



学会性格分析，就等于拿到了开启成交之门的钥匙

谁懂客户 谁拿订单

销售必学的性格分析术

曹恒山 / 著

“3秒钟原则”让力量型客户引你为知己！

“巧用PMP”让活泼型客户无法拒绝！

“将军成交法”轻松搞定完美型客户！

“提问式销售法”让和平型客户敞开心扉！



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

谁懂客户 谁拿订单



曹恒山/著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

谁懂客户, 谁拿订单: 销售必学的性格分析术 / 曹恒山著.

—北京: 北京大学出版社, 2009.7

ISBN 978-7-301-15409-0

I. 谁… II. 曹… III. 销售—方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 105178 号

书 名: 谁懂客户, 谁拿订单——销售必学的性格分析术

著作责任者: 曹恒山 著

责任编辑: 付会敏

标准书号: ISBN 978-7-301-15409-0 / F · 2238

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印刷者: 北京楠萍印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

160 毫米 × 230 毫米 16 开本 12.75 印张 165 千字

2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

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

举报电话: 010-62752024; 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

自序

记得五年前冬季的某一天，我冒雪开车二十多公里，去拜访一位我已经不记得是第多少次拜见的客户，目的是向他推销我公司新推出的服务项目。

我清楚地记得，在之前的多次交锋中，为了满足他的要求，我更换了好多套服务方案，但始终都没能让客户满意。那一次见面是我最后一次努力，足足耗费了我两个多小时的时间，结果却是被再一次地拒绝——那一次，我败得很彻底。

没过多久，我意外得知，那位打败我的“麻烦先生”竟然还与我的竞争对手签约了，而且最后成交的价格并不低！我很郁闷，甚至开始怀疑我的推销能力了。

自从那次失单后，我一直耿耿于怀，一直想弄明白我失利的真正原因，甚至还亲自打电话询问过那位客户，但是始终没能如愿。直到三年以前，开始深入研究人的性格之后，我才逐渐明白，那一次推销失败的真正原因是我所采取的沟通方式与客户的性格不对路。

当我对人的性格有所研究并把关于性格的知识融入了我的推销实战中之后，我不仅找到了那次失



谁懂客户，

谁拿订单

败的原因，而且在销售方面斩获了更为骄人的业绩，令我无往不利。在此基础上，我把性格与销售的关系和我多年的培训经验融合，创建出一套快速有效的性格营销战术。更多的人把这套“战术”应用到销售实战中，都取得了不俗的成绩，在不断的应用中，这套“战术”也逐渐完备且更加实用。

现在，我愿意把这一套融入了我多年的研究心血，并经过本人无数次实战检验过的销售秘籍，毫无保留地通过《谁懂客户，谁拿订单》这本书公之于世，以帮助各位销售从业人员能够在最短时间内，获得更有效、更实用、更简单的销售利器，在达成辉煌业绩的同时，还能享受销售过程带来的无比乐趣，成为真正的销售达人！

想必你已经等得不耐烦了吧？那就赶紧把这本书带回家，和我们一起享受赚钱的乐趣吧！

请注意：千万千万不要让你的客户看到本书哦！

曹恒山

2009年4月

第一章 你属于哪种性格 /001

你知道自己属于哪种性格吗？想不想重新认识自己？从这一页开始，神秘将不再神秘！

- 第一节 “我是谁？” /004
- 第二节 自信好胜的力量型 /008
- 第三节 好动积极的活泼型 /015
- 第四节 注重细节的完美型 /022
- 第五节 任劳任怨的和平型 /028

第二章 四种性格做销售的利与弊 /037

哪一种性格更适合做销售？不同性格的人做销售员需要做哪些调整？性格决定销售成败，奥秘尽在这里。

- 第一节 耐心一点，再耐心一点 /038
- 第二节 坚持到底就对了 /052
- 第三节 孤独的人是“可耻”的 /072
- 第四节 你的目标在哪里 /085



谁懂客户，

谁拿订单

第三章 如何判断不同性格的客户 /099

做销售也要学会当“侦探”，仔细观察，掌握细节，大胆判断，第一时间锁定客户的性格！

第一节 爱批评的客户 /100

第二节 爱表现的客户 /120

第三节 最挑剔的客户 /136

第四节 不爱说话的客户 /148

第四章 如何应对不同性格的客户 /155

不同性格的客户，对付的方法是完全不同的，当我们“侦察”出客户的性格时，就要采取不同的销售方法，这样，做业务那才叫“手到擒来”！

第一节 是的，同时……——轻松搞定力量型客户 /156

第二节 你太棒了！——轻松搞定活泼型客户 /167

第三节 解决了这个问题就可以签单了？

——轻松搞定完美型客户 /178

第四节 提问 + 倾听 = 需求

——轻松搞定和平型客户 /186

尾 声 /191

致 谢 /193

第一章

你属于哪种性格



性格自古以来就是一个令人琢磨不透的东西，也正因为人们有性格的不同，才会产生每个人不同的爱好、脾气、习惯以及行事风格，才会延伸出这多姿多彩、令人眼花缭乱的社会形态。



谁懂客户，

谁拿订单。

曾读过一篇有趣的报道，是说前苏联有一对拥有一个身体却有两个脑袋的连体婴儿，虽然共用一副身体，但两个脑袋所表现出来的性格却完全不同。一个爱哭爱闹，脑袋不停地转来转去；而另一个却非常安静，还时不时露出微笑。

那么性格到底是个什么东西呢？了解性格对于我们做销售的又有什么好处呢？

从专业角度来看，性格（personality）是指人们在对人、对事的态度和行为方式上所表现出来的不同的思想、情绪、行为、态度的总称。形容性格的词汇，如刚强、乐观、自信、孤僻、开朗、平和等，就代表了不同性格的人在与人相处或者做事时的不同态度和不同的行为方式。

性格自古以来就是一个令人琢磨不透的东西，也正因为人们有性格的不同，才会产生每个人不同的爱好、脾气、习惯以及行事风格，才会延伸出这多姿多彩、令人眼花缭乱的社会形态。

如果我们从事销售的人员能够了解自己的性格，就能够扬长避短，发挥出自己最大的能力，成为更加卓越的销售人才。而如果能够准确把握住客户的性格，那么做业务就变得更为轻松，因为我们可以针对不同性格的客户，做出不同的应对策略，从而使销售成为一门艺术。

是不是很神奇呢？

那首先就从了解自己开始吧。



谁懂客户，

谁拿订单

第一节 “我是谁？”

在了解性格之前，我要先给大家提一个建议，就是当你重新认识自己以后，无论你是属于什么样的性格，都不要有哪一种性格好、哪一种性格坏的想法，因为任何性格都没有绝对的好与坏之分，每一种性格都有其独特的魅力，都有其他性格所无法比拟的特点。

因此，你要用一颗平常心去面对自己的性格，当你了解到自己性格的优缺点后，就要扬长避短，把优势放大、劣势减小，从而使自己变得更为卓越，更受人欢迎。正如美国著名心理学家马斯洛先生所说：性格改变，你的人生将跟着改变！

好了，在开始神秘而有趣的性格旅行之前，让我们先来有一份测试卷吧，看看你的性格到底是属于哪一种……

小测试

♂ | 性格自我测试表^①

在你觉得最合适的分值上打勾：

1 2 3 4 5

否定 1 $\longleftrightarrow$ 5 肯定

^① 经过笔者多年的学习与研究，综合国内外多种性格分类方法，最终决定采取一个比较合理和简捷的性格区分法：把性格分为力量型、活泼型、完美型和和平型四种，以方便大家学习与运用。有些研究者也以颜色来界定性格的区分，比如把力量型定义为黄色、活泼型定义为红色、完美型定义为蓝色、和平型定义为绿色，等等，也是为了更方便地分辨和记忆。

要求：

1. 不要过多考虑，以第一感觉为准。
2. 请在3分钟内做完。
3. 并不是分数越高越好。
4. 如果希望看到更真实的自我，就不要向自己所期望的那个角色靠拢，而要选择实际状况。

1.	我很有主见，别人很难左右我的观点。	1.2.3.4.5
2.	我是个目标明确的人，而且非常关注结果。	1.2.3.4.5
3.	我生来好胜心就强，喜欢和别人辩论。	1.2.3.4.5
4.	是的，不想做将军的士兵就不是一个好士兵。	1.2.3.4.5
5.	绝对自信，有时甚至有些自负，不过我认为这样挺好。	1.2.3.4.5
6.	我是不会认错的，如果错了也不愿意承认。	1.2.3.4.5
7.	我讲话比较直接，不喜欢拐弯抹角。	1.2.3.4.5
8.	我耐心不太好，而且容易发脾气。	1.2.3.4.5
9.	我喜欢马上行动，不喜欢拖延。	1.2.3.4.5
10.	我的事业心很强。	1.2.3.4.5
11.	我记性不大好，经常忘东西。	1.2.3.4.5
12.	我不在乎别人都关注我。	1.2.3.4.5
13.	如果不是我喜欢的事情，我很难坚持，这是我一直想改的毛病。	1.2.3.4.5
14.	我有的时候会把事情说得夸张一些，因为我担心别人不够重视。	1.2.3.4.5
15.	我喜欢和别人一起分享快乐，因为我觉得那样会更快乐。	1.2.3.4.5
16.	我好奇心比较强。	1.2.3.4.5
17.	我觉得生活就应该有情调一些，而且我很懂得享受生活。	1.2.3.4.5
18.	我希望听到别人对我的夸赞，那样会给我带来更多的自信。	1.2.3.4.5
19.	在着装上我不喜欢和别人穿成一样。	1.2.3.4.5
20.	我习惯先看事情有利的一面。	1.2.3.4.5
21.	我做事很有耐心，决定做了就不会轻易放弃。	1.2.3.4.5
22.	我买衣服时喜欢多跑几个地方，但还是很难买到称心如意的东西。	1.2.3.4.5



谁懂客户，

谁拿订单

(续)

23.	我很喜欢数字和表格，有了这些才能更准确地说明问题。	1.2.3.4.5
24.	在决定做某事之前，我会考虑很多很多。	1.2.3.4.5
25.	我很爱干净整洁，而且我喜欢收拾和整理。	1.2.3.4.5
26.	我喜欢独处，喜欢思考，遇到问题我喜欢靠自己的努力去研究。	1.2.3.4.5
27.	一旦做错事，我会很难过。	1.2.3.4.5
28.	我很容易忧郁，有的时候甚至会想不开。	1.2.3.4.5
29.	这社会上讲诚信的人太少了。	1.2.3.4.5
30.	我总觉得别人做事不够细心。	1.2.3.4.5
31.	人要懂得知足，现在得到的一切已经很让我满意了。	1.2.3.4.5
32.	我不想让别人注意到我，所以我不喜欢与众不同。	1.2.3.4.5
33.	总有很多人愿意来找我聊天，我也很乐意听他们讲。	1.2.3.4.5
34.	我不容易生气，从来不和别人闹别扭。	1.2.3.4.5
35.	别人都说我胸无大志，可我觉得这样挺好。	1.2.3.4.5
36.	我不太爱和别人说话。	1.2.3.4.5
37.	最好不要问我的意见，我没什么特别的要求。	1.2.3.4.5
38.	我不喜欢改变，保持这样挺好。	1.2.3.4.5
39.	我很乐意听别人告诉我该做什么。	1.2.3.4.5
40.	我不喜欢争强好胜，因为我没什么特别的追求。	1.2.3.4.5

请把相对应题目答案的分数相加：

例如：第1题的选项如果是4，那么分数就是4分。

第2题的选项如果是3，那么分数就是3分。

得分就是：1+2=7分。

A：1+2+3+4+5+6+7+8+9+10=____分

B：11+12+13+14+15+16+17+18+19+20=____分

C：21+22+23+24+25+26+27+28+29+30=____分

D：31+32+33+34+35+36+37+38+39+40=____分

从高到低：____、____、____、____

最高分数: _____

其次分数: _____

因此你的性格是: _____+_____

举例:

A: $1+2+3+4+5+6+7+8+9+10=$ 40 分

B: $11+12+13+14+15+16+17+18+19+20=$ 38 分

C: $21+22+23+24+25+26+27+28+29+30=$ 25 分

D: $31+32+33+34+35+36+37+38+39+40=$ 18 分

最高分数是 A, 其次是 B。

所以性格测试的最后结果是: 力量型+活泼型

备注:

1. 如果希望让答案更加精确, 可邀请对你比较了解的 2~3 人 (同事或亲友), 针对你的情况再做一遍相同的题目, 然后取平均值。

2. 该问卷较适合读者了解自己的性格, 如企业或组织想要了解自己团队中各成员的性格, 还需另外的企业版本, 请通过邮件向笔者索要“企业版问卷”。(E-mail: garrycao@163.com)



谁懂客户，

谁拿订单

第一节 自信好胜的力量型



力量型

- 争强好胜，绝不认错
- 天生领导者
- 超级自信
- 直言不讳，不怕得罪人
- 缺乏耐心，易发怒
- 意志坚定，目标明确
- 行动迅速，事不过夜
- 保护性强
- 以自我为中心

争强好胜，绝不认错

案例

一天，孔子给学生们讲道理时，忍不住感叹道：“我还没有见过真正刚强不屈的人啊！”

那些年轻的弟子都觉得很奇怪，他们认为像子路、还有年轻的申枨等，都是很刚强的人。尤其是申枨，他虽然年纪很轻，可

是每次在面对比他更强大的高人时，一点都没有畏惧之意，反而据理力争。

所以，当学生们听到孔子感叹说还没有见过刚强的人时，他们不约而同地说：“如果要论刚强，申枨应该是当之无愧的吧！”

孔子说：“申枨这个人欲望多，怎么可以称得上是刚强呢？”

一个学生问：“申枨并不像是个贪爱钱财的人，老师怎么会说他欲望多呢？”

孔子回答说：“其实所谓的欲望，并不见得就是指贪爱钱财。简单地说，凡是没有明辨是非就一味和别人争、想胜过别人的私心就算是‘欲’。申枨虽然性格正直，但他却逞强争胜，往往流于感情用事，这就是一种‘欲’啊！像他这样的人，怎么可以称得上是刚强不屈呢？”

孔子进一步解释说：“所谓的‘刚’，并不是指逞强好胜，而是一种克制自己的功夫。能够克制住自己的欲望，无论在任何环境中，都不违背天理，而且始终如一，不轻易改变，这才算是真正的‘刚’啊！”

（原文：子曰：“吾未见刚者。”或对曰：“申枨。”子曰：“枨也欲，焉得刚？”——摘自杨树达：《论语疏证》，上海古籍出版社2006年版。）

这个故事中孔子弟子之一的申枨就是一位力量型性格的人（为了方便阅读，以下统一简称为“力量型”），力量型喜欢争强好胜，天生是个辩才，生来就不懂与人妥协，总要和人辩论，直到把对方说服为止。哪怕知道自己错了，嘴上也绝不会认输的。



谁懂客户，

谁拿订单

案例

最近在一“80后”力量型女学员的博客上看到以下一段话，应该是力量型在这一方面最有趣的诠释了。

如要成为我男友，请参阅以下条例：

- 一、我永远都是对的；
- 二、即使我错了，请参阅第一条；
- 三、我是你领导。

天生领导者

力量型自小就是天生的领导者，从进入学校开始，就表现得很有力量很有领导才干，不是班长就是什么什么委员。如果他们不好好学习，就很有可能成为坏孩子中的王者。

等进入社会参加工作后，他们也不会久居人下，如果一个企业给他“没有出头之日”的感觉，他很快就会辞职，然后自己创业。一些创业成功的领袖，通常都是力量型的代表。比如阿里巴巴的马云、万科的王石、海尔的张瑞敏，等等。

超级自信

力量型是四种性格中最自信的，有时，他们的自信甚至达到了自负的地步，而且他们的自信与他们的长相、高度无关。拿破仑和邓小平都是矮个子，他们的身高都不足1.6米，可都没有影响他们超越一切的自信与卓越的领导能力。前者成了法兰西第一帝国的皇帝，而后者则成了领导中国走向繁荣、昌盛、富强的伟人。