

高效直销员的9大习惯



• 跟高效直销员学习直销中常遇到的直销问题 •

高效直销员的 9大习惯

全面提升直销员直销力

李雪峰◎编著

高效销售人员一定要牢记：

客户永远是对的！

如果客户错了请参照上一条！



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

中国营销实战案例解密



《中国营销实战案例解密》系列丛书

高效直销员的 9大习惯

全面提升直销员的素质

张其成 著

张其成博士 中国第一位直销培训师

《直销员素质提升》

《直销员素质提升》系列丛书之一

中国营销实战案例解密

高效直销员的9大习惯



• 跟高效直销员学习直销中常遇到的直销问题 •

高效直销员的 9大习惯

全面提升直销员直销力

李雪峰◎编著

高效销售人员一定要牢记：

客户永远是对的！

如果客户错了请参照上一条！



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

高效直销员的九种习惯 / 李雪峰编著. — 北京: 中国经济出版社,
2006.1

ISBN 7-5017-1783-4

I. 高… II. 李… III. 销售 - 基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 128647 号

出版发行: 中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 伏建全(电话: 010-68319290 fjq0424@vip.sina.com)

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市华润印刷有限公司

开 本: 170mm × 240mm 1/16 印 张: 18.25 字 数: 230 千字

版 次: 2006 年 1 月第 1 版 印 次: 2006 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1-6000 册

书 号: ISBN 7-5017-1783-4/F·1182 定 价: 32.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

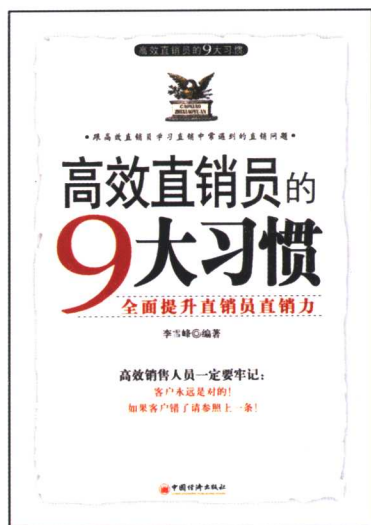
服务热线: 68344225 68369586 68346406 68309176



李雪峰

作者简介

男，1970年11月10日出生于河北玉田县，1991年7月毕业于河北建材工业学校，2002年毕业于河北经贸大学会计学专业，现就读河北省委党校研究生。现任河北建材职业技术学院学生工作部部长，主编及与人合作著有《当代心理学》、《现代管理心理学》等著作。



责任编辑：伏建全

封面设计：任燕飞设计室



序 言

直销是一门科学，也是一门艺术。直销不仅造就了无数企业和行业的辉煌业绩，而且还造就了无数高收入的白领人群。近年来，直销在我国迅速发展起来，并且以非凡的魅力吸引许多喜欢挑战的人员加入。许多人正是看到了直销的光明前景而加入到直销员大军的行列中，但对于新直销员来说，他们对直销的了解还不够全面，不够透彻，还需要不断地向优秀直销员学习。

直销员要想获得成功，你就必须拥有坚定的信念，让积极的思想占据你的头脑，多给自己正面的期盼，充满工作热情。热情可以使不认识的人对自己微笑，可以融化顾客的疑虑、冷漠、拒绝，换取顾客对自己的信任和好感；热情还可以感染别人，影响别人，甚至激励别人；热情还会像发动机一样推动直销员勇往直前，直至达到成功的彼岸。

优秀的直销员大多富于进取，拥有梦想，追求成功。他们在从事直销过程中形成的优秀习惯，使他们取得了辉煌的业绩，创造了令人羡慕的财富。但直销员的工作性质，决定了直销员需要整年整日的外奔波，其遭遇的辛苦和挫折既有身体上的，也有精神上的。因此，没有强烈的成功动机，锲而不舍的奋斗精神和宽容的胸怀是不行的。如果只考虑自己的利益，而没有站在顾客的角度思考问题，结果会适得其反。

中国有句古话：若欲取之，必先予之。一个优秀的直销员，必须学习成功者的经验，珍惜时间，累积知识，像老板一样思考，立即行动起来，使出浑身解数，用细心周到的服务赢得顾客的信任，让顾客



高效直销员的九种习惯

感到你不仅是在销售产品，想赚他的钱，而是在帮助他，提高他的生活质量，为他健康幸福着想，这样签约就会顺理成章。

怎样才能养成优秀直销员的习惯呢？

首先要有对直销事业的自豪感，热爱这种工作，才能干好这份事业。保持对这一美好事业的憧憬，你才会有源源不断的精神动力，才会以极大的热情投入到直销事业中去。

其次，要把不断克服困难和挫折作为一种乐趣。直销中的困难、艰苦、挫折是每一个直销员所必须面对的，正因为如此，直销才显得更具挑战性，更具有魅力。因此，要始终以积极的心态对待直销工作，在工作中寻找乐趣，在工作中找寻人生的价值。

再者，要经常总结经验教训，不断鞭策自己，鼓励自己，像运动员或拳击手在上场前给自己加油鼓励一样，充满着胜利的期望。

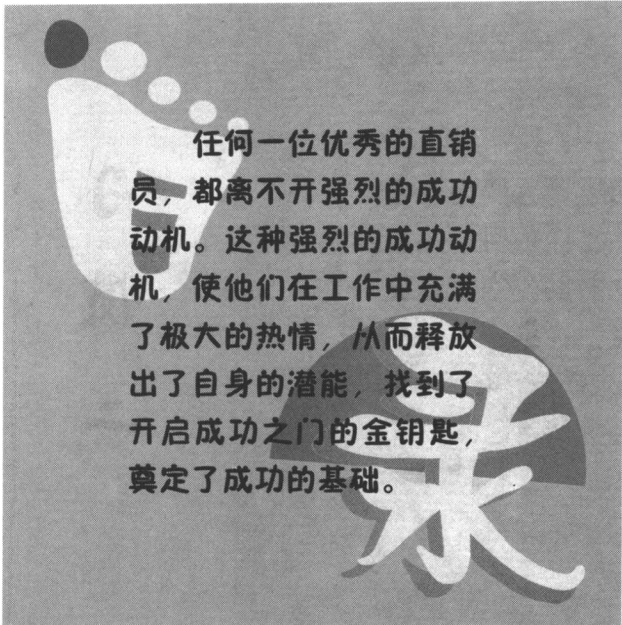
本书从具有强烈的成功动机，积极主动、坚定的信念、做时间的主人、学会包容、双赢的心态，不断学习、像老板一样思考，立即行动等共九个方面介绍了如何才能形成优秀直销员的九种习惯，快速进入成功直销员的角色。集知识性、实用性于一体，是奉献给直销员朋友们的一部好书。

编者

2005年9月1日

本书编委会

代义国 仝德稷 刘海飞 孙海燕 李海霞
刘晓霞 白 华 田伟娟 汤 俊 赵耸伟



任何一位优秀的直销员，都离不开强烈的成功动机。这种强烈的成功动机，使他们在工作中充满了极大的热情，从而释放出了自身的潜能，找到了开启成功之门的金钥匙，奠定了成功的基础。

习惯一

- 一、欲望是开启成功之门的金钥匙 /2
- 二、具有强烈的责任感 /5
- 三、不满足于现状 /8
- 四、期待是一种力量 /11
- 五、放飞你的梦想 /14
- 六、求人不如求己 /17
- 七、塑造吸引人的特质 /19
- 八、不断给自己鼓劲 /22
- 九、适度自抬身价 /25
- 十、拥有选择的伟大力量 /27
- 十一、坚持不懈地追求你的目标 /30

具有强烈的成功动机



直销员每天要面对无数客户，当你想用真诚打动客户的时候，你就要微笑多一点，凡事积极主动一点。在推销产品的同时，先要学会推销自己。

习惯二

凡事积极主动

- 一、让积极的思想占据你的头脑 /34
- 二、自觉地完成工作 /38
- 三、保持积极的心态 /40
- 四、去做别人不愿做的小事 /42
- 五、充满工作热情 /45
- 六、主动与客户攀谈 /47
- 七、主动把握客户心理 /49
- 八、大胆进行尝试 /52
- 九、积极主动地探索 /54
- 十、向更高层次迈进 /57



任何事情都不可能一帆风顺，直销更会使你一天受到无数次的打击。这时，你要学会忍耐，要学会承受失败。只要你相信自己，充满坚定的信念，你就会不断向自己挑战，坚持到胜利。

习 惯 三

要有坚定的信念

- 一、信念使你永不放弃 /60
- 二、有梦才有希望 /64
- 三、相信自己能赢得顾客 /66
- 四、做一个喜欢直销工作的人 /69
- 五、从内心里欣赏自己 /71
- 六、在挫折面前百折不挠 /73
- 七、别把自己当作打工者 /75
- 八、信心激发热情 /77
- 九、满怀信心去敲门 /80
- 十、没有什么不能卖 /82
- 十一、把斧子卖给总统的人 85
- 十二、相信自己才能喜欢自己 /87
- 十三、不断挑战自我 /90



习惯四

时间是组成生命的材料，珍惜时间就是珍惜生命，一个好的直销员，总是能安排和利用好每一天的时间，做时间的主人，在有限的时间内做更多的事。

做时间的主人

- 一、时间就是效率 /94
- 二、制定工作时间表 97
- 三、利用好今天的时间 /99
- 四、用活空闲时间 /102
- 五、学会与时间赛跑 /104
- 六、今日事，今日毕 /107
- 七、不错过任何一个成功的机会 /109
- 八、提前为明天做准备 /111
- 九、增加单位时间内成功概率 /114
- 十、开发潜能等于延长生命 /116
- 十一、拉长时间的秘诀 /118
- 十二、要准时赴约 /120
- 十三、抓住机遇，节省时间 /122



习 惯 五

当你有一颗包容的胸怀时，你才能平静地面对客户的拒绝，耐心倾听客户的述说，巧妙地对付难缠的客户，从而清除烦恼和尴尬，赢得客户的好感，让其回心转意。

承

学 会 包 容

- 一、平静接受客户的拒绝 /126
- 二、耐心倾听客户说话 /128
- 三、消除直销行业的烦恼 /130
- 四、让幽默化解尴尬 /133
- 五、微笑面对“我不要” /135
- 六、学会以德报怨 /137
- 七、应对爱“挖苦”人的客户 /140
- 八、如何面对难缠的客户 /142
- 九、善于接近不怀好意的客户 /145
- 十、从容面对爱发牢骚的客户 /148
- 十一、主动化解与客户之间的矛盾 /151



不要只想从客户身上
赚钱，而要切实为客户着
想，让客户购买的物品确
实有价值，这样才能赢得
客户的信赖。积极的心态
是你走向成功的捷径，客
户就是你心目中的上帝，
只有双赢，才是真正的赢。

习惯六

切实为客户着想

- 一、客户是你心中的上帝 /154
- 二、让直销过程充满感情色彩 /156
- 三、尊敬每一位顾客 /159
- 四、把服务当作一种推销 /161
- 五、服务赢得客户 /162
- 六、努力争取回头客 /167
- 七、让投诉改善你的服务 /170
- 八、吸取失败的经验教训 /172
- 九、遵守你的每一个诺言 /175
- 十、靠真诚赢得客户的信赖 /178
- 十一、凡事都往好处想 /180
- 十二、不必掩饰你的欲望 /182
- 十三、不要片面追求个人报酬 /184
- 十四、站在顾客角度想问题 /186



习惯七

没有人天生就是直销天才，所有优秀的直销人员都善于学习，向书本学习，向他人学习，只有掌握了过硬的本领和直销技巧，你才能勇于面对挫折，发现并改进不足，促进直销成功。

- 一、成功是累积知识的过程 /190
- 二、不放过任何学习的机会 /192
- 三、爱好是直销工作的最大动力 /194
- 四、发现并改进不足 /195
- 五、给自己寻找一个榜样 /197
- 六、三人行，必有我师 /199
- 七、我能为您做点什么吗 /201
- 八、扮出时尚特色 /203
- 九、吉拉德的细微之处 /206
- 十、直销高手的成功经验 /208
- 十一、学会在森林中行走 /210
- 十二、直销员学习能力测试 /212

三人行，必有我师



思考的力量是无穷的，只要你能形成冷静思考的习惯，你就能不断创新。思考可以使你走上致富的道路，思考可以改变一个人的命运。学会像老板一样思考吧！你也会成为让人刮目相看的大老板。

习惯八

像老板一样思考

- 一、做一个冷静的思考者 /216
- 二、创造的源泉来自于思考 /219
- 三、形成冷静判断的思考习惯 /221
- 四、思考可以改变人的命运 /223
- 五、像老板一样思考 /225
- 六、不断思考才能创新 /227
- 七、养成“我能行”的思考习惯 /230
- 八、商谈受挫后的思索 /231
- 九、对市场信息进行反思 /234
- 十、自己负起责任 /236
- 十一、要做就做最好 /238
- 十二、追求结果最重要 /241