

销售员 心理 读本

王光普 编著

XIAOSHOUYUAN XINLI
DUBEN

『从平庸到卓越的心理成长技巧』

纠正销售中的不良心理
突破工作中的种种障碍
应对销售中的风风雨雨

成为销售高手的9堂心理课

员工心理健康指导系列读本
销售员自我成长培训用书

中国纺织出版社

销售员 心理 读本

王光普 编著

内 容 提 要

本书通过充足生动的案例详细介绍了作为一名优秀的销售员应该具备的心理素质和能力素养,并给出了卓有教益的心理指南。本书旨在帮助销售员建立健康、完善的心理体系,为将要踏上销售之路和正在从事销售行业的读者提供帮助,也希望能引起销售团队的管理者们对销售员心理的关注,从而自根本上提升销售业绩和团队竞争力。

图书在版编目(CIP)数据

销售员心理读本/王光普编著. —北京:中国纺织出版社, 2013.8

ISBN 978-7-5064-9584-4

I. ①销… II. ①王… III. ①销售—商业心理学
IV. ①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第023158号

策划编辑:关礼金彤 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

邮购电话:010—67004461 传真:010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京中振源印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2013年8月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:13

字数:165千字 定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言



为什么大家爱用异样的眼光看销售员？

我适合做销售工作吗？

在客户面前我为什么总是没有自信？

客户老是拒绝我怎么办？

我真的能在销售行业中出类拔萃吗？

若想获得成功我需要练就哪些能力？

.....

相信很多从事过销售工作的朋友都有过上述心理活动。确实，销售这份工作被人们镀上了多重色彩，致使部分销售员无法真正认清销售的本色，因此容易被表面的、片面的东西所迷惑，也容易给自己造成各类心理偏见。同时，销售过程中的艰辛与困难又给销售员带来了更重的打击，心理问题也随之产生。

销售工作压力大、难度高、困难多是大家有目共睹的，但是销售员们仍旧要面对客户的拒绝和抱怨，面对实力强大的竞争对手，面对变幻莫测的市场等，这种种因素集中在一起就形成了压在他们身上的一座大山，渐渐地他们觉得有些力不从心，即使还在不断地学习新的营销方法和技巧，却不能取得满意的成绩。这是为什么呢？可能很多销售员、很多领导者都没有深入地去思考，或者思考之后却不得其解。其实，市场的快速发展、行业的激烈竞争、客户的更高要求，这都是社会发展的必然趋势，我们无法改变，关键要看我们用一种什么样的心态去面对。

作为一名销售员，除了具有高超的专业知识水平和一身扎实的销售基本功之外，更重要的是要善于进行自我的心理修炼。销售是一项极具挑战性的工作，是对销售员心理素质的全面考验，如果没有很好的心理素质，

销售员很容易在严峻的考验中败下阵来，最终走向失败。销售员不仅要正确地看待自己的职业，树立自信，为自己的工作感到骄傲，还应该管理好自己的情绪，避免冲动和浮躁，保持持久的工作热情，学会抵御和缓解销售中的各种心理压力，乐观地看待挫折和失败，并积极地对压力进行疏导和管理，同时还要注重自身能力的提高。此外，销售员还要经常进行心理扫描，发现自己在工作中的心理问题，及时纠正和调节，始终以健康向上的姿态去面对每一天，努力让自己做到最好，成为最优秀的销售员。

所以销售员要想提高销售业绩，要想在销售这个舞台上做出一番成就，首先要有一颗健康乐观的心，只有这样才能带着快乐而自信的心情去工作，才能获得出色的成绩，实现自身价值，才能为企业创造更大的价值。

本书目的在于帮助销售员建立健康、完善的心理体系，书中详细介绍了作为一名优秀的销售员应该练就的一些基本的心理素质和能力素养，并给出了重要的心理指南。几乎每小节都列举了相应的经典案例，其中体现的问题实实在在发生在销售员身上。希望本书能提示领导者们注意销售员的心理，能为将要踏上销售行业和正在从事销售工作的人们提供帮助。

目 录



第一章。

正解销售：销售其实是这么一回事

销售到底是一种什么样的工作？销售员在销售过程中到底充当着一种什么样的角色？搞不清楚这些问题，是很多销售员无法处理好自己与客户之间关系、无法很好地面对自己的职业、业绩不佳的根源所在。所以，销售员首先必须对销售有正确的认识和理解。

一、正确理解销售工作·····	2
二、为自己的工作感到骄傲·····	4
三、销售是一种奉献爱的艺术·····	6
四、销售其实是在推销自己·····	8
五、销售是勇敢者从事的事业·····	10
六、销售是一种互惠互利的活动·····	12
七、销售就是为客户提供业务顾问·····	14
八、销售员是客户的医生·····	16
九、销售员要学会呵护客户·····	18
十、销售员是客户和商品的红娘·····	20

第二章。

扫描心理：纠正销售中的不良心理

在销售工作过程中，由于对自我、对工作、对客户的错误认识，销售员很容易在心理上产生一系列的问题，使自己的工作难以继续。因此销售员要善于对自己的心理做一次全面的扫描，排除各类不良因素，以健康的

心态去面对工作和客户。

一、总觉得低客户一等	24
二、不能领会客户的真实意图	26
三、害怕同行竞争，欠缺合作精神	28
四、不讲诚信，做“一锤子买卖”	30
五、被贪欲控制了头脑	32
六、满足于已有的销售业绩	34
七、借以往的业绩盲目自大	36
八、不知如何应对突发情况	38
九、半途而废，没有恒心	40
十、办事教条，不懂变通	42
十一、以貌取人，瞧不起“小人物”	44

第三章

调适心态：成功实现销售的心理修炼

很多时候，决定销售成败的不仅仅是销售员的个人能力和技巧，还有销售员所保持的心理状态。如果销售员总是以消极的心态来对待自己的工作和客户，那么即使是再好的机会和条件，照样无法取得成功。因此销售员要调整自己的心态，修炼心性，保持一颗平常心，从容地应对自己的工作。

一、培养积极乐观的心态	48
二、学会发现身边美好的事物	50
三、人不能自暴自弃	52
四、再累也要笑一笑	54
五、智慧的人生就是少抱怨	56
六、抛弃负面的思想	58
七、消除思想上的忧虑	61
八、练就一笑了之的豁达心理	63

九、用平常心坦然面对一切·····	66
十、敷衍心理要不得·····	68

第四章。

积极进取：要有强烈的成功欲望

有欲望才会有动力，心中有成功的欲望，才会努力去争取和奋斗。争取是永不满足的与命运的搏击，搏击越猛烈，馈赠就越多；奋斗是坚持不懈的坚强斗志，斗志越昂扬，越能成为无往不胜的强者、竞争中的胜利者。所以，每位渴望成功的销售员都应该有强烈的成功欲望，积极进取。

一、为自己树立一个明确的目标·····	72
二、敢于创新，成功没有固定的模式·····	74
三、主动出击，不要被动等待·····	77
四、成功来自一次又一次的尝试·····	80
五、欲望的力量不可小视·····	83
六、以勤奋成就梦想·····	85
七、凡事尽心尽力·····	87
八、战胜自我才能超越自我·····	89
九、成功也需要厚积薄发·····	91
十、为自己创造成功的机会·····	93

第五章。

锻造信念：保持追求梦想的自信与热度

自信是成功的前提，激情是成功销售的助推器。纵观所有成功的销售人员，他们身上所表现出来的自信与激情是普通人无法超越的。当然，相信自己一定会成为下一个销售之王的这份自信是要建立在勤奋努力的基础之上，而激情也并非盲目蛮干，它需要专业的基础知识和技能为依托。

一、优秀的销售员首先是自信的人·····	98
----------------------	----

二、自信可以帮你拿到订单·····	100
三、提升自信，从欣赏自己开始·····	102
四、用自我暗示培养自信心·····	104
五、热爱销售工作是成功销售的前提·····	106
六、用100%的热情做1%的事·····	108
七、用热情感染你的客户·····	110
八、将每个地方都视为销售舞台·····	112
九、激情才能激发潜能·····	114
十、保持持久的激情·····	116

第六章。

情绪掌控：积极销售者的自我驾驭

销售是一种对从业人员的情商要求很高的工作。在实际工作中，销售员往往会因为一时冲动失去理智，很容易犯一些情绪上的毛病，使自己的努力毁于一旦。所以，销售员一定要管理好自己的情绪，让自己在销售工作中变得沉稳、冷静而激情饱满。

一、情绪不可以随便“闹”·····	120
二、心急吃不了热豆腐·····	122
三、鼓起勇气，战胜怯场·····	124
四、不对工作产生厌倦·····	126
五、避免和客户发生争论·····	128
六、用热情回应客户的冷静·····	130
七、把冲动关进笼子·····	132
八、多给自己打打气·····	134

第七章。

化解压力：突破工作中的种种障碍

销售工作，压力如影随形。尽管人们常说，有压力才会有动力，但是

压力过大往往又会压垮销售员那颗看似坚强的心。压力的客观存在决定了我们无法将压力彻底消除，所以，面对巨大的压力，销售员要做的就是将压力慢慢缓解，大压化小。

- 一、转行入销售前需做充分准备..... 138
- 二、销售员正在承受哪些职场压力..... 140
- 三、不要被职业危机挟持..... 143
- 四、正确看待客户的抱怨..... 145
- 五、不要让贪婪将你累倒..... 148
- 六、放下面子，面子不值多少钱..... 150
- 七、放飞压力下的心灵..... 152
- 八、享受忙里偷闲的乐趣..... 154
- 九、压力再大也不要透支生命..... 156

第八章。

正视挫折：应对销售中的风风雨雨

人生不如意者十之八九，当然，销售工作也非一帆风顺，挫折、困难在所难免。其实，挫折并不可怕，可怕的是你对挫折的错误认识。既然你有勇气踏上销售工作这条路，就证明你已做好了充分的思想准备去应对销售中的各种挫折。当你徜徉在销售的海洋中时，何不骄傲地高呼：“让暴风雨来得更猛烈些吧”！

- 一、销售愈挫愈勇的力量来自哪里..... 160
- 二、积极乐观地面对挫折..... 162
- 三、让绊脚石变成磨刀石..... 164
- 四、经验和智慧是挫折给你的馈赠..... 167
- 五、没有移不开的心灵巨石..... 169
- 六、坚信方法总比问题多..... 171
- 七、哪怕希望再渺茫也不能放弃..... 173

八、不为失败寻找借口.....	175
-----------------	-----

第九章

技能储备：销售精英必备的综合素质

销售工作的复杂性和艰巨性，对销售员的综合素质提出了更高的要求。优秀的销售员不仅要具备过硬的心理素质，还要注重自身综合能力的锻炼和培养。只有具备超强的心理素质和综合素质，才能在实战中赢得客户，做出成绩，成为精英。

一、果敢高效的执行力.....	178
二、开启成功之门的意志力.....	180
三、应对人际关系的社交力.....	182
四、打通心灵之门的幽默力.....	184
五、洞察客户眉眼高低的侦察力.....	186
六、赢得潜在资源的拓展力.....	188
七、灵活变通的应变力.....	190
八、不断充实自己的学习力.....	192
九、靠才华感染客户的影响.....	194

参考文献

第一章 正解销售：销售其实是这么一回事

销售到底是一种什么样的工作？销售员在销售过程中到底充当着一种什么样的角色？搞不清楚这些问题，是很多销售员无法处理好自己与客户之间关系、无法很好地面对自己的职业、业绩不佳的根源所在。所以，销售员首先必须对销售有正确的认识和理解。





一、正确理解销售工作

提起销售，很多人都会简单地认为，销售就是卖东西。不错，销售确实是将某种产品卖给消费者，因此，有人甚至有些销售人员就会觉得销售其实和吃饭、睡觉、穿衣一样，是再普通不过的了，有什么可研究的呢？但是，实践发现，一个销售人员自我发展的空间大小和业绩多少与其对销售的不同理解有非常大的关系。因此，正确理解销售工作对每一位销售人员来说都是必须的。

有一位渴望成功的年轻人，为了寻找成功秘诀，饱览各类成功人士的人物传记，然后总结出一条成功规律，那就是很多成功的CEO都是从销售开始干起的。于是，为了获得成功，为了将来能有一份自己的事业，他决定先从销售干起，然后满怀信心地投了很多简历，当然面试通知也纷至沓来。

第一次面试时，面试官问了他一个问题：“你是怎么理解销售的？”年轻人愣了一下，觉得这样的问题太简单了，所以想都没想地说：“销售就是卖东西。”结果面试结束后他没有等来复试通知。

在第二家公司面试时，面试官再次问了同样的问题：“你认为什么是销售？”听到问题后，他想起了上次的经历，心想卖东西不行，那就卖好东西：“销售就是卖好东西！”面试官笑了笑，结果仍然是没有结果。他很纳闷，自己长得也算个帅哥、工作经历也不浅薄、也取得过一定的成绩，为什么老是不成功呢？

再三考虑后，他决定再去参加一次面试，结果遇到了同样的问题，他想第一次卖东西不行，第二次卖好东西不行，那这次我就好好地卖东西。最后他得到的仍旧是面试官那一抹不会再见的微笑。

年轻人百思不得其解。一个偶然的机，他遇到一位做企业培训的老

师，他把自己的困惑给老师讲述了一番，培训老师告诉他，其实面试就相当于一次销售，面试官看重的不只是你说什么，而是如何把自己销售出去，其实做销售就如同做人！年轻人恍然大悟，他又去参加了另外一次面试，面试中遇到了同样的问题，他对面试官说：“销售就是做人！”这次似乎面试官愣住了，因为此前的回答都千篇一律，而第一次听到有人说销售就是做人的。然后局势完全改变，最后的结果当然是拿到了那个工作。

确实，销售不仅仅是卖东西，重要的是做人。有人曾说，销售就是在最短的时间内，用合适的价格把任何产品卖给相关的人。销售就是服务，或解决客户问题、为其减轻负担，或帮助客户把工作做得更好。而这个过程与销售人员的为人处世的能力又有不可分割的关系。

销售追求的应该是双赢。销售人员不要为了一己利益而损害顾客的利益，更不要为了把产品销售出去而不择手段，做一锤子买卖，这样不仅仅让顾客感到被骗，还会质疑销售人员的人品和公司的形象，结果既毁掉了自己和公司的形象，又断送了自己的财路。所以，销售人员一定要注意，自己在销出产品获得利润的同时，也要让顾客得到实惠或帮他们解决了问题，只有这样才能真正实现双赢，那么一切都会朝着有利的方向发展。

另外，销售还要以发现需求并满足需求为前提，以后期维护为依托，将产品包含的价值最大化。

心理指南

销售就是做人。销售本身是一种引导，是一种认同。一个客户之所以要向你买产品而不向别的人买，是因为在你的引导下他认同你个人的同时也认同了你的产品。他认同了你个人，实际上就是你的为人处世的风格得到了他的认可。所以，作为一个销售人员，不要简单地把销售当做卖东西，而要认真地将其与做人紧密联系在一起。



二、为自己的工作感到骄傲

人的一生中，工作占据了生命的大部分时间。它就像是伴随人生前进的车轮，时刻地运转着，并影响着我们的一生。所以工作是更好地实现自己的价值，更好地把握自己的命运。做人要有一定的信念，自己的人生自己策划，自己的命运应该自己把握。只要是自己认为有意义的工作，就不必介意别人的说法。

有人说销售工作累人，有人说销售工作受人歧视，有人说销售工作让人备受打击，这都只是别人的说辞，销售员要有自己的判断和选择。要自信地面对自己的工作，积极地投身于自己的工作，从工作中获取快乐与尊严，实现人生的价值。辉煌的人生是由自己创造的，命运就在自己手中，握紧命运，努力拼搏，做一个主动勤奋的人，不因挫折而退缩，不因困难而放弃，勇敢地面对挑战，才彰显英雄的本色。

有三位大学生阿峰、阿斌、阿强毕业后进入了某公司，成为了公司的销售代表。

阿峰很上进，他觉得这份工作很适合自己，并作了长远规划，他把销售工作当作自己的事业来做，总是在实践中不断认真地学习新知识并提高自己的能力，他还经常花费双倍的时间、精力来解决市场中的问题，善于思考的阿峰，能够积极乐观地面对自己遇到的一切难题，对自己的前途充满希望。

阿斌工作也很踏实，也希望在工作上做出成绩，以获得领导的赏识，但他有时喜欢偷懒，偶尔会寻找各种借口来逃避责任，但是总体上还是对自己要求比较严格的。

阿强则表现不出对工作的热情，他只是把工作当作一种谋生的手段，一副混日子的态度，终日浑浑噩噩地过着，有时还觉得自己的工作毫无价

值，会被人瞧不起。

很快十年过去了，三个人有了不同的发展，阿峰因为能力强、业绩突出，一路升职，现为最初应聘的那家公司的销售总裁，阿斌后来跳槽，最后被一家公司聘为销售部经理，而阿强却一事无成，十年过去了，他变得落魄不堪，没有半点成就。

热爱自己的工作就是热爱自己的生命。否则生命会在不断地抱怨懈怠或者频繁地更换工作中损耗殆尽。工作是一个人施展能力的舞台，是实现自身价值的平台。人们的知识、才能、决断力、适应力、社交能力等都将在这个舞台上得到展示，不仅获得了自我表现的机会，更会实现个人使命感的满足，使自己的生命变得高度的充实。所以说我们工作不只是为家人、为报酬、为老板，更是为自己。

销售员要明白只有付出一分努力才能得到一分收获。努力工作会赢得尊重，获得丰厚的报酬，并实现内心的价值。即使感到自己的工作很平凡，也要学会在平凡的工作中寻找不平凡的地方，不能把眼光局限在物质报酬上，而是应该看到工作本身的价值。工作中无小事，把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。

要为自己的工作感到骄傲和自豪，只要销售员能够积极进取，就会从平凡的工作中脱颖而出。只有当你自己看重自己的时候，才会在工作中取得不凡的表现。

心理指南

心态决定一切。改变命运，首先要从改变思想开始。不管从事什么工作，一个人首先要树立正确的职业态度，毕竟你不只是在为企业工作，更是为自己工作。销售员要树立正确的职业态度，学会调整自己的工作心态，从而实现个人的价值。



三、销售是一种奉献爱的艺术

美国著名作家爱默生曾说：“你能真心诚意地帮助别人，别人也会帮助你，这是我们人生中最好的一种报酬。”而如果想要使一个人主动去帮助别人，就需要有爱的胸怀。此处的爱是指在生活中不但要懂得爱自己，也要学会爱别人，对他人有一颗热忱的心，去帮助需要关心的人。

销售就是一个爱他人、帮助他人，得到他人爱与帮助的过程，因为销售员所销售的产品满足了客户的需求，这就是帮助了客户，而客户购买了产品又是帮助销售员提高了业绩，从这个角度来说，销售便是一个施爱在先，被爱在后的过程，懂得奉献爱的销售员都能从中体会到爱与被爱的幸福与甜蜜。当然，有人或许会说，销售员之所以舍得施爱，是因为他们是以获得被爱为目的的。没错，在当今这个时刻要算计投入与产出的市场上，很少有人会无条件地为他人奉献爱心，但是我们可以肯定的是，销售员在销售产品的过程中如果没有善良之心为基本，那么一切销售活动都不会继续下去。

认识沈凌的人都知道，她是一个十分善良的女子。她平时尊老爱幼，对身边的每一个人都充满了仁爱之心。不过，让沈凌想不到的是，这种仁爱在销售工作中也给她提供了不小的帮助。沈凌是一家医药公司的销售代表，最初开始这项工作的时候，她茫然无措，毫无头绪，两个多月过去了，工作还是没有一点进展。

有一天，在她又一次失望地从一家药店走出来的时候，在药店的门口看到了一位大概怀有六七个月身孕的孕妇蹲在墙角，面前还放了一张纸。原来，孕妇的丈夫是在这个城市打工的农民工，前段时间在一次事故中不幸丧命，但老板至今没有给她赔偿金。无奈之下，她只有外出乞讨。

沈凌听了她的不幸遭遇之后，泪光闪闪。她立刻去旁边的店里给孕妇