

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

高手必备的8个销售心法



为什么有人把大单做成小单，活单做成死单，
为什么有人把死单做成活单，小单做成大单
不以过程说艰辛，业绩就是一切
只凭成败论英雄，订单才是王道

俞慧霞 李银玲 ◆ 编著

把小单做大， 把死单做活



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

把小单做大，把死单做活

——高手必备的8个销售心法

俞慧霞 李银玲 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

把小单做大, 把死单做活: 高手必备的 8 个销售心法 /
俞慧霞, 李银玲编著. —北京: 人民邮电出版社, 2009. 10
ISBN 978-7-115-21340-2

I. 把… II. ①俞…②李… III. 销售—经验 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 154630 号

内 容 提 要

本书提供了销售人员获得成功必备的 8 种心态, 并将这些心态与销售中的技巧紧密结合, 是一部同时具有指导性和实用性的“销售兵法”。

全书精选了大量的销售案例和哲理故事, 融入了许多销售人员的成功经验和方法, 供读者学习、借鉴。

本书适合一线销售人员及销售管理人员阅读。

把小单做大, 把死单做活 ——高手必备的 8 个销售心法

◆ 编 著 俞慧霞 李银玲

责任编辑 张国良

执行编辑 黄金涛

◆ 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 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 17.5

2009 年 10 月第 1 版

字数: 250 千字

2009 年 10 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-21340-2

定 价: 35.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

对于所有销售人员来说，在遵守法律、道德规范的前提下，不管用什么方法，最终目的都是要把产品卖出去；在销售界，没有资历、年龄、相貌之分，业绩是唯一的评判标准。那么，我们依靠什么来克服销售中的困难，实现业绩目标呢？

被称为汽车销售大王的乔·吉拉德，在做汽车推销员之前，只推销过日用品和电器，但他对车行老板说他既然能够推销这些，就能够推销自己；能够推销自己，当然也能够推销汽车！乔·吉拉德之所以能够成功，就是因为他有一种自信——相信自己可以做到。这就是良好心态的力量。

毫无疑问，选择了销售，就是选择了挑战，且不说寻找客户时的“踏破铁鞋”就要令我们历尽千辛万苦；即使克服重重困难找到了潜在客户，对方也可能对自己不理不睬，甚至出言不逊。整个销售过程真可谓千回百转，困难重重。成功的道路如此艰辛，唯有依靠积极的心态，你才能时刻保持一种良好的工作状态，在客户面前始终展示良好的职业形象，化解客户的百般拒绝，成功获得订单，并将小单变大、把死单变活。

本书提供了销售人员成功所必备的8种心态，它们足以成为你克服重重困难的坚定力量：自信心会帮你破除自卑感，保证你不被外力所左右，用一种必胜的信念去面对客户；主动心犹如进攻的长矛，会帮你在困难面前主动进攻，勇往直前；进取心就像汽车引擎，会拉动你不断前

进，不停留在昨天的光环下静止不动；耐心会帮助你压抑迫不及待的冲动魔鬼，一步一个脚印地走近客户的心理防线；细心会要求你做好每一个细节，从点到面地感动客户；同理心会帮助你不只是了解客户，更能够理解客户，贴近客户的内心世界；责任心则是一切优秀品质的根源，能够为你提升修养，帮助你在最短的时间内，获得客户的信任；恒心能够让你勇敢克服工作中的重重困难，让你怀揣着的梦想成真。

当然，良好的心态必须与成熟的技巧及高超的能力相辅相成。如果没有相应的技巧与能力作为铺垫，面对客户时，销售人员会感到“心虚”，良好的心态便成了无本之木；如果没有良好的心态，销售人员就不敢跨出与客户“短兵相接”的第一步，一旦客户提出拒绝，就会退避三舍，那么再娴熟、再高超的技巧也就没了用武之地。因此本书将良好的心态与必备的能力、技巧紧密结合，力求打造一部同时具有指导性和实用性的“销售兵法”。如果你正奋战在销售第一线，本书一定会帮助你重塑强有力的销售心态，跨越心理障碍，实现业绩上的突破。

本书精心挑选了大量的销售案例和哲理故事，融入了许多销售人员的成功经验和方法，供读者学习、借鉴。

我们在每章之后都设计了一个小测试，这样既能够让学习变得轻松活泼，提高可读性，也可对读者了解自身的状况起到一定的帮助作用。

从客户那里获得订单的机会，对每个销售人员来说都是均等的；只要你把自己打造成拥有这8种心态的“有心人”，就一定能够不断地提高自己，最终成为销售行业中的佼佼者。

目 录

第一章 自信心：我努力，我优秀，我成功	1
1. 消极情绪会变成痛苦诅咒	3
2. 没有人天生会成功	8
3. 神游法：提前在头脑中做几次“预演”	13
4. 期望法：大胆想像你的最高目标	17
5. 从自信乐观的第一步开始	22
6. 至少不要让自己空跑一趟	27
[测试1] 你的自信心有多强	31
第二章 主动心：留住客户就能留住一切	35
1. 每一个人都可能成为你的客户	37
2. 积极地把自己推销给周围的人们	42
3. 在推销产品前向客户推销你的想法	45
4. 敏锐寻找客户的“松口”迹象	50
5. 主动创造签单机会	55
[测试2] 你是积极主动的销售人员吗	59

第三章 进取心：有野心才能有大单 61

1. 保持“空杯”心态，通过各种途径学习 63
2. 不自满：点滴成绩不止步 68
3. 不自惰：勤奋是成功的基石 73
4. 多总结：经验教训都重要 77
5. 每一分钟都要充分利用 81
6. 让你的销售更高效 86
- [测试3] 测测你的进取心 90

第四章 耐心：不急不躁签大单 95

1. 前期准备要认真 97
2. 用心做好分内事 102
3. 软磨硬泡找“目标” 107
4. 多些理性，少些“气性” 111
5. 客户越不耐烦你就越要冷静 116
6. 过程要务实，勿搞“大跃进” 121
7. 掌握火候，别逼客户太紧张 126
8. 市场维护同样重要 131
- [测试4] 你的耐心是否有待加强 135

第五章 细心：说服客户，不如感动客户 139

1. 客户是上帝，没有理由不爱他 141
2. 千万别耍小聪明 146
3. 切勿表现势利 152



4. 给客户更多充满人情味的关怀	157
5. 把对客户的体贴落到细微之处	162
[测试5] 你的细心程度如何	167

第六章 同理心：将理解客户作为一项基本素质

来冶炼	169
1. 永远把客户摆在第一位	171
2. 理解和认同更能减少客户的排斥心理	176
3. 少说“我”，多说“您”	179
4. 用同理心进行深入聆听	184
5. 用精练的语言表达想法	189
6. 用双赢观念争取客户认同	194
[测试6] 测测你的同理心	198

第七章 责任心：解决问题，而不纠缠于问题

1. 做“解铃人”，不做“系铃人”	203
2. 做“分析机”，不做“传声筒”	208
3. 让问题在你这里划句号	213
4. 尽最大努力帮助客户解决实际难题	219
5. 告诉客户你会为彼此间的交易负责	223
6. 随时向客户展示你的负责态度与承责能力	228
[测试7] 你是个负责任的人吗	232

第八章 恒心：百折不挠，死单也能活

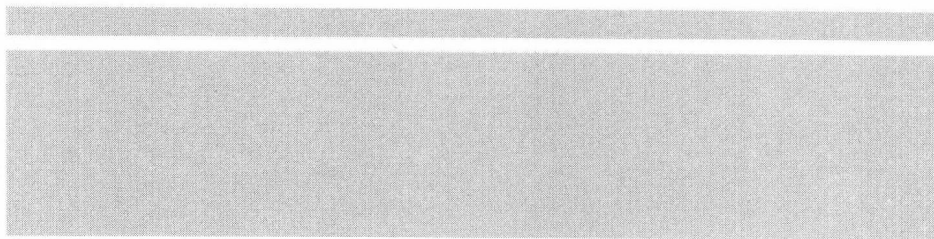
1. 你知道销售员每天要遭遇多少拒绝吗	239
---------------------------	-----

2. 只有一时的“失”，没有注定的“败”	243
3. 厚脸皮也可得到锻炼	247
4. 告诉自己：只能前进不能后退	251
5. 做粘上客户的“强力胶”	255
6. 针对客户喜好调整自身态度与方法	260
7. 永不言败，从不停止行动	263
[测试8] 你有多少恒心	267

第一章

自信心：

我努力，我优秀，我成功





市场竞争激烈，同类产品云集，客户为什么选择和你成交呢？当然是因为你销售的产品对客户来说比其他同类产品更有竞争力，你的产品、价格、服务让客户感到更满意。也正因为如此，你才会不辞辛苦地赶来向他介绍、推销。要记住：你是来帮助他满足各种要求的。为什么你还没有自信呢？当你意识到自己的职责就是诚恳地为客户服务时，你就会拥有自信心。推销对你来说，就不再是一种负担，而是一种奉献，是一种乐趣，你的精神状况会得到很大改善，你的客户就会用期待的目光迎接你。推销成功的先兆也就出现了。

1. 消极情绪会变成痛苦诅咒

销售实际上完全是常识的运用，但只有将这些为实践所证实的观念运用在“积极者”身上，才能产生效果。

——销售箴言

心理学研究表明，人每天会产生许许多多想法，但实际上每天固定的想法就那么几个。而且，许多人大部分时间都集中在消极的、负面的想法上。他们言行消极，萎靡不振，总是怨天尤人，时间久了，不仅无法胜任工作，甚至会选择逃避生活。这种人在面对工作的时候，想的、做的，不是怎样解决问题，排除困难，而是怎样能够避免麻烦。与积极的习惯不同，消极的习惯就像是一种传染病，很容易传染给别人。

这种消极的行为和习惯，尤其会对销售这个职业造成巨大的负面影响。可以夸张地说，除了科学家，销售职业是最容易遭受失败的职业了。因为销售人员几乎每天都要面对那些对自己、对产品不了解的目标

客户，而这些客户总是以“我不需要”、“我没有钱”、“我已经购买了”等或真或假的理由拒绝和搪塞销售人员，让销售人员不得不一次又一次地面对身体和精神上的双重挫折；甚至有些客户，会因为多次遭遇其他销售人员频繁的推销轰炸，早已经不胜其烦，于是对销售人员横眉冷目、恶语相加……这些都使得销售人员对自己和所从事的职业感到茫然、疲惫，于是面对下一次的陌生拜访会顾虑重重，总是害怕被拒绝，害怕被人看到自己的失败，索性窝在办公室里，能拖一刻就拖一刻，和同事聊天的时候，也是满口埋怨，不是这个经理如何难缠，就是那个老总怎样无知。

的确，销售是一种需要持续面对挑战的工作，无论是销售人员，还是整个销售团队，必须具备良好的士气；一旦消极的情绪成了销售人员或团队的整体思维习惯，必然导致销售失败。

◆时刻保持积极的状态

一个满脸阳光、充满激情、对自己的工作和生活抱有信心的人，如果他去做销售，他的热情和自信就会感染客户，对方也会对他刮目相看。要知道，没有哪个人会愿意跟一个说话吞吞吐吐、缺乏自信的人在一起，也没有哪个客户愿意跟一个整天在客户面前抱怨自己的公司如何不好、同事如何不合作、老板如何刻薄、产品如何难卖的销售人员交流、交谈、交心、交易。

其实，说白了，消极的情绪就是看不起自己，也看不起别人。如果一个人连自己都不相信，都看不起，又怎么让人相信，让人看得起呢？一个连自己都战胜不了的人，又怎么去战胜别人呢？



小案例

35岁以前，乔·吉拉德经历过许多失败。记得有一次惨重失败以



后，连他身边的朋友都弃他而去。但乔·吉拉德说：“没关系，笑到最后才算笑得最好。”他是怎样做到的呢？曾经有一位医生告诉乔·吉拉德，每个人的体内都有一万个发动机。于是，乔·吉拉德就在家最外面的门上写上了这样一句话：把所有发动机全部启动。

乔·吉拉德就是这样一个勇于直面失败的人，他这样定位自我：“我是我生命中最伟大的！没有人跟我一样。”在这个世界上取得成功的人，是那些努力寻找他们想要的机会的人；如果找不到机会，他们就会自己给自己创造机会，紧紧扼住命运的咽喉。

如果在一个人的眼里，工作带来的只有麻烦，充满了痛苦，必然会丧失前进的动力；相反，如果保持积极、乐观的心态，对未来和成功充满希望，工作就会变成一个获得快乐的过程。



小技巧

◆积极地自我对话。进行积极的自我暗示，不断地告诉自己：“我是一个积极的人”、“我会成功”、“我要成为顶尖的销售人员”。通过这样积极的自我对话，不断激励自己不要放弃，要不断进取，把自己的心态调整到最佳状态，使自己每一分每一秒都充满热情与自信，这样就能够让自己产生力量，在面对恐惧、失败、拒绝的时候，才能够依然前行。

◆进行积极的想像。我们需要用积极的想像去推动自己的行动，比如，想像获得成功以后，你拥有怎样辉煌的人生。那么为了成就辉煌的人生，你就会努力工作，遇到客户拒绝也会努力地排除。

◆补充积极的“健康食品”。这个补充食品不是指要去吃什么东西，而是说不要把太多的时间白白浪费在一些无聊的事情上，要阅读一些关于销售技能的书，参加一些成功学方面的培训，使自己成为一个充实而

积极的人。

◆靠近积极的人。尽管每个人身边都有很多的朋友，但是如果这些朋友都是一些喜欢抱怨、发牢骚的人，他们的消极思想会逐渐地吞噬你，就像美国的一家公司得出的结论：90%失败的人是因为他的周围有90%的人是消极的。消极的朋友只能让你的人生走向负面。反过来，如果你每天都与胜利者、成功者在一起，有一天你会发现，成功其实是如此简单。

◆进行积极的训练。要想成为一名顶尖的销售人员，需要不断提升自身的职业素质及职业技能。途径之一就是积极参与各种训练，例如一些提升语言表达能力、人际交往能力、销售沟通技巧的培训等。通过这些训练，在职业素质与技能获得提升的同时，个人的自信心也会随之增加，从而更积极地投入工作。

◆培养积极的健康的习惯。作为顶尖销售人员，必须时刻给客户展示一种健康的精神状态。这要求你必须保持健康的饮食习惯、生活习惯和运动习惯。说起来很简单，就是充分休息，多做运动，但真正坚持下去却不是每个人都能够做到的。

◆采取积极的行动。要成为顶尖销售人员，就必须早上比别人早到5分钟，晚上比别人迟走5分钟，日常行动做到“站如松，行如风”，时时刻刻都给人一种积极的行动者的印象，那么你自己也会领悟到一种由积极所带来的快乐与成功。

◆ 和消极情绪保持距离

不管是工作上遭到了挫折，还是生活中遇到了难题，只要觉得自己感染了消极情绪的病毒，就赶紧拔腿离开那种不良情绪，避免受它的影响。不管怎样都要守护自己的精神。



小案例

某销售代表，必须向一个非常重要的客户做一次陈述，合同涉及数额高达几十万美元。他十分紧张和担心，总是感觉客户不会对此产生兴趣，尽管实际上这个合作项目对对方很有利。销售代表很烦恼，和他的妻子、同事抱怨个没完。

还好，他后来选择了改变自己的情绪，把注意力集中在沟通本身上，从而在和客户开诚布公地进行了讨论后，成功地签订了一份合同。

面对客户的时候，很多销售人员都会受到之前失败经历的影响，越是面对重要的客户，越怀疑自己的能力，怀疑自己的产品，害怕被客户拒绝。受这种不良情绪的影响，情况只能越来越糟，有时甚至会在客户面前变得语无伦次，不知所措。销售人员必须注意时刻调整这种不良情绪，消除畏惧心态和自卑心态。



小技巧

◆消除畏惧心态。永远不要因为客户的一次拒绝就热情骤然下降，被客户的拒绝所征服，甚至不愿意再打电话或拜访客户。尽管这些都是正常的心理反应，但正确的做法是，一旦你遭受了客户的拒绝“电击”，就要立即将这种感觉关联到别的因素而非销售行为上，并进行适当的“自我提示”。比如，在被客户拒绝后，你可以这样想：“这个人不是我的客户，他拒绝我是在帮助我节约时间，与其自怨自艾，不如赶紧去寻找有需要的客户。”当然，有时候光靠这种自我暗示不能标本兼治，这时可以寻求他人积极的帮助，比如可以在同一个销售团队中找到一位有着同样志向的同事，因为朋友的精神支持有时候胜于父母和爱人的关心。

◆消除自卑心态。我们经常能够看见一些销售人员在客户面前显得过于谦卑。他们觉得：如果不尊敬客户，不顺着客户，不跟客户谈他的兴趣爱好的话，客户就不会下订单。要记住一点，你向客户推销的目的是帮助客户解决问题，你在一定程度上比客户更了解他的需求，更懂得如何帮助他，从这个角度上说，销售人员就是一个顾问。如果销售人员以这个身份和姿态面对客户，自然能够游刃有余，控制大局。

2. 没有人天生会成功

拥有销售天赋的人，天赋可能会成为他进一步发展的障碍；没有天赋或存在某种缺陷的人，通过努力也可能让缺陷成为一种优势。

——销售箴言

在每一个行业中都会有一些销售精英成为其他销售人员学习和模仿的典范，虽然这些销售精英仅仅只是少数，却为公司创造了80%的业绩。对于这些人，我们总会认为他们天生就适合做销售，然后认为自己不是做销售的料，甚至把自己看成不可雕的朽木。

事实上，销售精英不仅要具备一定的销售潜能，还必须具备产品知识、销售技巧、激励和销售流程四项因素，只有这样才有可能成为公司的顶级销售人员。

也就是说，成功的销售不仅仅依赖于销售人员个人的天赋，更是一种时间的积累，也就是专业知识和实战经验的积累。摩托罗拉、IBM、奔驰、施乐、丰田等国际性大公司，都以拥有优秀的销售人员而在业界享有盛名。为什么这些企业的许多销售人员都有着一流的专业销售技巧