

第一关 面子关

1.1 没什么可怕的

一个宁静的早晨，你从梦中醒来，愉快地起床梳洗。对着镜子穿上西装打着领带，看着镜中的那张脸，你意识到一件事：从今天开始，你就是一名销售员了。突然，关于销售工作的种种传言全部浮现在你的脑海里，你感到前所未有的恐慌。

似乎没有哪一个职业有着销售这样令人畏惧的名声，在许多人眼里，销售似乎就是又苦又累没有前途没有地位的代名词。如果和人谈起你从事销售，那么你往往得到的是一种混合了同情怜悯与一丝丝优越感的目光，然后听到一句意味深长的话：“哦，原来是做销售。”许多人宁愿失业，也不愿意尝试销售这份职业，他们说：“销售，多么可怕。我还是再找找其他工作吧。”

然而，到底是什么让人们如此看待销售，以至于谈销售而色变的？

关于销售的传闻

⊙ 工作累：不论寒风凛冽还是骄阳酷暑，每天都需要带着公文包奔走于客户与公司之间。老板、客户、同事，每个人都会抛给你一大堆事情和就在眼前的期限，你深陷于这些琐碎的事务中无法自拔。

⊙ 压力大：在市场竞争日益激烈的今天，产品销售越来越不容易。分析行情、熟悉产品、开拓市场、说服客户、维持人情……每一张订单都意味着无数的心血与汗水。

⊙ 待遇低：销售人员的底薪不高，比起同级的技术、财务、行政等职员薪水要少得多。

⊙ 没有前途：销售工作没有什么技术含量，成天跑来跑去卖产品，没有任何专业累积可言。学不到东西，也就没有发展，前途一片暗淡。

⊙ 可取代性强：销售行业入门门槛低，每天都有大量的新人涌入这个行业，虎视眈眈地等着取代你的位置。老板因为动辄收到大量求职信而对在职员工缺乏珍惜心理。

⊙ 没有尊严：客户是爷爷，销售人员是孙子似乎是公认的定理，得哄着、供着、求着。客户面前直不起腰来，为了卖出产品赔尽小心和笑脸。种种做法难免让人有低人一等的感觉。

⊙ 地位低下：销售人员似乎是整个公司的小厮，每个人都可以对他呼来唤去。秘书要报告、财务要支票、技术要信息……每个人都是上司，都有权对销售人员发号施令。

想到这里，窗外明媚的阳光顿时暗淡下来，你感到人在哆嗦，腿在发软，怎么也迈不开步子，和房门咫尺之间的距离变得那么遥远。心里有个声音在说：放弃吧，给老板打个电话，告诉他你不干了。

可是，销售工作真的就那么可怕吗？到底传言是属实，还是仅仅是怕苦怕累的托词呢？

销售的真面目

◎ 高额收入：销售人员的底薪也许不尽如人意，可要知道，提成才是一名优秀的销售人员收入的主要部分。没有任何一份工作像销售这样，能收到立竿见影的回报。每当销售出一份产品，你可以确切地知道一笔款项又进了自己的口袋。公司大部分职员的工资都有上限，只有你，有着无限的可能。如果在这样的条件下还在抱怨收入，那只能说明一件事情——你没有努力。

◎ 晋升通道：你在抱怨每天重复劳动，看不到未来。可是你知道吗？74%企业高层管理人员出身于销售。站在市场第一线的你对市场有着最清晰的了解，对它的未来变化产品走势的敏感无人能及；和客户打交道不但锻炼了你的交际能力，提高了谈判水准，还为你建立了广阔的人脉；你的工作需要公司上下协调，增强了你团队合作的能力……当公司需要一个操控全局的人时，舍你其谁？

◎ 职场赢家：能够被随时取代的只能是平庸之辈。良好的销售技巧，丰富的客户资源，了解产品，熟悉市场，谁又能够取代？一名优秀的销售人员能够为公司带来滚滚不绝的利润，还能提供市场信息与分析，绝对是老板眼中的宝贝。即使走出这个大门，你也会发现众多公司向你伸出橄榄枝，金牌销售人员绝对是通吃职场的大赢家。

在种种传言遮盖下面，销售实在是一个不错的职业，当然，一切的前提就是你肯付出努力。要想成功，那就只能告别轻松，天上绝对不会掉馅饼。“事少钱多离家近，别人加班我加薪”只是职场中的痴人说梦。竞争处处是存在的，压力是不可避免的。成功需要努力，付出才有回报，无论是销售还是其他工作，这个道理都一样。

疑问一：销售工作低人一等吗？

好了，你终于对销售工作恢复了一点儿信心，带着对成功的憧憬来到门口。突然，你又停住脚步：我自尊心很强，不喜欢在工作中“低人一等”。等等，谁告诉你销售工作就是低人一等？要知道，销售人员绝对是一个公司的重中之重。

首先，任何产品只有通过销售人员才能完成经济规律中商品与货币的转换，只有销售人员孜孜不倦地工作，才有公司源源不断的利润。甚至可以说，是你养活了老板以及公司的同事们，有何自卑可言？工作中的一切他们只是向你寻求帮助，绝非高高在上的指使。

其次，销售人员引导着公司的战略发展方向。销售人员战斗在第一线，有着最真实鲜活的市场情报。他们的意见对于新产品的研发、未来营销目标的制定、公司业务重心的把握有着及其重要的作用。除了老板，公司里还有谁能像销售人员这样，参与着公司运营的一切呢？

同时，在市场竞争日益激烈的今天，产品同质化严重。几个产品常常有着相同的市场定位，性能、价格、外观、美誉度都相去无几。如何才能让客户选择自己而非竞争对手？这全要看销售人员的本事。他为客户提供了增值服务而使得商品性价比提高，其娴熟的销售技巧也使得客户倾向于购买该产品。一位优秀的销售人员无疑是公司与竞争对手商战中的重要砝码。

疑问二：我的性格适合做销售工作吗？

现在，你深感责任重大，公司的兴亡盛衰都扛在了你的肩上。这份沉甸甸的责任既让你紧张，又感到一丝兴奋，甚至有点儿迫不及待地想为公司做点什么。可刚把门推开一半，你又迟疑了：光有热情是不够的，我的性格恐怕做不好这种求人的工作。

销售就是要求人买你的产品吗？要求爹爹告奶奶才能卖出产品简直是销售人员的耻辱。不亢不卑，热情有礼才是销售人员应该有的风范。你要

熟悉市场状况，了解客户需求，真心实意地为他们打算。你应该做的是让客户真正了解你的产品能够为他们带来什么样的好处，而不是仅仅叫他们购买一样不知道能给他们带来什么的东西。你和客户是平等的，你们是交易对等的双方；你是自信的，因为你正在销售客户需要的产品；你是骄傲的，因为你是给予他们改变自身的机会。你甚至应该对今天没去拜访的客户感到抱歉，因为你没有在第一时间把适合他们的产品展现在他们眼前。如果你感到客户对你不屑一顾冷冷冰冰，那么你需要的是检讨自己的销售技巧而不是抱怨销售这一职业。一名成功的销售员会让客户感到门口进来一位带来幸福的天使，反之则是让人厌恶的乞丐。天使总是受到欢迎，乞丐则恰恰相反。

1.2 实践才是最重要的

经过一番心理准备，你已经跃跃欲试，销售成功的光环吸引着你，路上的种种障碍也成为你的兴奋剂。你就要开始你的新生活了！

可是你为什么还坐着不动呢？你拿出一张计划表，上面密密麻麻的写着你要做的事：

阅读关于销售经验的书籍 N本，
阅读销售名人传记 N本，
阅读关于提高语言技巧的书 N本，
写读后感 N篇，对着镜子练习谈话 N次，
找朋友帮助进行模拟销售 N次……

你惭愧，说自己不懂的太多，应该做好准备再去开始。你说在做完这些事后，你会少走许多弯路，少犯许多错误，在正式开始工作后做得更好。

诚然，这些事情都是提高你业务能力的良方，每天进行这样的充电会使你迅速前行，将其他人远远地抛在后面。但是，这不是你现在最需要做

的事。你现在应该做的不是待在屋子里，看一些没有切身感受的经验之谈，而是来到屋子外面，真真切切感受销售工作中的点点滴滴。

纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。在销售工作中，学习再多的理论知识都比不上真实的经历来得重要。没有实践做支撑的理论只是纸上谈兵。不是自己亲身经历，认识也就难以深刻。再多的模拟试验也只是试验，在朋友面前口若悬河挥洒自如不等于在陌生客户面前就能够从容不迫侃侃而谈。对于你，一个销售新人，最迫切的就是去经历，去体验，去碰撞。有了真实的体验再来看各种书籍，定能有不同以往的体会。

面对一份新的工作，有准备是好事，甚至是必须。但是要记住，准备永远不会完美。书上的条条框框代替不了真实生活，实际情况变化万千，再多的书籍也不能尽言。一味追求准备的充分只会一再拖延你投入工作的期限，延迟你体验社会的时间。你也许满腹理论堪比专家，但真正工作起来未必就能胜过不通理论却干过几天的销售员。

所以，适当的准备是必须的，但要注意不能过度。如果一味追求完美的准备，只会让你永远迈不出职业生涯的第一步。

职前准备建议

- ⊙ 看两本关于职业描写的书。
- ⊙ 熟悉自己将要销售的产品。
- ⊙ 请教一下业内资深人士。
- ⊙ 对自己大概要做些什么心中有数。

1.3 抛开面子，销售自己

许多人认为产品是企业销售中最重要的东西，好的产品是竞争中无敌的王牌。这句话只说对了一半。对一个企业来讲，销售人员的服务是客户接触的第一件商品。只有销售人员良好的服务才能使客户了解商品进而购买，如果这“第一件商品”不能使客户满意，那么很难销售其他产品，哪

怕它们确实优秀。因此，想要成功地销售产品，首先你得成功地销售自己。

成功销售自己的三个前提：

良好的第一印象。

待人热情，亲切。

大胆表现自己。

看着这三点，你心里开始嘀咕：好像和我为人处世的一贯风格不符合呢。

前提一：良好的第一印象

第一点就让你回想起了少年时一件痛苦不堪的往事：读书时候的你暗恋上了同班同学。为了她，你要做人们标准中的好少年。于是大家突然发现你的衣服变得干干净净，待人温文尔雅彬彬有礼，班级活动一贯积极，上课开始专心致志，作业也认认真真。可是最后，她喜欢上了那个和你以前一样球服脏兮兮，身上一股汗味，开口也算不得文明的家伙。于是你痛心疾首，对伪装深恶痛绝，坚信本色才是一切的关键。

这一信念保持到了如今，你走上了销售岗位，依旧想要以日常风格去对待客户。本色……恋爱或许如此，但是现在，你是在进行销售。推销是与人打交道的工作。在推销活动中，推销自己和推销产品同等重要。调查表明，客户之所以购买某品牌产品，并非一定取决于产品质量，其中对推销员的好感往往起到了决定性作用。据美国纽约销售联谊会统计，71%的人是因喜欢、信任、尊重一位推销员而做出购买决定的。

可以想象，一个胡子拉碴的大汉在黄昏敲响别人的大门会有怎样的反应？一个衣冠不整的来访者会受到前台小姐怎样的目光？一个出口成“脏”的谈话者怎么获得对方的好感？一个漫不经心的销售人员怎么能够得到客户的信任？

你辩驳说客户会真正了解到你是一个多么友善负责的销售员，了解到你的产品有着他们最需要的特性，第一印象实在不准，以貌取人真是愚蠢。然而，不管是否不准是否愚蠢，这是你所需要面对的。在初到公司的

一刹那，就决定了这次生意成败的大半。研究表明，首次印象一经形成，不但会持续较长一段时间，而且不易改变。所以，推销员应十分重视自己给予他人的第一印象。一个推销人员与客户首次接触时交流时间不会很长，要在有限的时间内，使客户对你和你所推销的产品有所了解并非易事。在推销中，懂得形象包装、给人留下良好第一印象的推销员，将是永远的赢家。一个好的第一印象能让你事半功倍，反之你需要花大力气扭转这个印象甚至连弥补的机会都没有，而不信任一个人是很难信任他所销售的产品的。

前提二：待人热情，亲切

好吧，你耸耸肩，换上一套干净的衣服，皮鞋擦得贼亮，对着镜子练习了怎样露出“1/3牙齿”的标准微笑。然后笔直地站在那里，一动不动，像一根电线杆子。

电线杆子？这可不行，你应该热情地接待客户，营造一个愉快的购物氛围，站在那里一动不动，你见过电线杆子卖出过产品吗？没有。很好，那你就快行动吧。

可是你一脸的不情愿，还略带几分自豪地说：“我从来就不是马屁精。”

“马屁精”是上学时每个班都会出现的人物，他们口乖舌滑，最懂得讨好老师，是老师们的宝贝。可是同学们却讨厌他们，称之为“马屁精”，把他们排除在小伙伴的圈子之外。对此，你一面庆幸自己的好人缘，一面深深告诫自己，不要落到他们的下场。

可是，营造一个良好的购物氛围与拍马屁完全是两回事情。端茶倒水，请客户坐下，这是销售人员的本分。客户也是“客”，就把他们当作是你自己家的客人好了。面对客户的询问，亲切有礼的回答同样是销售人员应尽的义务。开个小玩笑只是活跃气氛的小手段，不露骨的赞美也不过是缺乏社交中的 white lie，一切的一切，与“讨好”这个略带贬义的词无关。退一步说，客户是你的衣食父母，应该怎样对待父母，就怎样对待他们。

当然，这一切都要本着销售人员创造良好氛围的责任，带着诚意去做，绝不是相反。如果你赞美一位大胖子穿上紧身服后看起来像健美先生，而购买性价比高的机器的客户像比尔·盖茨一样富有，这些赞美只会让人觉得你油腔滑调，毫无诚意甚至令人鄙视和厌恶，当然也就对你的产品缺乏兴趣。

产品的销售过程中很重要的一部分就是销售人员与客户之间的意见沟通与情感交流，在这一过程中，销售人员应该满足客户生理上与心理上的需求，创造良好的购物氛围，进而正确引导其购买行为。如果你表现得像是根本不希望客户来到，那么客户也就会满足你的这一愿望。对待客户冷漠只会换来客户兴趣的丧失，甚至对该产品、该品牌、该公司留下负面印象。

前提三：大胆表现自己

你解除了成为马屁精的顾虑，决心亲切友善地对待每一位客户。可是，你发现自己除了端茶倒水微笑问好，很难再说出什么像样的话来。

一个人成年后的性格与他幼时的经历不无关系，同你上面的疑虑一样，这也是你从小受着儒家哲学一脉相承的传统教育带来的结果。读着《骄傲的公鸡》这样的课文，背诵着“虚心使人进步，骄傲使人落后”的名言。日复一日，这些观念在你的脑海里已经根深蒂固。对谦恭温和的你来说，吹嘘、炫耀、表现自己都是些让人脸红心虚的事情。

传统教育的功过很难有一个准确的评价，但是在销售行业里，不能大胆表现自己的销售人员注定会被淘汰。并不是说你要表现得多么骄傲多么自负，只是，你需要自信，因为你需要为自己为自己的产品，作出有力的推介。

“不好意思，打扰您一下”、“对不起，耽误您几分钟时间”、“很抱歉占用您宝贵的时间”……这都是销售人员常用的几个开头语。这的确是礼貌用语，但实际销售的过程中，如果销售人员真的表现得满怀歉意，仿佛的确欠了客户什么似的，那绝对是一个错误。据不完全统计，61.3%的客户对畏畏缩缩的销售人员没有好感，15.7%的客户甚至会因为此种行为放

弃购买。他们认为，销售人员不自信的行为来自于他们对自身产品的不自信，因而在表现自己与介绍商品时底气不足。

销售大王奥里森·马登就亲身经历过这样一件事情。

他在一位朋友的办公室闲聊，遇上一位销售人员上门推销。此人非常羞怯，一举一动都小心翼翼，微笑着问道：“我想今天可能没有我的订单，对吗？”当然，他得到了预期的答复，灰溜溜地走出门。如果销售人员带着这样自我贬低、畏首畏尾、满怀抱歉的态度，那么只会让人感觉到他的确没有什么重要事情，没有权力打搅你的工作占用你的时间，只配得到拒绝，无论是直截了当的否决、礼貌而冷漠的请出去或者其他什么形式。

一位大公司的首席销售代表的做法就完全不同。他这样说道：“我走进客户办公室时不会蹑手蹑脚，而是像走进自己的办公室一样，也不会做出可能被踢出去或者被拒绝的表情。我会尽可能以最果断和威严的方式，直接走到他面前，因为我深信我一定能够给他留下良好的印象，这样他就能够愉快地记住我，即便我不能得到他的订单。没有人会愿意和一个他打心眼里看不起的人做生意，但如果一个人能够给别人留下美好印象的话，至少可以获得一个听取意见的机会。”结果，他勇敢果断的行为给客户留下了深刻印象，使他得到了不少订单和客户的意见。

因此，面对客户时的精神面貌相当重要。大声说出你要说的话，销售自己，销售产品。

自我销售要诀

◎ 衣着整洁：邋遢的着装使客户对你留下办事马虎、懒惰、糊涂的印象。

◎ 表情和蔼：傲慢、冷淡、粗鲁的态度容易让人产生反感，心理上抗拒你和你的产品。

◎ 语言清晰：大声说话，吐字清晰，至少让人明白你是谁，来干什么。

◎ 告别羞涩：羞涩是不自信的表现，客户会怀疑你的产品并不值得你理直气壮地介绍。

自我销售要诀升级版

◎ 衣着职业：职业化的着装使你看起来更加专业，增强客户对你的信任感。

◎ 亲切微笑：微笑能够缩短人与人之间的距离。想得到对方的微笑自己先微笑。

◎ 语言得体：在不同的情景下说不同的话，得体的语言能够获得对方的好感。

◎ 自信十足：从你一言一行里透出的自信告诉着客户：这是个好产品，我为他自豪。

1.4 如何克服恐惧心理

好不容易和大客户接上头，你还没来得及沾沾自喜一番，一股浓浓的恐惧感向你袭来。过于看重这次交易的你患得患失，开始无时无刻不在想着明天的会面，担心这里担心那里。如果真是这样，那么你就已经患上了著名的“交易恐惧症”。

你是否患上交易恐惧症状？

- ◎ 睡不着觉，老是想即将来临的会面。
- ◎ 愁眉苦脸，对这次交易信心不大。
- ◎ 觉得这样的大单子落在自己手里简直就是不可能。
- ◎ 怀疑整件事情是在做梦。
- ◎ 预感到这次会面会出这样那样的岔子。
- ◎ 出现幻听，觉得会收到取消会面的电话。

- ⊙ 心情烦躁，看不进业务资料。
- ⊙ 做什么事情都提不起兴趣，老是担心着什么。
- ⊙ 不断回忆失败的经历。
- ⊙ 心脏隐隐作痛。

如果这些问题的回答中有一个以上的描述符合你的情况，那么你就已经患上了交易恐惧症，符合的描述越多，病症越严重。

这绝对不是什么小小病症，而是可能引发严重的后果。听听曾经的患者怎么说吧：

▲ 汤姆（广告业务员）：那是一笔总额上千万元的生意，我费尽千辛万苦得到了和对方总裁面对面交流的机会。在悉心准备了整整一个星期之后，我突然对自己丧失了信心。会面那天，我关掉手机，也没有去公司，只是躲在家里想要忘记这件事情。当然公司失去了这笔生意，直到现在有可能遇上对方的时候我都会十分紧张，怕他知道我就是那个失约的家伙。

▲ 玛丽（设备销售员）：我是同一批进入公司的销售员中业绩最好的一个，公司开始试着把一些重要客户交给我。一次经理暗示我这次交易是我能否立刻升职的关键。我过于看重这个机会，结果对客户的问题听了三次才听清，回答也是牛头不对马嘴，还摔碎了一个杯子，那真是让人尴尬的回忆。

▲ 迈克：我性格比较内向，同事们都怀疑我的业务能力。主管很体贴地把一个老客户介绍给我，但是我过于紧张，在向客户介绍产品的时候结结巴巴，做砸了那笔十拿九稳的生意，客户被竞争对手抢跑了。主管对我很失望，我也好长一段时间完全失去了信心，直到换了一个公司才渐渐恢复正常。

也许这些事例有些夸张，但是这的确确实是交易恐惧症严重时可能造成的后果。紧张可能使你在和客户交谈的过程中忘记施展你的销售技巧，举止拘束，词不达意，担心客户不满而底气不足，情绪低落。这样你绝对不会俘虏客户的心，你也就失去了这张非常重要的订单。

紧张是人体在精神及肉体两方面对外界事物反应的加强。每个人都会产生紧张情绪，这是面对自己所在意的事情的不可避免的反应。有专家分析，很多人的紧张根源来源于自己没有从事某事的时候做好充分的准备——至少没有达到自己内心潜意识中的标准。消除这一情况的最好办法就是做好准备。

谈判前的七件事

◎再次阅读这次会面的相关资料，熟悉资料会使你不怕面对客户的盘问。

◎列举可能发生的情况并进行自我排练，找到把一切掌握在手里的感觉。

◎在脑海中设想一切进行顺利的画面，尽可能多丰富细节。

◎回忆自己成功会面的经历，直到感到振奋。

◎再次确认客户资料和产品资料，确信客户比你更需要做成这笔生意。

◎洗一个热水澡，放松神经，早点儿就寝，保证充分休息后有一个良好的精神面貌。

◎调好闹钟，收拾好明天要穿的衣服和所要携带的文件，保证不在这些小处出问题。

对于自我要求高的“完美主义者”，再充分的准备也无法消除紧张，那么适用的办法就是调低自我心理期望，事先接受失败的可能，反而有助于心情的平静。有时候，往往是个人把一次行为的得失是看得过于重要，不断进行自我心理暗示，从而使得压力不断增大引起紧张。设想一下失败带来的后果以及弥补的方法，你会发现一次半次的失败对你的生活影响微乎其微。

一次交易失败会带给你什么呢？经理失望的目光？同事们的暗中讥笑？提成的减少？升职机会的丧失？至多，也就是失去现在工作。在短时间来看，这些东西的确会影响到你的生活。然而长远来看，只要你有能力

肯努力，经理终究会欣赏你，同事们会佩服你，提成会上升，升职依旧有可能，更不怕找不到工作，失败的影响在时间流逝和你的努力下几乎可以忽略不计。想想小时候的考试吧，没有考出满意的分数在当时有多么大的影响，可你现在认为它重要吗？即使是对人生有极大影响的高考，它就真的一考定终生了吗？生活如何向前在于你自己的努力，而不是一次特定的事情。一次交易远没有你现在看的那么重要，紧张什么呢？

理论上，你说服了自己，可是就在谈判开始前几分钟，那种恐惧又牢牢地占据了你的心。现在，你需要的就是一些小小的技巧，消除你的突发性恐慌。

消除紧张小技巧

⊙ 呼吸：用鼻子慢慢地进行深呼吸，同时设想几个类似于“放松”“镇静”之类的词语。

⊙ 静坐：坐在椅子上，闭上眼，缓慢吸气后屏气 6 秒钟，同时收紧肌肉，然后一下子把气吐出并尽可能放松全身。反复这一行为。

⊙ 喝水：倒一杯水，然后一小口一小口地喝光它，这样能够调整你的呼吸，让你剧烈跳动的心平静下来。

⊙ 笑：人发笑时大脑能释放出消除疼痛的物质。回忆那些惹人发笑的人和事，使自己笑出来，笑过之后你会发觉紧张已不翼而飞。

⊙ 自言自语：同自己说话能很好地消除紧张感，最好是一些暗示成功的句子，比如“你在害怕吗？”“不，我没有，没什么可怕的”。

1.5 失败并不“丢面子”

虽然你已经很努力，但是由于种种原因，你还是失去了这位客户。这让你陷入了一个“丢面子”的环境：每个人都在你背后指指点点，公司里充满了关于你的窃窃私语，上司的谈话中隐含着责备与轻蔑……打住，这一切一切都只存在于你的幻想，事情远没有这么可怕。

为什么不要怕“丢面子”

⊙人总是把自己看得太重，以为别人一举一动都是为己而发。

⊙人总是把别人看得太轻，再大的事情也不会过于关注，即便关注也不会太久。

⊙销售失败对于销售人员来说是家常便饭，不值一提。

询问一下你的老朋友，是否有人记得一次数学课上你被老师叫到黑板前做习题错得一塌糊涂；或者问一下你的邻居，是否对你上次在楼下摔了一个四脚朝天有印象；又或者是你的同学，是否清楚你追求女生被拒绝的每一个细节？

你会发现，这些曾让你尴尬万分记忆深刻的事件对于他们来说万分模糊甚至更不复记忆。你以为你丢了面子，其实根本没有人注意。

对于销售也是一样，没有人会太关注你的成败，他们忙碌着自己在意的东西。而不曾失手的销售人员是没有的，可以说，没有人能够不经历失败就获得成功。但是，面对失败的态度决定了销售人员的发展。

同样是一次失败，有的销售人员自怨自艾，对自己选择销售这份工作的正确性感到怀疑，从此对销售兴趣全无。有的销售人员对失败抛之脑后，继续敲开下一家客户的门，用同样的手段销售自己的产品。有的销售人员把责任怪在产品上，认为产品不好才没有抓住客户，于是改换门庭。有的销售人员认真总结失败原因，不断改善自己的销售技巧。

几年后，第一位销售人员已经退出销售行业另寻他路；第二位销售人员依旧是一般销售人员，没有任何进步，依旧业绩平平；第三位销售人员已经成为“职业跳蚤”，转换过众多公司，仍旧没有找到心目中的“好产品”，也没有累积下行业资源；只有第四位销售人员拥有了娴熟的销售技巧、众多的行业资源，收入和职位都令其他三位望尘莫及。

看着四位销售人员不同的结果，你可以知道失败并不是你想象的那样

严重，每一个优秀销售员的成功之路都充塞着大大小小的失败。重要的是，你的态度。

如何面对失败

首先，承认自己的失败

西点军校新生入学第一条训示就是“没有任何借口”，无论什么事情都只能回答“是,长官”、“不是,长官”或者“没有任何借口,长官”。西点军校一开始就让学生明白，失败就是失败，错误就是错误，责任就在你自己，不要用任何借口推脱。一个人能承担多少责任，就能做多大事。害怕丢面子，逃避应当承担的责任只会让自己不断地寻找借口：

我那天感冒了头晕；

我恰好有些咳嗽；

这个客户根本就不是诚心要买我们的产品；

竞争对手使用了非常手段；

公司支持力度不够。

一旦养成了用理由来解释失败的习惯，这些借口甚至能够麻痹你自己的意识，让你认为这就是失败的真正原因，你就永远不能静下心来分析自己有什么不足，也就不能提高自己。

其次，承认失败不等于放弃

有人失败，也失掉了所有的信心。知道自己的不足却不去改变，那么缺陷依然存在，仍旧会导致新的失败。失败只是一时失败，不要自认为你是一个弱者。对一个人真正的考验是看他与失败斗争的勇气，真正的强者是第一次不成功，就再试一次！

一位现任跨国公司的销售主管说，多年前他曾一度因丢掉了职位而萎靡不振，但是很快他就重新站了起来，后来又得到了一个新职位。在新公

司上班第一天早上出门的时候，他脑子里一直回荡着一个词——“决心”。他决定得不到订单决不回家，要让那一天成为他人一生中值得纪念的日子，向他的新东家展示自己的才能，并说服潜在的客户。那一天，他在和每个人打交道的时候，脑子里充满了必胜的信念，终于取得了订单，在新公司取得开门红，赢得了老板的另眼相看。

对一个推销员来说，气馁是致命的，因为一个人一旦灰心丧气，事事只想到失败，他就会失去力量和魅力。在他的体内，没有什么东西能让他打起精神，他不仅会失去自信，而且会失去同伴对他的信心。一个满脑子沮丧、悲观和失败情绪的人，是不可能推销出一件东西的。

其实，失败是一种历练，前进道路上大大小小的失败正是你发现自己缺陷的契机。克服障碍，你才能不断进步不断完善自己。许多人如果没有失败就不会发现自己真正的才干。有人问一个孩子是怎样学会溜冰的，孩子回答道：“跌倒了爬起来，爬起来再跌倒，这样就学会了。”任何人的成功都需要这样一种精神，跌倒不算失败，世界上只有一种失败，那就是跌倒了从此不再努力。通过这些失败的磨炼，你才能真正认清自己的缺陷，从而弥补不足。只有经过奋斗，才能勇敢地面对现实并向着成功不断前行。

销售大王奥里森·马登曾谈起在他漫长的推销生涯中，每一次成功都有着失败的影子，都是在失败的基础上不断完善自己努力争取得来的结果。因此，现在他很害怕轻易得来的成果。不通过奋斗就能获得有价值的东西，此中必定有问题。通过拼搏达到成功，克服障碍，才能带来无穷的快乐。

因此，失败并不是可怕的“丢面子”，相反，它是通向成功的垫脚石。在从业的初期经历越多的失败，越能更快地发现自身问题，之后的职业道路将会越顺畅。