心态训练营 19

第二章 信心——我一定行，我是最棒的 23

- 一、成功源于自信 25
- 二、自己是“独一无二的” 28
- 三、自信能激发你的潜能 31
- 四、做个自己产品的“粉丝” 34
- 五、把信心带给你的客户 37
- 六、阳光心态训练营 42

第三章 恒心——专注坚持，对挫折说“不” 45

- 一、专注于销售工作 47
- 二、在坚持中不断进步 52

三、坚持到最后就是胜利	55
四、N次成单的心理准备	58
五、不轻言放弃，百折不回	61
六、阳光心态训练营	63
 第四章 细心——成功往往取决于细节	67
一、磨好斧头再砍柴	69
二、比客户还了解客户	74
三、机会是用细心创造出来的	77
四、天下大事，细节决定成败	79
五、随时随地，皆可工作	81
六、阳光心态训练营	83
 第五章 诚心——诚以待人，真心对客	85
一、永恒的底色——诚信	87
二、真诚是对客户最大的尊重	90
三、有错就改，不再犯同样的错误	95
四、勇于担当，哪怕责任重于泰山	97
五、真心对客，以心换心	102
六、阳光心态训练营	104
 第六章 “争”心——心无畏，则无畏于天下	107
一、争强好胜才有机会	109
二、苦一时，还是苦一世	111
三、争一世，不争一时	114

四、笨鸟就应先起飞	117
五、只争第一，不做第二	121
六、提高自己是竞争胜利的保证	123
七、阳光心态训练营	126
第七章 虚心——永不停止学习的脚步	129
一、“空杯”让你更优秀	131
二、不懂装懂是大忌	135
三、三人行，必有我师	136
四、在竞争中让自己快速成长	138
五、居安思危，而不得得意忘形	143
六、反思感悟，不断超越自己	147
七、阳光心态训练营	149
第八章 爱心——关爱客户就是服务自己	153
一、不要吝惜你的爱心	155
二、表爱心就要送温暖	158
三、没有目的，“盲目”爱客户	161
四、爱是给予，是习惯性的付出	164
五、以爱为线，织就一张人脉网	167
六、先把客户当亲人，再把客户当客户	170
七、阳光心态训练营	173
第九章 平常心——得意失意的豁达淡定	177
一、拿得起，更要放得下	179

二、换个角度看问题	181
三、不在患得患失中彷徨	185
四、泰山崩于前而色不变	188
五、海纳百川，有容乃大	190
六、壁立千仞，无欲则刚	193
七、阳光心态训练营	196

第十章 感恩的心——用友善感染身边的每一个人 197

一、感恩是美德和修养的体现	199
二、感恩于工作你会获得快乐	200
三、总是和客户站在一起	203
四、从心底大声喊出“谢谢您”	206
五、阳光心态训练营	209

第一章

雄心——把销售当成事业来做



“有梦想谁都了不起，有勇气就会有奇迹。”这是歌曲《北京欢迎你》当中很有励志意义的两句歌词。诚如歌词所言，一个有梦想、有雄心并踏踏实实为之奋斗的人往往都能成功，不论他在通往成功的路上遇到多少坎坷。

做销售，也需要有雄心，销售人员需要一开始就要把这份工作当成事业来做。一个有梦想、有目标、有计划，还能脚踏实地地付诸行动的销售人员是最勇敢的战士，不管面对多么难推销的产品、多么难开发的区域、多么难打交道的客户，他们都能以饱满的激情与斗志去实现自己的目标。

销售，对有雄心的人而言，不仅仅是一份工作，更是一项实现自己梦想的事业。

一、心有多大，舞台就有多大

某电视台曾播放过这样一则公益广告：小村庄里漫天白雪，一个身着红袄的女孩在雪地上心无旁骛地翩然起舞……镜头慢慢切换，女孩从僻静的村庄，舞到了古老的城墙根下，舞到了大都市里，舞到了众星拱月的大舞台上，从孤身一人到万人共舞，女孩俯视都市，期盼殷殷。镜头又慢慢拉回来，女孩依然在村庄雪地里飞舞。原来，城墙根、大都市、大舞台，这一切都是这个舞者心中的梦想。此时，画外音传出：“每个人心中都有一个自己的舞台，心有多大，舞台就有多大！”

《论语》中有句话说得好：“取乎其上，得乎其中；取乎其中，得乎其下；取乎其下，则无所得矣。”梦想与目标的选择决定了一个人人生的高度与广度。只要心不设限，舞台就没有边界。

有一个小男孩，他父亲是一位马术师，小男孩从小就跟着父亲东奔西跑，居无定所。他家境贫寒，求学过程并不顺利，成绩也不理想。



有一次，老师布置了一道作文题，题目是“长大后的志愿”。这个小男孩花了整整一个晚上的时间，用了8页纸来描述他的志愿：他想拥有一座属于自己的农场，他要在农场中央盖一栋占地5 000平方英尺（约464.52平方米）的大房子，让家人安定下来，牧养很多很多的牛羊马匹……小男孩甚至还将农场的设计图画了出来。

第二天，他满怀欣喜地交上了自己的作业，可让他意外的是，老师给他打了个红得刺眼的F，这可是全班的最差成绩。他心里不服气，不解地问老师：“您为什么要给我一个最低分？”老师看也不看眼前的小男孩，冷淡地说道：“你不觉得你这个愿望太不切实际了吗？你家现在连一座像样的房子都没有，建农场、建大房子，那可是



花钱的大工程，你小小年纪，不要做白日梦。”老师顿了顿，缓和了一下语气接着说，“你写了8页，看得出来你很认真，这样吧，只要你重新写一个不太离谱的志愿，我会重新给你打分的。”

小男孩回家后询问父亲的意见，父亲没有直接告诉他答案，只是这样跟他说：“儿子，这是一个非常重要的决定，你必须自己来拿这个主意。”

小男孩考虑了整整一个晚上。第二天，他一字不改地将原来的作业重新交给了老师，看到老师惊讶的表情，小男孩一字一顿地说：“老师，您有权利给我一个F，我也有权利坚持自己的梦想。”

20年后，这个小男孩成为了一名著名的马术师，他不仅拥有了一大片农场，还在这个农场的中央盖起了一栋漂亮而舒适的大房子，他的名字叫杰克·亚当斯。

“您有权利给我一个F，我也有权利坚持自己的梦想”，杰克的这句话值得每一个人去细细品味。其实想一想，杰克的经历，何尝不是大部分销售新人们初入行时的经历呢——一无经验、二无资源；老板不疼、客户不爱；虽然心里有梦想，但不停地碰壁，不停地被打击、被否定；几乎每一天，都要面对别人打出的F分……但是在这个最低分面前，有多少销售新人能像杰克一样理直气壮地说出这番话？有多少销售新人能够笃定地坚持自己的梦想？

对于销售新人来说，老板可以否定你，客户可以否定你，同事也可以否定你，甚至身边所有的人都可以给你一个大大的刺眼的“F”，但是你自己绝不能自我否定。销售新人在销售工作中的发展情况以及未来的收入水平，首先取决于自身的成长欲望与雄心。

在一个雄心勃发的销售人员身上，会自然而然地散发出自信的光芒，而这种自信能够感染客户，让客户对销售人员产生信任感，进而对其销售的产品充满信心。

小关是一家小型药厂的业务员，有一次他去拜访一家企业的采购负责人

张总。这家企业有38家连锁药店，在当地很有影响力，他们一直都在经销南方某知名药厂A公司生产的药品。小关下决心一定要说动这个客户经销自己的产品，以便顺利打开当地市场。

这位客户在听完小关的自我介绍之后，立马摇了摇头，摆摆手说：“我都没听说过你们这个厂子，现在的顾客都认大品牌，你们这个药在我们这里肯定不会有销量的。”

小关一听，不急不恼，朗声回答道：“我听说贵公司刚成立时也只有1个店面，不到10位员工，但不到5年时间，就已经发展成本地声誉最好、规模最大的连锁药店集团，这一点我非常钦佩。我今天过来时，我们老板还特地叮嘱我，说谈生意第二，取经才是第一位的。我们厂现在是不知名，但我们坚信，再过几年，我们一定会成为您最看好的合作伙伴。我们的药品有三点好处：第一，价格实惠，比A厂药品便宜10%；第二，扣点高，比A厂高5个点；第三，疗效明显，这一点我自己都有过亲身体验，您是行家里手，肯定知道，厂家的名气虽然能带动一部分销量，但最终能给您带来效益和声誉的还是产品的疗效，您说是吧？”

客户听了，点点头，但还是面露疑云。小关一点也不放松，大胆提出一个建议：“张总，您还是有一些担心吧。这样，我免费给您先铺3个店的首批货，您试销一两个月，如果销量不行，我立马全部撤回。如果销量好，您再让我们的产品进入您公司旗下的38家药店，我坚信我们的产品一定不会逊色于A厂的产品，我们也一定能给您带来切切实实的效益，您看怎么样？”客户听小关说话底气十足、信心满满，于是点头同意了。

一个月后，小关免费铺货的药品的销量非常大，甚至超出了A厂产品的销量，客户二话不说，直接将A厂的部分产品撤下了柜台，将小关的全线产品铺进了38家店。

当客户明确地表示拒绝时，小关心里一定有这样的一句话：只要有我在，客户就必须选择我的产品，其他厂家的名气再大，也要为我的产品让道！这种当仁不让的气势与雄心必然带来自信，而自信必然打动客户，这就是小关拿下这一订单的原因所在。

勃勃的雄心是一盏探路的雾灯，不管前方是困难还是挫败，它都能将迷

雾拨开，照亮前行的远方；勃勃的雄心也是一剂有效的兴奋剂，它能激励销售新人坚持不懈地与自己竞争，与同事竞争，与同行竞争，一步步登高，实现更大的梦想。



误区提醒

误区一：雄心变平凡心

很多销售人员在刚走上销售之路时，都是信心满满、雄心勃勃的，但是工作的时间一长，经历的挫败与打击一多，有些销售人员就会一点点丢掉雄心，成为一个无所事事、得过且过的“老油条”；更有甚者，会半途而废，彻底放弃销售工作，放弃销售事业的梦想。

有雄心的人不少，但能够保持这种雄心并坚持付诸行动的人却不多。销售是一个有着诸多磨难与阻碍的特殊职业，要么磨难击垮销售人员，要么销售人员击垮磨难，从来没有第三种命运。因此，每一位销售新人在开始每一天的工作时，不妨先问一问自己：我的雄心还在吗？我的梦想还剩几分？如果这个雄心的“油箱”储备不足了，你一定要及时为自己加油。

误区二：小富即安

有的销售人员不乏雄心，也能够按部就班地实现自己设置的目标，但是在取得一些成绩或者说尝到一些“甜头”后，往往不由自主地懈怠下来，工作上激情少了，对客户的热情也淡了，慢慢地又退回到原点。逆水行舟，不进则退，销售人员如果抱着“小富即安”的心态，就很容易陷入自满自足、停滞不前的境地。

对销售人员来说，能够跳起来够得着的是目标，而需要穷尽十年、几十年甚至整个职业生涯去完成的才是雄心壮志。在实现了某一步目标后，销售人员千万不要轻易满足，也千万不要忘记前方还有更高远、更重要的志向。