

New Salespeople's Seven Disciplines

高素质销售新人必做的七项修炼：

- ✓面子上的修炼
- ✓礼仪上的修炼
- ✓脾气上的修炼
- ✓体力上的修炼
- ✓谈判上的修炼
- ✓挫折上的修炼
- ✓客户上的修炼

销售新人的七项修炼

◆ 张志军◎编著 ◆

在产品匮乏的年代，大多是学历较低而且专业背景较差的人从事销售工作。而现在，企业必须将最优秀的人员放在销售岗位上。于是，很多名牌大学毕业生跨入了这个竞争激烈的行业，成为一名销售新人。

本书让你科学合理地审视自己，从而在销售过程中不断修炼自我，使自己尽快成长为销售能手。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



New Salespeople's Seven Disciplines



高素质销售新人必做的七项修炼：

- ✓面子上的修炼
- ✓礼仪上的修炼
- ✓脾气上的修炼
- ✓体力上的修炼
- ✓谈判上的修炼
- ✓挫折上的修炼
- ✓客户上的修炼

销售新人的七项修炼

◆ 张志军◎编著 ◆

在产品匮乏的年代，大多是学历较低而且专业背景较差的人从事销售工作。而现在，企业必须将最优秀的人员放在销售岗位上。于是，很多名牌大学毕业生跨入了这个竞争激烈的行业，成了一名销售新人。

读过本书后，就会科学合理地审视自己，从而在销售过程中不断修炼自我，使自己尽快成长为销售能手。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

在产品匮乏的年代，大多是学历较低而且专业背景较差的人从事销售工作。而现在，企业必须将最优秀的人员放在销售岗位上。于是，很多名牌大学毕业生跨入了这个竞争激烈的行业，成了一名销售新人。那么如何成为一名优秀业务员？作为刚刚踏入销售行业的新人，如何才能达到驾轻就熟、出类拔萃的境界呢？本书着重介绍了销售新人从平凡到卓越的心路历程，结合深入浅出的哲理，具体分析销售新人必经的七项修炼：面子上的修炼、礼仪上的修炼、脾气上的修炼、体力上的修炼、谈判上的修炼、挫折上的修炼、客户上的修炼。渴望成功的你，通过阅读本书，你会科学合理地审视自己，从而在销售过程中不断修炼自我，使自己尽快成长为销售能手。

图书在版编目 (CIP) 数据

销售新人的七项修炼/张志军编著. —北京：机械工业出版社，2005.11

ISBN 7-111-17860-2

I. 销... II. 张... III. 销售学—基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 131611 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑：赵丽敏

责任印制：石 冉

三河市宏达印刷有限公司印刷

2006 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

1000mm×1400mm B5 · 10.375 印张 · 2 插页 · 164 千字

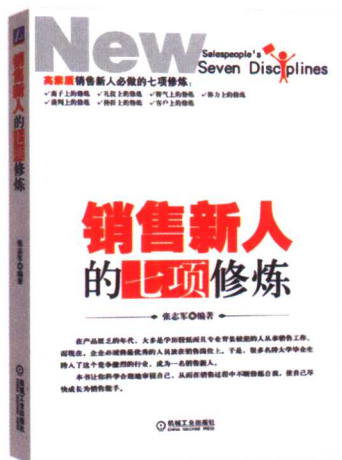
0001—5000 册

定价：32.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

本社购书热线电话 (010) 68326294

封面无防伪标均为盗版



责任编辑：赵丽敏

封面设计：任燕飞设计室

销售新人的七项修炼

在产品匮乏的年代，大多是学历较低而且专业背景较差的人从事销售工作。而现在，企业必须将最优秀的人员放在销售岗位上。于是，很多名牌大学毕业生跨入了这个竞争激烈的行业，成为一名销售新人。

本书让你科学合理地审视自己，从而在销售过程中不断修炼自我，使自己尽快成长为销售能手。

前 言

随着市场经济的蓬勃发展，销售在产品生命周期中的地位早已突出，而一名优秀的销售业务员更是企业里炙手可热的人。在产品匮乏的年代，大多是学历较低而且专业背景较差的人从事销售工作。而现在，企业必须将最优秀的人员放在销售岗位上。于是，很多名牌大学毕业生跨入了这个竞争激烈的行业，成了一名销售新人。然而，很多大公司的销售部为了把销售新人早日培养成“大器”，统统要他们先“下放”去做“跑街”。有些“仁慈”点的公司只要求他们跟着老业务员看看跑跑，更多公司“铁面无私”，短则3个月，长则半年，给你几十个客户，让你隔三岔五去拜访。因此，面子、体力、谈判、礼仪、脾气、挫折、客户这七大难关，成了每个销售新人难以跨越的障碍，或者因为这七大难关的存在，使得好多普通的业务员伤心地退出了这个“舞台”。

那么如何成为一名优秀业务员？作为刚刚踏入销售行业的新人，如何才能达到驾轻就熟、出类拔萃的境界呢？

从不同的角度，人们做出了不同的解释：有人说靠恒心，有人说靠信念，还有人说靠心态。其实，成功源于行动，在通往成功的道路上，你必须过五关、斩六将，闯过重重关卡，才能最终到达成功的彼岸。

本书着重介绍了销售新人从平凡到卓越的心路历程，结合深入浅出的哲理，具体分析了销售新人必经的七项修炼：面子上的修炼、礼仪上的修炼、脾气上的修炼、体力上的修炼、谈判上的修炼、挫折上的修炼、客户上的修炼。渴望成功的你，读过本书后，就会科学合理地审视自己，从而在销售过程中不断修炼自我，使自己尽快成长为销售能手。

作 者

2005 年 5 月

目 录

前言

第一项修炼 面子 1

没什么可怕的	1
销售不是卑微的行业	5
克服恐惧,练就“厚脸皮”	10
心态:闯过面子关的钥匙	15
敢于接近陌生客户	20
被拒绝不等于丢人	25
失败与“面子”没有任何关系	29
不怕丢面子,才会有面子	32

第二项修炼 礼仪 38

礼仪:销售新人打造第一印象的关键	38
80%的第一印象来自着装	44
学会微笑	51
言谈有素	56
举止高雅	60
接递名片有章法	65
倾听的艺术	69
不可不知的约会礼仪	73

迎宾待客，礼仪为先·····	81
在客户拒绝和告别客户时要彰显英雄本色·····	86
第三项修炼 脾气·····	93
忍让与业绩成正比·····	93
推销需要少安毋躁·····	99
曲径通幽，不可一条道走到黑·····	106
遇事要镇定，临危不急躁·····	115
“好脾气”创造好业绩·····	120
实现性格自我完善·····	126
第四项修炼 体力·····	131
健康体魄：销售成功的保证·····	131
保持健康心态，勇闯体力关·····	135
业绩是用“辛苦”换来的·····	138
勤奋带来好业绩，勤奋源于好身体·····	142
珍惜身体，善待自己·····	146
第五项修炼 谈判·····	150
欲擒故纵策略·····	150
以退为进策略·····	155
黑脸白脸策略·····	159
以彼还施策略·····	162
讨价还价策略·····	166
礼尚往来策略·····	170
蚕食策略·····	172

老虎钳策略	178
丢掉“烫手山芋”	182
注重长远利益	187
争取实现双赢	190
永远不要首先提出“折中”	192
服务贬值，谈判桌前的永恒定律	196
避开对手布置的陷阱	198

第六项修炼 挫折

202

心态：战胜挫折的法宝	202
遇到挫折，永不放弃	211
磨难是成功的磨刀石	218
为自己加油	222
把注意力集中到你的业绩上	228
热忱使你赢得一切	231
成功跨越“挫折”这道坎	241
设立目标，超越自我	246
有意志才有摧毁挫折的动力	253

第七项修炼 客户

259

客户就在你身边	259
了解客户类型	263
寻找客户十大法则	271
消除客户的抱怨	276
寻求双方的契合点	280
注重服务细节	283

抓住客户的心理需求	285
解决客户的实际困难	289
排除异议，促成缔结	292
产品缔结法	301
对比缔结法	306
好奇心缔结法	308
宠物缔结法	310
特长缔结法	313
情感缔结法	315
订单缔结法	318
隐喻缔结法	319

第一项修炼 面子

在上中学的时候，老师曾给我们讲过一句话：要想以后有所成就，首先要学会闯过“面子关”。特别是一个刚刚踏入销售行业的新人，如果处处都考虑“面子”，那将会一事无成。很多时候，“面子”就是虚荣的外衣，当一个销售新人披着这件“外衣”穿梭于职业生涯的道路上时，肯定会被它压得透不过气来，更别说会拥有好的业绩。所以，千万不要让“面子”阻挡你攀登业绩的高峰，让我们这些刚刚踏入销售行业的新人勇敢地蜕掉虚荣的“外衣”。

没什么可怕的

世界上每一个人无疑都是“业务员”，在推销产品、服务或者自身。女人撒娇，是把“我喜欢你”的信息“推销”给男友，以赢得男友的好感；婴儿啼哭，是把“饥饿”的感觉“推销”给母亲，以得到乳汁。当你去应聘时，你把自己“推销”给招聘的公司；当举行总统大选时，候选人

将自己的一系列思想、举止、言谈等，通过大众传媒，“推销”给全国选民。

当一位母亲向别人暗示自己孩子的优秀时，她实际上也是对自己孩子的一种“推销”。

当孔子周游列国时，是将其“仁、义、礼、智、信”推销给各国君主及人民。

因此，我们人人都在进行一定的“推销”，无论你是政治家、歌星、艺术家、哲学家还是普通百姓，更无论是公司职员或商人，都需要“推销”，推销帮助我们在各个领域发展。所以，推销对于每一个人来说并不丢“面子”。

很多刚刚踏入销售行业的新人，他们的业绩都很平庸，为什么会这样？有人说是因为经验的多寡，有人说是因为同行竞争的激烈，也有人说是因为现在的客户太难缠……，不能否认，这些都是制约销售新人业绩平庸的一个因素，但最根本的因素还是销售新人太顾及面子，觉得干推销工作有些难为情，以致影响自己的业绩。

如果你是一位销售新人，是否有过下面这样的经历呢？

当经理吩咐你立刻给一个潜在的大客户打电话联络时，你未见到客户就已经心生怯意，不知道怎样开口，于是想找借口推托；无奈经理在一旁“监视”，最后只好硬着头皮拿起电

话，紧张地拨着号码。当电话那头有人答话时，神情就像手里拿了烫手山芋，随时都要扔下。经理正要提醒你保持冷静，突然，你脸上的表情松弛下来，放下电话，用卸下千斤重担似的声调说：“客户不在。”脸上一副轻松的神情。

如果你有过类似经历，因为顾及面子而一再退缩，那你至少陷入了一种误区：如果害怕丢面子，害怕面对客户，连客户的面都不去见，那还谈什么销售呢？

怕丢面子实际上是一种胆怯、懦弱的表现。一位销售新人如果总是将“怕丢面子”挂在嘴上，其实他只是在掩饰自己的懦弱。所以，要想闯过面子关，就不应该为自己寻找借口，这样你就能认清现实并采取行动。很多销售新人总习惯为自己的怯懦寻找借口，而正是这些借口让他们错过了取得成功的机会。

“我不好意思去，你让别人办理吧。”

“今天又刮风又下雨，那个客户肯定不在。”

“那个客户特别高傲，要是被这种人拒绝了，多没面子呀！”

“他肯定接受邀约。但是，这个客户来头不小，我们这种产品人家肯定看不上眼，高攀不上就算了吧。”

.....

这些随处可见的借口，说到底都是因为面子和胆怯在捉弄着销售新人，因为害怕丢脸，所以语言上便要为自己万一做不到的时候先铺路，因此类似“我不行！这太难了，做不到！”的语言就会出现。这种想法的逻辑很简单，就是先说自己不行，如果真的没有做到也不会因此而丢脸，因为话已经说在前头了，如果做到了，就谦虚地把结果归功于“运气好”。这也是很多刚刚踏入销售行业的新人最保守的说法和做法，久而久之当他面临挑战时，就已经养成了先说“不行”、再来思考的恶劣习惯！

这当然是害怕丢面子的心理在作怪。事实表明，克服畏惧心理、闯过面子关的最好办法就是马上行动。只有不找借口、马上行动的人才能取得最后的成功。

曾经有一位著名的推销员，在开始从事推销工作时，也常因为害怕丢面子而使业务屡屡受阻。每当站在客户面前时，他就会变得十分慌乱、语无伦次。他回忆当时的心情时说：“在客户面前，我手足无措，特别担心自己引起客户的不满。当时，如果推销不成功，我认为是一件非常丢面子的事。”“但我没有让这种现象持续下去，因为我发觉如果不想办法克服这种虚荣心理，就干不好推销这项工作。因此，我决定改变自己的命运。接下来，我开始尝试以

“不顾面子”的心态去拜访客户，没想到效果出奇的好。当然，他们还是原来的客户。不过，事情真的有所转变，他们都像朋友一样，说起话来非常自然，我也一样。自从能放下面子之后，我的心情就变得轻松多了。从此以后，我的观念有了实质性的改变，自卑感不见了，我的销售业绩也迅速提高了。”

由此可见，销售新人碍于面子，不敢放开手脚，归根结底还是心态问题。告诉自己：没什么可怕的，别害羞、别胆怯、用你源源不竭的奋斗动力去追赶成功和卓越，你就能克服心理障碍，拥有推销成功的心态。

销售不是卑微的行业

许多销售新人虽然敢迈出推销生涯的第一步，但直接面对客户、与其进行交流时不是坐立不安，就是手足无措；不是语无伦次，就是不断加上自己的口头禅。为什么平时谈笑风生的销售人员，一旦与客户交谈起来，却变成这个模样呢？其实这是他们的自卑心理在作祟，他们从内心深处认为销售是一个卑微的行业，干销售是一件很没面子的工作。

销售新人在客户面前自觉低人一等、过于谦卑是非常

普遍的现象。他们常常这样想：如果我不对客户尊敬有加，如果我不是每时每刻都顺着客户的话来讲，客户就不会下订单，不会买我的产品。

其实，这样想是对销售工作的误解。销售与其他行业一样，只是具体工作内容不同。销售人员不是把产品或服务强加给别人，而是帮助客户解决问题。你是专家，是顾问，你与客户是平等的，甚至比他们的位置还要高。因为你更懂得如何来帮助他，所以没必要在客户面前低三下四。你看得起自己，客户才会信赖你。

应该说销售行业最忌讳的就是在客户面前卑躬屈膝。如果你连自己都看不起，别人又怎能看得起你？表现懦弱、唯唯诺诺，不会得到客户的好感，反而会让客户大失所望——你對自己都没有信心，别人又怎么可能对你推销的产品有信心呢？

一名推销新人向一位经理推销电脑，言行显得过于谦卑，这让经理十分反感。经理看了看电脑，觉得质量不错，但最终并未购买。经理说：“你用不着这样谦卑，你推销的是你的产品，而不是同情。你这种样子，谁愿买你的东西呢？”

由此可见，低三下四的推销，不但使商品贬值，也会