

销售为王

绝对成交销售学

第一章



绝对成交的销售信念

要怎样才能做到绝对成交，从而获得销售的成功？要怎样做才能成为一名成功的销售员？大家都祈盼着能有一个速成的销售秘方，秘方在哪里呢？秘方在每位销售员的心中。就如同任何一个想获得成功的人一样，在销售员的心中都存在着一个坚定不移的信念，这个信念能让他克服前面的障碍和困难，这个信念能让他胜过其他对手，获得成功。



全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号 (企业账户)	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行 (卡号)	招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071 用户名：王海涛 招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。



成功销售三要件

日本人野间清治曾经说过，人生成功的必要条件有三，即：工作上的磨炼——从经验中学习；做人上的磨炼——向他人学习；书本上的磨炼——向书中学习。

一位销售员若缺乏上述三要件，也就没有成功可言。

1. 工作上的磨炼

人们总喜欢炫耀自己的成功之处，而尽可能地避免提及自己的失败之处。但事实上失败的经验比成功的经验更可贵。所以，失败本身并不可悲，可悲的是不能从失败中吸取教训。

也许你有过种种工作上的失败经验，由于这些失败都是在不同场合与各种性格、能力的人接触中而获得的，比起那些坐办公室的人来，你的经验是要丰富得多，而且这些经验是你亲身所得，所以是你的前车之鉴，将可能给你更多意想不到的收获，还可能是通向成功的康庄大道。

2. 做人上的磨炼

凡是成功的人一定有一个人际关系的宝库，对销售员来说，人际关系尤为重要。当你登门销售时能否道出对方的姓名是销售成功与否的重要因素。而这，就要靠你的人际关系去获得。

3. 书本上的磨炼

自己与别人的经验毕竟有限，书本是知识的结晶，它贯古通今。只要有一卷在手，千古以来的圣贤、万里之外的名士都可以和你促膝而谈。英国文豪弗兰克斯·培根说过：“知识就是力量。”人只能在自己的知识范围内思考，知识越广，认识的世界便越大，从而能应付的世界就越大。

销售员在工作上和做人上磨炼的机会很多，但在书本上的磨炼却要有很大的毅力和耐心，因为销售员整天奔波于销售征途，毫无读书的氛围。因此，许多人往往以太忙了、太累了为由，说没有时间看书，其实时间是可以挤出来的，只是

没有“心”罢了。

“一定要成功”的销售信念

销售是一个困难重重的艰苦行业，在这样一个行业中要想取得成功，强烈的成功欲望是必需的。可是，只有欲望是远远不够的，还一定要让自己的欲望非常地强烈，强烈到“一定要”的地步。

当你真正下定决心“一定要”的时候，一切困难都会变得容易。“想要”跟“一定要”是不一样的，“想要”是没有用的，当你“一定要”的时候，你才有成功的可能。

顶尖高手和一般人最大的差别就在于是“想要”还是“一定要”，世界上最顶尖的销售员决定了的事都是非要不可，而一般人只是想要而已，这正是他们失败的原因。

1977年，日本行销女神柴田和子应邀到韩国去演讲，竟然忘了取得签证，结果滞留在羽田机场。咨询结果是申请签证至少得4天才签得下来，最快也得花上2天时间，那时候，演讲早已结束了。于是，她跑到韩国总领事馆门口等着总领事的出现。当有人告诉她总领事出来时，她猛地冲到总领事的面前，拼命地喊：“拜托您！”领事馆的警卫马上围上来，保护总领事，但她仍旧不死心地喊着：“请您听我说。”终于总领事让她进入办公室，柴田和子在办公室倾全力说明：“我是受贵国邀请前往演讲的，这是行程表，请过目。如果我没去的话，日本就会失去信用了。”结果出人意料，签证10分钟就批下来了。

显然，一般人在听到申请签证要花4天的时间时，恐怕就已经放弃了，但柴田和子想，既然已经接受了演讲的邀请，就一定要负起责任，正是她这种坚定的信念使她能够顺利实现韩国之行。

(资料来源：孙晓波. 销售就这么简单. 哈尔滨：哈尔滨出版社，2005)

实际上，只有下定决心“一定要”的时候，我们的行动才会有强大的动力，我们才会想尽一切办法，运用一切可能、合法的手段去达到自己的目标，而这正



是成功所必需的。

“想要”和“一定要”是不一样的，很多事情看起来很困难，可是当你真正下定决心以后，它就会变得非常简单。很多人时常把下决心挂在嘴边随便说说，他们都没有把下决心当做是一件严肃的事情。真正的决定是一种强烈的欲望——不成功绝不罢休的欲望，一定要做到成功为止，否则绝不放弃，这才是真正的下定决心。

当你决定从事销售工作时，你是希望成功的，不管你这种“希望”是否很强烈，你都有过，这是事实。事实上，每一个销售员都是如此。那为什么最后很多销售员不战自退，其销售生涯以失败而告终呢？其中最重要的，也是最根本的原因就是他们成功的欲望不够强烈，他们只是“想要”而不是“一定要”，这使他们在行动上变得软弱无力，因此最终的失败也是必然的了。

一个优秀的销售员应当将自己“一定要”成功的信念变成自己行动的座右铭，应当时刻铭记“一定要”成功的信念所能催生的巨大能量，将此观念融入自己的生活，促使自己更勇敢地前进。

成功销售关键在性格

有的人生性活泼、个性爽朗，有的人刚毅木讷、个性腼腆。那么，哪种性格的人适合当销售员呢？

日常生活中，常听到夸奖某人“风度翩翩”，“一看就像个销售员”，意思便是“他是个地道的销售员”或“够资格的销售员”，好像没有这样的风度或外表，就没有资格当销售员似的。

外表潇洒，自然容易讨人欢喜。而对于刚从学校毕业的新人，就必须从不断观察和研究中总结待人接物的经验。杨先生是刚从学校毕业就被公司录用的，周围的人都这么说：“你的外表就是你的本钱，做销售给人的第一印象最重要，好的开始是成功的一半嘛！”

“你看起来很老练，将来一定出类拔萃，前途无量！”

就这样，听到的人都用各自不同的赞词捧他，久而久之连他自己也飘飘然自负起来，且信之不疑了。

这种人大都性格外向，能言善道，乐于助人，容易亲近，到哪儿都引人注目，他自己也努力表现得活泼开朗，善于应酬，给人以良好的第一印象。

的确，这种人当销售员的能力一定比较强，成绩也可能比较好，可是这种人往往有一个致命的弱点，就是没有耐心，经不起挫折，只是三分钟热度，也无法抑制喜怒哀乐。

人事科长也许会炫耀说：“我录取了一个天生的销售员料子。”然而这种被看做像发现新大陆似的“天生”的人才，在实际工作中成功的却很少。因为这种人过分自信，自以为“我干起来比别人强得多”，而一旦经历数次客户的拒绝，加上听到别人成绩高过自己，便顿时失去信心，垂头丧气，连连叫苦：“不行！这不是人干的事。”

相反，性格内向的人，乍见质朴木讷、沉默寡言，说话没有技巧，态度也不圆滑，有什么说什么，甚至有时会产生误会。但正因为这种人不会花言巧语，多听少说，反而给人以老实可靠的印象。

性格内向的人还贵在有自知之明，“像我这种人搞销售是要多吃点苦的”，于是便勇敢面对困难，努力克服自己的弱点，从而成为一名优秀的销售员。

销售的成功关键在性格，失败不是因为性格改不了，而是不想改。

过人的自信与决心

没有人会否认自信与决心对成功的重要意义。力量来源于自信与决心，只有过人的自信和决心才可能使你坦然面对成功路上的巨大障碍，并义无反顾地朝前走——而这正是成功的前提条件。

对于销售员来说，自信尤为重要。自信是促使客户购买你产品的关键因素。



自信会使你的销售变成一种享受，能使你把销售当做愉快的生活，你会在自信的销售工作中，对自己更加满意，更加欣赏自己。“不想当将军的士兵，不是好士兵”。要想成为优秀的销售员，就要时刻怀有这样的信念：“我一定能成为公司销售的第一名，一定能达到自己的目标。”坚持这样的信念去行动，你就能克服一切困难，不辞劳苦，勇往直前，最终达到胜利的巅峰。

世界上那些伟大的销售员无一不是自信过人、决心过人的强者。他们因为自己的自信和决心而坚持不懈，几十年如一日，最后取得了骄人的业绩。

齐藤竹之助是大家都熟悉的一位伟大的销售员，在齐藤竹之助刚开始从事销售的时候，生活很贫困，但由于他脑子里整天想的是：“一定要成为日本第一的销售员”，所以他丝毫不畏艰苦，最终赢得了“首席销售员”的称号。齐藤竹之助说：“没有坚定信念的人，压根儿就不能做销售员。”

而世界上最伟大的销售员乔·吉拉德(Joe Girard)，曾一度因事业失败而负债累累，更糟糕的是，家里一点食物也没有，更没有钱供养家人。

他拜访了底特律一家汽车经销商，要求做一份销售的工作，销售经理起初很不乐意。

乔·吉拉德说：“哈雷先生，假如你不雇用我，你将犯下一生最大的错误！我不要再有暖气的房间，我只要一张桌子，一部电话，两个月内我将打破你最佳销售员的纪录，就这么约定。”在两个月内，他真正做到了，他打破了那里所有销售员的业绩。

乔·吉拉德在成功以后说：“在我宣称要成为第一的那一刻，就注定了会有今天。”

(资料来源：姜凌云. 营销人员每日必修课. 北京：民主与建设出版社，2004)

乔·吉拉德发出了最伟大的宣言，他的自信在说出那句话的时候已经淋漓尽致地表现了出来，而他的决心又使他赢来了宣言实现的那一天。

作为一个销售员，如果你想获得骄人的业绩，那么你也必须做个自信和决心都过人的强者。否则，你只能碌碌无为、平庸地度过一生。

心态左右销售的成功

在一个人遭遇失败的挫折时，其第一反应往往是埋怨他们所处的环境、行为、时机，甚至是命运。可是，当你如此抱怨的时候，为什么不想想自身的原因呢？

埋怨自身以外的环境、条件等是毫无意义的，而实际上，环境、条件并不是你成功的真正障碍，真正的障碍反而正是自己。弗雷德里克·兰布里奇(Frederick Lanbridge)说：“通过监狱的铁窗，两个人观望着，一个看到的是泥土，另一个看到的是星光。”

有个人嗜酒如命且毒瘾很大，有好几次差点把命都给送了，就因为在酒吧里看一位服务生不顺眼而犯下杀人罪，被判终身监禁。他有两个儿子，年龄相差才一岁。其中一个跟他老爸一样有很大的毒瘾，靠偷窃和勒索为生，因犯了杀人罪而坐牢；另外一个儿子担任一家大企业的分公司经理，有美满的婚姻，既不喝酒也不吸毒。为什么同出于一个父亲，在完全相同的环境下长大，两个人却有截然不同的命运呢？问起造成他们现况的原因，二人竟然是相同的答案：“有这样的老子，我还能有什么办法？”

为什么会出现这样两种截然不同的结果？这就是一个人的心态作祟。我们经常以为一个人的成就深受环境影响，有什么样的遭遇就有什么样的人生，这实在是再荒谬不过了，影响我们人生的绝不是环境，也不是遭遇，而是我们对这一切所持的态度。

一个人对某些事物的态度决定这个人是积极向上的，还是消沉堕落的，进而也决定了他是否能够获得成功。

作为一名销售员，超越销售巅峰的关键在于“态度”，你对目前的遭遇持怎样的态度，就决定了你会拥有怎样的将来。

在一个小岛上，有一个非常有名的法师，他上知天文下知地理，而且还能算出人的前生来。一个年轻人不相信，于是捉了一只鸟来见法师，他手里拿着这只鸟问法师：“人们都说你神通广大，无所不知，我想请你猜猜我手中的这只鸟是活



的还是死的？”法师笑着对他说：“如果我说这只鸟是活的，你就会把它攥死；如果我说它是死的，你就会张开手把鸟给放了。鸟的命运就在你手中，死活由你决定。”

(资料来源：范云峰，姬爱国. 推销：每个人都要面对的. 上海：京华出版社，2004)

命运由你不由天，更不由环境、条件或别人来决定。你就是自己命运的主宰者，你有选择的自由，可以选择成功，也可以选择失败，可以选择痛苦，也可以选择快乐。成功由你自己决定，追求成功的欲望越强烈，成功的速度就越快。

培养积极的销售心态

信心对销售员来说显得非常重要。销售大师戴维(David)博士说：“当你面对一位客户，在情绪上想要与他建立一种神秘的交情时，信心是一种不可思议的力量。”我们不能假装勇敢而去愚弄别人，如果真是如此，真正被愚弄的却是你自己。我们若要毁灭一个人，所需要的就是毁灭他对自己的信心。当他失去了信心时，他已是一无所有了。

每次当著名的销售员原一平遭到挫折几乎要丧失信心时，他就向自己大声斥责、激励自己：“原一平啊，切莫泄气，拿出更大的勇气来吧！提起更高的精神来吧！宇宙之宏大，就你一个原一平啊！”

假如你也即将丧失斗志，不妨也如此呼喊自己的名字，当你如此呼喊，一定会鼓起前所未有的勇气，恐惧也会烟消云散。

一个经验丰富的销售经理，会淘汰一个拥有十个学位但没有恒心的人，而把工作交给一个没有学位却很有恒心的人去做。

只要你有恒心、信心，终究会取得成功。那么该如何培养这些积极的心态呢？你可以尝试以下做法。

(1) 每天说或做一些使他人感到非常舒服的话或事，你可以借助电话、明信片或其他一些简单的善意举动来达到这一目的。例如，送给他人一本励志的书，可能会使他的生活从此充满奇迹。

(2) 每周阅读一次爱默生的随笔，直到你能领悟其中的道理为止。这些书可以让你确信，你能够从积极心态当中获得好处。

(3) 分清愿望、希望、欲望以及强烈欲望的区别，只有强烈的欲望才会给你带来驱动力，并且只有积极的心态才能产生驱动力。

(4) 你要相信自己可以为一切问题找到合适的解决方法，但也必须注意，你所找到的解决方法未必都是理想的解决方法。

(5) 除非有人能够以足够的证据证明他的建议具有一定的可行性，否则别接受他人的建议，你将会因谨慎而避免被误导。

(6) 使自己多运动以保持健康状态，生理上的疾病很容易造成心理失调，身体应该和你的思想一样保持健康，这样才能维持积极的心态。

(7) 务必了解人的力量并非全部来自物质。

(8) 把你的全部思想用来做你想做的事，而不要给那些乱胡思想的念头留出思维空间。

当你知道怎样培养你的积极心态后，接下来的问题就是怎样才能把积极的心态表现出来。

行动比言语更能打动人心。大多数人都认为，表现出积极的行动方式要比表现出积极的思维方式来得容易。一些积极的行为模式可以帮助你积极的心态从外在表现出来。你可以借鉴以下几种行为模式：

(1) 显示你的承诺。客户必须先看到你的承诺，然后才愿意冒自己作出承诺的风险。

(2) 灵活性。经常去发现变通的办法以适应各种不同的情况，尤其是那些涉及解决买主问题的情况。

(3) 切勿抄近路。你无需成为一个完美主义者，但你需要处理好每一个细节，以保证兑现你的承诺。

(4) 表现出热情。当你表现出热情时，你的感情具有很大的感染力，它会促使你的买主作出和你做生意的决定。



(5) 欣赏自己所做的事情。欣赏自己的工作是最大的动力，你对自己那份工作的欣赏程度，对你周围的人来说是显而易见的，这当中包括你的客户，客户总喜欢和拥有一批快乐雇员的公司打交道。

(6) 准时。要珍惜时间，不仅珍惜你自己的时间，也要珍惜你的客户和潜在客户的时间，始终保持准时到场，小心别弄得自己不受欢迎。

(7) 千万不要撒谎。销售既是科学又是艺术，它常常允许添枝加叶，有时候甚至也需要一些夸张，但决不能撒谎。

(8) 借用“活动封闭舱”，全心全意面对客户。一次对付一个活动，把生活中其他使你不集中的事情关进“活动封闭舱”。

不做半途而废的销售员

如果拥有坚强的成功信念，每个人都可以成为优秀的销售员。

对于许多保险销售员来说，他们的成功并非是突然降临的，而是每天都全身心地投入。一旦你对自己的成功抱有坚强的信心，那么到了一定阶段，销售中产生启动动力和动机的问题会转为运用成功动力的问题。

对于成功的信念要保持动力的持久性，因为信念会派生出关注和乐观主义，是“心理甜食”，由信念产生的积极态度则充满了活力。

拥有坚强信念的好处是，不管对与错，你都将保持不达目的誓不罢休的想法，并不断加强你的动力。

信念很重要。你应该很清楚达到目标的可能性，你想象它们的感受与实际达到的感受几乎完全相同，这种自然的“高潮”能帮助你保持旺盛的精力。

为了加强信念，你要不断地用支持你的观念，取代否定你的想法，把你仍有欠缺的想法变成向你提供肯定信息的起点。

许多销售员已到达了成功的边缘，成功几乎唾手可得，却转身走了。

对于这些销售人员来说，当成功已到了他们掌握之中时，总会发生一些意想

不到的事。成功距离自己已近在咫尺，但是，他们却开始焦虑不安并自我摧毁了。

有些销售员不承认自己将要成功，他们担心，一旦成功了，人们将期望他们重复成功。

销售员也担心成功将使他们同其他人割裂开来，这些销售员可能干脆通过退出此行业或为自己设置不切实际的目标，来避免成功。由于他们不信任自己能完成目标，也就不准备得到它。

一旦失败，他们就按失败来安排自己，并对自己说：“看，我已做过努力，可我根本无法成为最佳的销售员。”

最可悲的是，一些销售员从成功的门前退了下来，因为他们认为自己不该得到它。从心理上讲，如果你认为某种东西不属于你，你就很难接受它。成功的感受要求你自我感觉良好，认为你应得到成功，而这正是某些销售员所欠缺的。

坦然面对别人的嘲笑

很多时候，不佳的业绩有可能使你抬不起头来——这种情况在我们的销售员中间经常遇到。有的人因此与这一行业告别，有的人即使仍然从事这一行业也是业绩平平，而另外的人呢？在奋发中锻炼，在失败中成长，最后创造了辉煌的业绩。

原一平是日本的“销售之神”，在《震撼心灵的销售法》一书中，原一平回忆了当时的情景。

“原一平，你不是干得了这行的人。”

当时，原一屏住呼吸，无言地看着面试的人。他在内心这样呐喊：“这是什么话！我原一平偏要做给你看！”

1930年3月，原一平以“不请自来的见习职员”身份，开始在明治保险公司工作。当时他身高只有145厘米，体重只有52公斤，用他自己的话说就是：“个子又矮又瘦，横看竖看，实在不是个好货色。”他必须每月销售1万日元的保险，才能成为公司的正式销售员。



“个子矮小的我，真是其貌不扬，也难怪对方看到这种外表就丢给我这句话。当时我年仅 25 岁，血气方刚，就像对那句话要报一箭之仇一样，我闯进了销售的世界。”

因为“自然条件”天生不如他人，他就只能从早到晚拼命地工作，他心里想的只有一件事，那就是要做个样子让当初小看他的那位主考官瞧瞧。

由于囊中羞涩，他有时就在公园的长椅上过夜，一天只吃一顿饭也是常有的事情。

“不过，对我来说，这些又算得了什么呢？我只靠固执的信念忍耐着支撑到底。肠胃大唱空城计，那种难受的滋味，说句实在话可真让人受不了。晚上躺在公园的长椅上，仰望星空时，有时候我就忍不住泪流满面。”

那一年年底，他的业绩是 16.8 万日元。原一平得意扬扬地跑到那个主考官的家中，向他报告这个喜讯，就这样，原一平成了公司的正式销售员。

(资料来源：陈西. 销售的艺术. 北京：北京工业大学出版社，2004)

在讥讽面前承认自己的无能是懦夫的行为。显然，没有人愿意被别人称为“懦夫”，但假如你选择退出或一蹶不振的话，那无疑就是实实在在的懦夫了。

不要轻言放弃

不遭遇拒绝是不可能的，这是成功销售员的心得。

对于伟大的销售员来说，在他们成功的过程中，出现拒绝是很正常的事情。失败了不要紧，要紧的是失败后你还能坚持，哪怕接下来的是继续失败。

失败总是令人难以接受，而要成功就必须继续坚持下去。

1929 年美国的经济萧条来临后，为了谋生，尤金尼·杜尔奈到一家电线号牌厂当了销售员。

然而，昔日股市上大赚其钱的杜尔奈很快就发现自己在销售上几乎就是一个低能儿，只要客户一说“不要”，他就无话可说了。经过一番考虑，杜尔奈打消了

退缩的念头，决定不管做销售员遇到多大困难，都一定要坚持下去，真正干出一番事业来。他觉得首先要改变的是自己的性格。

于是杜尔奈咬紧牙关，逼迫自己忍受别人的粗暴、无礼、冷淡和拒绝。慢慢地，杜尔奈就发现，做到谦虚和镇定并不是一件很困难的事情。除了心理上的调整之外，杜尔奈还刻苦学习销售技巧。

刻苦训练后，杜尔奈拜访的第一个客户是一家工厂的老板。在拜访之前，杜尔奈做了一番调查，了解到他爱好钓鱼，于是，在交谈中，杜尔奈投其所好，对老板的钓鱼技术大加赞扬，很快两人的谈话就投机起来。后来，杜尔奈从这个老板那里做成了第一笔生意，成功迈出了事业的第一步。

(资料来源：陈莞. 成功营销的秘密. 北京：经济管理出版社，2003)

美国总统柯立芝(Coolidge)曾经说过这样一句话：“世界上没有一样东西可以取代毅力，才干也不可以，怀才不遇者比比皆是，一事无成的天才很普遍；教育也不可以，世上充满了学无所用的人。只有毅力和决心无往而不胜。”确实，一个不能持之以恒的人是很难成功的。

拿破仑·希尔的一位好友曾经邀请他合作，共同开发一种产品。结果这种产品销路很差，根本就卖不出去。拿破仑·希尔见情况不妙，很快就退出了合作，自然，他的损失也就有限了，而好友却损失惨重。失去了几十万美元的朋友却觉得自己还是有所收获的，他富有哲理地说：“希尔，你知道，我不想失去金钱，但是我真正担心的是，自己在以后的生意中由于太谨慎而变成一个懦夫。如果真是那样，我的损失就更大了。”

(资料来源：宿春礼，侯伟宁. 世界上最伟大的推销员全集. 北京：中国和平出版社，2006)

要想成为成功者，持之以恒的品质是必备的。不管遇到多少反对，不管遇到多少挫折，不管周围不利因素对他的干扰有多大，成功者都必须坚持下去。这是成功者天性的一部分，就像人永远不能停止呼吸一样，成功者永远不会放弃。一个从失败走向成功的销售员，正是一个真正的成功者。



坚持到底就是胜利

每个人在生活中都不可能一帆风顺，总会遇到一些困难考验，陷入困境之中，这时候，最重要的是意志，如果坚持下去，就可能改变命运；如果轻易放弃，就会与成功擦肩而过。

美国阿拉斯加州的比尔和雷诺，是两个精力旺盛又爱好幻想的年轻人，他们不甘心过贫穷的生活，一起来到非洲腹地，去寻找传说中的宝石。在那渺无人烟的山谷，比尔和雷诺一块接一块地拣着矿石，这无疑是一项既枯燥又辛苦的工作。

时间一天天逝去，拣过的矿石一天天增多，比尔和雷诺的手已经磨破了，身上被毒辣的太阳晒掉了一层层皮，被蚊虫叮咬过的地方开始流血化脓，在拣到9999块矿石的时候，雷诺坚持不住了，他决定离开那里。

比尔说：“我们已经拣到了9999块，就这样放弃了岂不是半途而废，要不就再拣一块凑够1万块，说不定最后一块就是宝石呢。”雷诺不耐烦地说：“现在谁还在抱有这种想法，那他肯定是个白痴。”他说完头也不回地走了。

比尔看着雷诺的背景从视野中消失，叹了口气，然后随手又拣起一块矿石。很快他感到手里的这块矿石沉甸甸的，与以往的大不相同，仔细一看，原来真的就是他梦寐以求的宝石。回到阿拉斯加州，比尔将宝石变卖后开了一家钢铁工厂。

若干年后，当雷诺还在阿拉斯加州流浪的时候，比尔已经成为美国首屈一指的钢铁大王。有人问他成功的秘诀是什么？他很有感触地说了这样一句话：“成功和失败只有一步之隔，谁坚持到最后谁就是胜利者。”

(资料来源：黄纯灿. 如何认识上万人. 北京：机械工业出版社，2006)

在商界，能做最多的生意、获得最多的主顾、销售最多的商品的，是那种不灰心、能忍耐、在困难时说出“不”字的人，是那种有忍耐精神、谦和礼貌，足以使别人感觉难背其意、难却其情的人。

一受刺激就不能忍耐的人，不会有大成就。

人的天性决定了他们对各商家的销售员总有些不欢迎，但是，当他们遇到三两个有忍耐精神、谦和态度的销售员，事情就不同了。他们知道，有忍耐精神的销售员是不容易打发的。他们常常由于钦佩这个销售员的忍耐精神而购买了他的商品。

定下了一个固定的目标，然后集中全部精力去实现这个目标。这种毅力，最能获得他人的钦佩与尊敬。

告别你的消极心态

如果你接洽的潜在客户是符合条件的，理论上应当每次都能成交，否则就是哪里出了问题。如果你认为你的产品是最好的，你的公司是最好的，你的销售是最好的，你也是最好的，那么，你没有谈成买卖，责任在谁呢？

很多人的答案是：我的产品，我的公司，或者我的销售，或是我本人出了问题！这样的思维方式无异于自我失败，它会引起别人的猜疑，导致销售失败。

你必须相信自己，否则别人更不可能相信你。同样的道理，如果你要让别人相信你的公司和你销售的产品，首先你自己得相信。

认识你自己、你的公司以及你所销售的产品的真正质量，将使你产生自信的、积极的态度，这种态度是引导你走向成功的关键。

以下七件事可以维持你的专注力、能量、动力与承诺，让你从消极心态转变成积极心态！

(1) 妥善安排时间，与客户共进午餐，而非与友人。另外，要保持完美的记录。如果你对准客户或客户的了解足够多，以后的追踪就很容易，成功也不再遥远。

(2) 停止抱怨，问题不在商品，而在你。你所做的每件事都可以选择，选一个更好的途径，也许会峰回路转。

(3) 不要随意怪罪他人，自己对自己的行为负责。如果你一直怪罪别人，八成错的不是他而是你。



(4) 增加对客户了解，不管是预防还是处理，它都一样具有强大的威力。如果你在电话上联络不到潜在客户，那是你的错，因为你自己没弄清楚什么时段才能找到人。所以，弄清打电话的最佳时刻、客户下决定的最佳时机，再三确定每一个承诺。

(5) 客户总是尊敬一名锲而不舍的销售人员。如果完成一笔销售需要 5~10 次的接触，你有没有能耐坚持下去？即使答案是“没有”，你也有收获——至少你对自己有了透彻的了解。

(6) 天天练习你的技巧。要自我挑战，每天自我充实一个小时，一天一个小时，一星期就是七小时，一年下来就相当于练习了九个星期。

(7) 以解决问题为导向。钻牛角尖或是陷在问题堆里是不明智的做法，何不花同样的时间设法解决问题呢？以解决问题为导向的行事方式，比任何哲理都受用。事实上，每一个阻碍都意味着一次机会。值得注意的是，如果你太专注于解决问题，也往往会导致机会的浪费。

甩掉包袱轻装上阵

包袱就是束缚人行动的思想障碍，很多销售员都存在着这方面的问题。对此，只有你甩开包袱，放开手脚，才能表现得更出色。起初，保持并发展这一积极态度对你来说也许很困难，在拜访一位客户之前，你认为他是不会成交的那一种，进而你认为简直难以承受这一失败，充斥你头脑的全是些不受欢迎的想法，这样下去你就不会成为一名优秀的销售员。

包袱不同于压力，压力可以促使你更积极地前进，而包袱只能算是一种障碍，一种心理负担。因此，当你意识到自己存在思想包袱的时候，你必须将其驱除出去，以保证自己具有积极的心态，从而克服眼前面临的困难。

甩掉包袱需要勇气，要勇敢地将其从你的脑海中驱逐出去，用一些有利于销售观念及其他一些有活力的东西来替代，使你遇到的下一位潜在客户必然成为你的真正主顾。但也不要太过火，应该对自己这样说：“我是个销售天才，没有

人会拒绝我。”销售更需要肯定自己。肯定自己才能产生强大的力量与消极的思想对抗。当你能够肯定时，马上就开始使用它吧。你一遍又一遍地重复这些肯定的词或短语，直到它们铭刻在潜意识里。如果你能经常这样肯定一个积极的想法，那么便会出现奇迹。

应当时刻警惕自己内心滋生消极的思想，避免给自己带来思想包袱。当一种消极思想出现时，应当将其消灭于萌芽之中。需要认识到消极的想法只能使你驻足不前——乐观主义者成功，悲观主义者失败。

做一个专业的销售员

想要在销售行业上有所成就，首先应当忠实于这份工作，并努力使自己成为专业的销售员。专业是技能等一切素质能力的代名词，一个想获得成功销售员，首先应当确保自己在所需素质、能力方面达到一定的水平。

一般来说，优秀的销售员需要得到一定的训练，训练是自身素质、能力得以提高的基础和有效途径。

一家大百货公司的境外采购员李女士是其公司的员工里报酬最高的雇员之一，把薪水和佣金加在一起，她一年的收入高达40万元。在谈及她在这个职位上获得的报酬时，她更多地把它归结于她为此而接受的全面训练，而不是其他任何事情。谈到她在这个公司的职位时，该公司的一位高级管理人员曾说：“我们更多地把李小姐看成朋友，而不是雇员。她到我们公司刚好16年了，刚来公司时，她严重营养不良，我们不得不找来我们公司的医护人员，给她进行调理和治疗。随后对她进行了全面的训练，如果没有训练，她很可能已经因为不合格或者作为一个失败者而回到贫民窟了。而经过训练，她已经成为我们公认最有能力的商业女性之一。”

(资料来源：肖建中. 采购营业员十项全能训练. 北京：北京大学出版社，2005)

失败的销售员处处皆是，假如你希望成为一位伟大的销售员，那么，你必须接受正确的训练并拥有踏实工作的愿望。有了这些基础，无论你是刚失业，还是



一直默默无闻，无论你走到哪里，无论世事多么艰辛，你都会找到用武之地。

人的个性，特别是在人的青年时代，是具有可塑性的。即使一个人天生没有作为销售员的强烈爱好或明显的才能，他也完全可以通过后天的学习获得。特别是才能，就像爱好一样，可以是天生的，也可以通过后天的学习获得。通过适当的销售技能的训练，再加上适当的练习，就可培养、提高我们的爱好和能力，从而使自己成为优秀的销售员。

在实际销售工作中，很多人对此并不以为然，他们认为每个人都可能成为一个销售员，而销售艺术也不需要经过特殊的训练。抱着这种态度开始销售商品的青年人很快会发现自己错了。如果销售是你的职业的话，对它所要求的条件你就不能持这种肤浅的看法，你承受不起把自己的生活弄得一团糟的后果，你会觉得做销售员是一种无聊的职业，薪水很低而且前途渺茫，这样的职业你可能会无法承受。如果你认真对待销售，你会觉得它能够给你的生活带来生机，还是值得进行非常认真、非常深刻和科学的准备和训练的。

第二章

理念是行动的指南，先进的销售理念带来卓越的销售业绩。理念构成思想、思想决定行动、行动决定结果！优秀的销售人员是平衡公司、客户、个人三者利益的切实执行者，正确的销售理念将决定你的行动和业绩，良好的业绩又会让你的职业生涯保持常青！所以，要想做到绝对成交就必须掌握一些行之有效的销售理念，只有这样才可以在以后的销售工作中得心应手，从而轻松拿下订单。



看不见的敌人才是最可怕的●●●●●●●●

一位在越南战争中失去一条腿的美国军官说：“最恐怖的是眼睛看不见的敌人。跟眼睛看得见的敌人作战，心中多少有些真实感，但在热带密林作战中，看不见敌人，冲进去却没有抵抗，时间五分钟、十分钟地过去，静谧中可怕至极，恐怖成了我们心中的敌人……”

(资料来源：凡禹. 学会推销 36 计. 北京：企业管理出版社，2008)

销售员也有两个敌人：看得见的敌人(竞争对手)和看不见的敌人(自己)。

只要方向对头，方法得当，全力以赴，看得见的敌人是没什么可怕的。如果有什么可怕的，就是眼睛看不见的敌人，也就是你自己。

销售员就是要与客户的“拒绝”作战，把不想买的客户变成想买的客户，这就销售员的工作。

然而，客户并不是容易改变想法的。

有人看到是销售员就把门砰地关起来，让你吃闭门羹；有人和销售员争得面红耳赤，不欢而散；有人静听销售员唾沫横飞地详细说明，然后客气拒绝；有人表示兴趣，却又“目前还不想买”……形形色色的拒绝层出不穷，你一天会碰到 50 次甚至 100 次，日复一日，便会产生“受不了！算了！不干了！”的念头，早晨起来，想起那可怕的拒绝，心有余悸。就这样，你在成功的入口处就对所碰到的困难丧失了克服的意志，产生了畏难、逃避心理。那么，你越软弱，心中那看不见的敌人就越强。

销售员最可怕的敌人就是心中萌发“要轻松地工作”、“做自己高兴做的工作”、“不接近别人”之类的想法，这就是“趋乐避苦”的心理。销售员首先要战胜这种追求快乐的心理——战胜看不见的敌人。

商品本身不是销售成功与否的关键 ●●

日本《朝日新闻》的“生活报导”专栏曾登载一篇有关化妆品的报导。

“某厂技术员根据学者以及一流厂的专家发表的配方估计原料成本。某种冷霜每公升要3万~4万元，每瓶50毫升要20元左右。而化妆水100公升要1万~2万元，每瓶100毫升同样20元左右。即使用相同配方，使用贵达5倍的高级香料，这瓶冷霜的成本也只需50~60元。”

同时日本《生活手册》杂志也刊载报导说：“100元的化妆品‘施莎露’和2000~3000元的高级化妆品的试验效果，几乎没有实质上的差异。”

如果客户是根据商品本身的优劣作理性的判断，那么，看过上述报道的客户一定会说“那我以后选用较便宜的化妆品吧”，这样似乎是改用价格低廉的化妆品的人应该多了，然而，事实并非如此。

为什么呢？出类拔萃商品本身一定独具特色，然而很不幸，它之所以畅销并非由于商品本身的魅力促使客户决定购买。

日本著名销售专家二见道夫作为经营顾问，经常为特定企业做市场调查。调查对象是企业的各种对外关系——金融机构、批发商和客户(包括非使用者)。他发现客户之所以购买商品，尤其是选购何种牌子的产品，并非是对商品质量先有概念才作决定的，而是这么说：“李先生很讲信用，我相信他。”“曲先生为人很好，我愿意让他赚钱。”归结起来便是对销售员的感情和意见。

商品没有脚，不会主动去寻找客户，只得靠有脚的销售员将它介绍给消费者，而销售员在销售商品时，同时将自己销售给客户。客户在无法感受到商品的优越性之前，若感受不到销售员的魅力，自然不会用冷静的态度去判断是否购买。

在你还没销售之前，一定要明确：销售的成败不在商品的魅力，而在销售者本身的魅力，销售员的魅力便是商品的魅力。除非他明天不想干销售员了，否则他不该犯傻到用劣质商品来砸自己的招牌。



别让你的“资料”成为“死料”

每个人都有一种通病，就是不管东西价值多高，只要是免费的便视作草芥，反之，如果是花钱买的，哪怕很普通的东西，也要尽力捞回本钱而“物尽所用”。我们在“进修班”的课堂上便可看到，凡是公费进修者，多是吊儿郎当，昏昏欲睡；而自费者，则聚精会神，勤做笔记，两者真是天壤之别。

同样，销售员随便发给客户的商品宣传材料，客户可能看都不看就扔进废纸篓里。可如果是你自己动脑筋编辑、自己花钱制作的宣传品，你就一定会视如珍宝，客户也会感动你付出的心血，而愿意多倾听你的说明。

朱先生是某汽车公司的销售员，他用自己的相机拍摄了一些汽车的照片，还精心设计照明效果、角度和汽车美人的搭配，当他拿给客户欣赏并热心加以说明时，便很容易打动客户的心，因此他的销售业绩非常好。

所以，同样是花钱宣传，效果会截然不同。你可以将公司的资料加以整理、剪辑、分析、排比、张贴套色，自己设计动人的文句，用玻璃纸覆面以增强效果，从而编成一个有故事性的东西，这就需要你的智慧、兴趣和手工。总之，公司的资料是“死的”，需要你赋予生命，变成“活的”。只有活泼、新鲜、充满热情的资料，才能感动客户，从而创造业绩。

把一天的时间当做两天用

据日本经济新社以 646 名销售员为对象，就其销售活动时间分配所作的调查结果显示，销售员每年与客户面谈的时间是很少的，一年中销售员实际与客户面谈的时间仅 69 天，约占全年 365 天的 19%。

真可谓“一寸光阴一寸金”，在销售界成功的人，一定十分珍惜时间，绝对不肯让时间白白浪费。时间就是金钱，要赚钱，就把时间 2 倍、3 倍地投入使用，你可以在前往销售地的车上看书、查资料，可以把回家后填的日报表，在回家的

车上填写，从而腾出时间为明天乃至未来的开发作准备。

往往到了月底，销售员感到压力很大，“只剩下6天了……”，便匆匆把商品销售出去，却又常常遭受客户的退货或抱怨等。而正确的做法是“超越时间”，即不被时间所迫，而是追赶时间。被迫与追赶的心情会有天壤之别，追赶时间的人则是从容不迫，胸有成竹。

有位先生有一次前往某名胜游玩，抵达旅馆已是半夜，可次日清晨6点就起床到旅馆周围散步。别人问他：“那么晚才睡，起得这么早，不累吗？”那位先生回答说：“不，我每到一个地方，就想也许没有机会再来这儿了，所以要把握机会，能看的尽量多看些，能听的尽量多听些。虽然有点累，但我心中充满了观察感和求知欲，我感到非常快乐。把大好时光白白浪费，浑浑噩噩度日才是最难过的。”

销售事业如同其他任何事业，只有与时间竞走胜利的人才是成功的人。钱丢了还可以挣回来，时间丢了却再也找不回来，它如大江东流一去不复返。与其看紧钱，不如看紧时间，而且更要把时间甩在后头，一小时当两小时用，一天当两天用，只有这样才能获得成功。

将理论与实际结合起来

大凡刚出校门走上工作岗位的年轻人，都会发出这样的感叹。

“人际关系太重要了，简直难以应付。”

“学校里学的东西几乎用不上。”

我们知道，学校教的是理论知识，而工作中接触的都是活生生的实例，只有将理论与实践有机结合，才能产生解决这些复杂问题的能力。所以，我们常看到或听说某某在学校里成绩顶呱呱，可工作却一塌糊涂，这便是理论与实践脱离的结果。

我们生活在现代社会，处于信息时代，不论生产部门，还是销售部门，每天都要面对大量信息，处理很多事务，没有一定的知识是无法驾驶这些信息的。有些人不能活用知识，有些人是书呆子、死脑筋，读书再多也无益，而有些人自以



为学了很多东西，其实是“半瓶子醋”，根本没有把书读透。所以，知识不仅要博大精深，更重要的是活学活用。

那么怎样才能活学活用，理论联系实际，从而形成实际工作能力呢？

(1) 训练自己将日常见闻加以整理分析，与工作结合起来。

(2) 与其读些晦涩的书籍，不如读些能促进工作的开展、具有启发性的实务书籍。

(3) 儿童们总喜欢不停地问：“为什么会这样？”“为什么会那样？”这些问题，常使家长和老师倍感难堪，但这确实是掌握和提高知识能力的有效方法。因此，销售员也应该常心存问号为好。

(4) 要了解自己的不足，且勇于承认错误，这是积极掌握和正确运用信息的必需。

因此，光靠理论知识是无用的，必须将理论与实际紧密联系，掌握信息，灵活运用，才能有实际工作能力。

从“卖”到“赚”的策略

有位成功的私企老板说：“我对数字很头痛，但自信在计算方法上不会输给任何人。”销售员当然要明了数字，但数字背后，还有更重要的本质问题，必须发现它、掌握它、利用它。数字是表面的，数字大并不一定有利，若仅销售量大，而其他开支如工资、奖金、福利、水电房租、利息和其他费用太大，则所得利润会被消耗殆尽，这样你不但无利可图，甚至可能亏本。因此，纯利润的计算不能一味追求销售量。

销售员要计算三件事，这是由卖到赚的必需。

1. 最低销售量应达到自己薪水的8倍

一般盈利单位，人事费用占销售额比例是明确的，如零售业是11%~13%。假定某人月薪1.2万元(工资加奖金)，又假定人事费用率是12%，那么计算其每个月应达的销售额是：

$$12\,000 \div 12/100 = 12\,000 \times 100/12 = 100\,000 \text{ 元}$$

显然，他的销售额要达到其薪水的 8 倍以上，而且这只是以个人计算，对于整个公司的人事费用还要算上会计、后勤行政人员，那么按照公司全体职员的水总和计算，销售员的销售额还要升高。

2. 比涨价率高的销售增加率

假定今年的销售额比去年同期增加 20%，可物价却比去年上涨 20%，那么便不值得高兴了，因为实质上销售额未增加。

所以，销售员的成绩应以实质增加率计算。

3. 提高实际收款率，减少利息损耗

实际收款率也称销售周转率，其计算公式如下：

$$\text{实际收款率(销售周转率)} = \text{本期销售额} / \text{所欠应收账款(赊欠额)}$$

商品销售后，将账款全部收回，才算是一笔买卖的完结，赊欠额(所欠应收账款)越少越好。赊欠额提高了利息成本，而利息提高则成本提高，利润也就下降了。因此实际收款率(销售周转率)越高越好，而要提高实际收款率就要减少赊欠额。一句话，早日收回欠款。

销售员必须明确上述三项概念，要牢记在心上，并在实际销售中遵循。

不断壮大自己的客户群

在销售行业里，获得成功有两个必要的条件：一是服务质量，二是服务数量。服务质量是基础，只有相当好的服务质量才能保证你的客户不至于流失。但如果仅仅着眼于服务质量，而忽略了数量这一要素，那么你的成功就缺少了一个必要条件，因此是不能达成的。

销售是与“人”打交道的行业，如果你认识的人越多，你服务的人数越多，那么你的收入也就会越多。一句话，你的成就取决于你认识多少人和多少人认识你。



成龙是我们都熟悉的一个电影明星，当他出片的时候，每家播映的电影院总是排成长龙，每个人都迫不及待地想去看他的电影，因为他的影迷是非常多的。

在美国百万圆桌会议(MDRT)的大门上，贴着这样一句话：“See more people”。这句话就是所有 MDRT 成员成功的秘诀：见更多的客户，接触更多的人。

不管你是销售高价位的产品，像房地产，还是低价位的产品，像日用品，只要你的数量足够大，一定可以成功。

如何让自己的服务人群不断壮大是所有成功者或希望成功的人致力思考的一个命题。要想获得更大的成功，就必须增加自己的服务人数，你的成就永远跟你服务的人数成正比，你的收入和你服务的品质及服务的人数成正比。想一想，你每天出去拜访客户，接触陌生的客户，不就是为了壮大自己的服务对象吗？

不要对此存在丝毫怠慢。任何时候，如果你觉得自己还不够成功的话，就必须把你的焦点放在服务人群上——如何服务更多的人。当你可以服务更多的人时，就会有更多的人来认同你，来协助你达成你的目标。你应当随时随地想着如何结交新的朋友，如何结交比自己更加成功的朋友，如何结交一些对自己有帮助的朋友，如何主动地去帮助成功的人，主动地付出，建立人脉。人脉就是金钱，对于一个销售员来说，它还意味着辉煌的业绩、骄人的成就以及成就的满足感。

销售工作是做“人”的工作，这种工作首先应当有足够的“人”。世界最著名的销售员乔·吉拉德(Joe Girard)，整天带着一叠名片到处分发，他一个月用掉一千多张名片，其目的无非是随时随地寻找准客户。当你这样不断地付出，帮助更多的人，服务更多的客户时，成功是指日可待的。

真心实意地关怀着自己的客户.....

真心实意地关怀着自己的每一位客户才能引起客户与你的共鸣。真心实意地关怀着自己的每一位客户是销售员必须做的事情之一，也是指导销售员获得成功的伟大理念之一。

世界上著名的销售员都真心实意地关怀着自己的每一位客户，许多成功的销

售员都和自己的客户成了亲密的朋友，像日本的保险销售大王原一平、美国的汽车销售大王乔·吉拉德等，都和自己的客户保持着持久紧密的联系。真心实意地关怀着每一位客户是这些世界知名销售员的行动指导，销售人员要想使自己的销售活动获得成功就必须具备这种伟大的销售理念。

一次，保险公司的销售员林先生去拜访一位陌生客户，给他开门的是一位 50 多岁的中年妇女，林先生一看便知她整日不停地为家庭、孩子操心，这时林先生想以真心实意的关怀和她展开交谈，于是林先生开始便对她和她的孩子表示出了适当的关怀。

林先生真心实意地对这位女客户说：“您可真够忙的！有您这样的人持家，家人一定十分幸福！”

“您先生一定是一位事业成功、非常具有影响力的优秀人士。我由此明白了一句话：‘每一个成功的男人背后都有一个伟大的女人。’您的贤惠、勤俭持家是他事业成功的基础，我代表所有的男同胞向您致敬。”

(资料来源：蓝文娟. 卡耐基成功推销 99 方略. 北京：经济管理出版社，2004)

每个人都需要关怀，关怀的话语使人感到温暖。作为一名销售员，你必须真心实意地关怀每一位客户，并且以适当的语言将这种关怀之情表达出来。即使你谈话的对象忙碌了一天家务，几句关怀的话语也可以使他(她)忘记疲劳，感到自己没有白辛苦，更重要的是，他(她)会觉得你能体谅别人，从而愿意与你进一步交谈。

真心实意地关怀自己的每一位客户，在与客户交流时巧妙表达自己的关怀之情，让客户感受到你的关怀，这样销售员才能架起与客户友好沟通的桥梁，使客户信赖你、接受你。

不要使用拙劣的销售手段

优秀的销售员应当具有良好的品格。良好的品格是魅力，是生而为人之基础，同时也是销售生涯获得更大发展的前提条件。如果将拙劣的手段用在销售工作上，



换来的只会是损失，而不是收获。

曾经有位女士在报纸上投诉：“有两个女子自行推开了我家装有铃铛的大门走进我家，我听到铃铛声就大声地问：‘谁啊？’对方回答：‘我姓李！’这声音听起来很陌生，似乎并不是我所认识的人。于是我又问：‘哪一位李小姐？’对方并没有回答我。我跑出来一看，原来是销售员。我问：‘你们是销售员吗？’对方支支吾吾地回答：‘嗯！差不多啦！’就不再说话了。我又追问：‘你们销售什么呢？’对方还是支支吾吾地回答：‘化妆品。’我拒绝她们：‘我们家不需要！’那两个人听了，连一句话也没说就走了，她们走时连大门也没带上。听说，以这种方式销售东西的销售员还真不少呢！难道现在的销售员都已经不懂得该如何尊重别人了吗？这可真令人讨厌。”

(资料来源：吕国荣. 改变世界的 100 道营销鸡汤. 北京：中国经济出版社，2005)

可以看出，上例中的销售员在这两个方面的错误都是显而易见的。首先，不论你是谁都不能光回答：“我姓李”，这样对方根本不知道你的目的，也就不敢随便开门。正确的做法是，当你站在对方的家门口时，先自动报上自己的身份和目的：“我是××的销售员，可以占用您一点时间吗？”这样对方就不会怀疑你了。

其次，作为一个销售员，对客户要讲究礼貌是最基本的行为原则。销售员必须将客户放在第一位，任何拙劣的、无礼的甚至是欺骗性的行为都与销售基本原则相违背，必须加以彻底根除。

显然，上例中销售员的行为非常拙劣，这不仅表明了销售员缺乏素质和修养，同时也表明了她们对客户并不重视，根本就没有想过要尊重客户。上例中销售员的行为可以让所有的销售员反省自己的行为是否恰当：第一，拜访的目的是否明确；第二，开门之后如何应对出现的情况。

不要表现出焦虑的神情

焦虑是一个人陷入困境的表现，是失败的征兆。如果一个销售员在客户面前

表现出焦虑的神情，那么失败是不可避免的——你對自己都没有信心，客户怎么相信你？如何放心购买你的产品呢？

实际上，镇定、从容、胸有成竹的姿态对成功而言是最佳的。不要忘了“销售是信息的传递，情绪的转移”这句老话，当你有着非凡的自信时，客户便会相信你和你的产品。

销售员艾尔特坐在一家旅馆的咖啡馆里，他向客户做了自我介绍。“我是一个来寻求签字的人，培特先生。”艾尔特说。

培特很兴奋，“是啊，我想签字。”

艾尔特使培特相信一个订单将会在短期内给他带来收益，进而，培特相信他将进行这次交易，因为他准备购买。

“我想告诉你，艾尔特先生，”他说，“我将买下这种产品，但首先我必须告诉我哥哥。”

“培特先生，我想你是这家旅馆的主人。”

“是的，”他回答，“但我必须先请示哥哥。”这不是艾尔特计划的一部分，培特正在拖延，现在不买就意味着永远不买。慢慢地，艾尔特装好东西，他握握培特的手说：“我不能在这里等你的哥哥了，培特先生。但是坦白地说，我希望他一点也不像我哥哥。”

“你这是什么意思？”培特疑惑地问。

“因为假如你的哥哥像我哥哥，他发现你拒绝了这么好的一个合约，一定会责备你的。”

培特想了一会儿，然后坐下来填了一张 1000 美元的支票。

(资料来源：张伟. 塑造销售高手. 北京：企业管理出版社，2002)

在上例中，艾尔特的镇定很可能会让你感到敬佩。要获得成功就要这样，你千万不要对销售表现得比买主更焦虑，实际上，你的客户对将要失去金钱的担心比你对失去销售的担心更强烈，那么，还能有什么理由使你变得焦虑不安呢？



付出与收获成正比

作为一名销售员，你肯定期望得到车子、房子、功成名就等，但你是否想过，要得到这些，你首先应当付出什么呢？在销售行业中，很多成功人士都为成功付出了许多的时间、精力甚至是青春年华。每个人都有他成功的特点，但有一点是成功者所共有的，那就是努力工作的习惯。著名销售大师乔·甘道夫(Joe Gandalf)在谈到自己的成功时说：“我成功的秘诀相当简单，为了达到目的，我可比别人更努力一倍，更艰苦一倍，而多数人不愿意这样做。”

一般的努力只能有一般的业绩，只有加倍的努力，才有可能成为顶尖高手。

世界顶尖的寿险销售员，早上5点钟起床，平均每天工作10小时以上。

努力是成功最快的方法，任何成功者都是非常非常的努力。原一平坚持每天拜访15位客户，如果客户不在家，他会在晚饭后再来拜访，由于辛苦的努力，有时他会在吃晚饭的时候就睡着了。

成龙是影视圈里收入最高的明星之一，他之所以成功是因为他比别人都努力，他拍每部片子，不但不用替身，而且经常挑战人类的极限。30多年来，他拍片无数，受伤也无数，多次面临残废的危险。正如他所说的：“我从头到脚每根骨头都断过。”正是由于他比任何人都努力，所以他才会有今天的成绩。

为了成功而努力和付出是任何一个成功者必需经历的，对一个销售员来说，不努力、不付出便期望能够获得成功，那是欺人之谈。成功与努力付出是成正比的，努力多少便会成功多少，付出多少便会收获多少。

尝试改变自己

你对目前的境况可能不太满意，你对一切感到沮丧，你很想改变目前这种局面，但你并不知道该如何着手。

如果面对这种窘境，先从改变自身的意识入手——除非你要改变，否则没人

可以改变你。

跳蚤可以称得上是动物界的跳高冠军，但是，如果把跳蚤放在一个透明的玻璃杯里，并在上面盖上一块玻璃，跳蚤在每次跳的时候，都会碰到上面的玻璃。逐渐降低玻璃的高度，当你把它拿出来时，跳蚤所跳的高度，也在逐渐变低，最后你用一块玻璃压住它，不再让它跳了，过一段时间后，当你把它放出来时，我们的跳高冠军就只能爬行了。

(资料来源：郑一群. 改变人生的 12 种能力. 北京：朝华出版社，2009)

我们都知道，人的既往经验对其后的影响十分深远，这种影响是巨大而且是多层面的，渗透到生活的各个领域。或许正是因为这种原因，某些人认为过去失败过，将来也一定不会成功；过去自己不行，现在也不会很好；过去就这样，将来也不会有多大改变；别人都是这样，自己也不会有多大改变。

实际上，从某种意义上来说，每个人天生就是赢家。回想我们的过去，我们自身都有很多比别人优越的地方，你只要仔细想想，就会发现自己身上的许多优点；相反，那些认为比你强的人或你所崇拜的偶像，他们身上也有很多缺点和不足。你要认识到，别人能做到的，自己同样能够做到。为什么别人可以开名车，住别墅，潇洒生活，其乐融融，而自己终日备受生活的煎熬，难道你认为他们比你更聪明或比你更能干？绝对不是！只要下定决心，你也可以做到，除非你决心改变，否则没有人能帮助你。

你本来就是天生的赢家，只不过你并没有深刻地意识到这一点，当你试图改变自己的时候，你实际上已经在改变自己——使自己变得更加接近成功，只要你再前进一步，便可看到成功的曙光。

在变化中谋求发展

作为一个销售员，应当在工作中学会做出有利的改变，并在此变化中谋求发展。就本质而言，销售本身就是改变现状的行为。实际上，每个销售员、每个公司面对的头号竞争对手就是现状。



改变有时候是一种艰难的过程，特别是你所要改变的是某种根深蒂固的习性、习惯时，就更加艰难。但是改变是必须的。

销售员要改变客户的行为需要从很多方面下工夫，并且应当具有足够的技巧，但其中有一项是首要的，那就是必须对自己的产品或服务了如指掌。另外，你还必须深信，你的产品真的能够给人们提供帮助。最后，你必须灵活多变，使你的产品或服务能够迎合客户各种各样的需要，要做到这点，你就得愿意并且能够倾听客户的陈述，并从中找出他或她的目的所在。

有一位学者在一所大学教授销售课程。在一堂课结束时，他让学生们告诉他从销售的讲座中学到了什么。一个年轻人对他说：“先生，我今天了解的一件事，就是你不如客户重要。你必须得承认：‘对我来说客户比其他一切都重要。’客户打算做的、正在尽力做的以及他们打算如何去做远比你的产品及你所说的一切都要重要。”

这就是问题的关键。你应当把客户的现状视为一切，把改变这种现状视为你最首要的工作。实际上，要想成为成功的销售人员必须接受这样一个事实：无需对目标客户或客户进行说教，也无需从小册子上照本宣科，更不必长篇大论，没有什么比问这句话更有效：“你好！你想做什么？”然后再去倾听这个问题的答案。只有我们听到了答案并能够基于我们对自己产品的了解做出明智的回答之后，才能够帮助客户引起积极的变化。

让客户感受到服务的快乐 ●●●●●●●●

客户是服务的“享受”者。所谓享受，就应当是快乐的享受。倘若你的服务没有使客户有快乐的感觉，那么，这种服务至多是客户“接受”，而非“享受”。我们要求为客户提供的服务应最大限度地使客户有快乐的感受，这是创造优质服务的真谛。

人类的快乐分为内心的快乐和脸上的快乐。内心的快乐是一种心理特质，它能够使人充满自信，对人生充满希望，带给周围的人同样的快乐。脸上的快乐是

内心快乐的反映，它具有消除害怕、生气、挫折、难过、失望及不中用感的能力。快乐是一种心态，是一种价值观的体现，你决定快乐，你就会变得快乐。

为客户提供良好的服务，其价值不应当仅仅体现在解决问题这一个层面上，更要倾注于客户对服务的享受性——要带给客户快乐的心情、美妙的感觉。这种快乐的感觉和氛围是可以借助一些方法和技巧来做到的。

客户服务是一种情绪的转移、一种信心的传递，客户在接受服务的过程中是否能产生愉悦的感觉完全取决于销售员自身的情绪表现。实际上，你快乐也好，不快乐也好，你的这些情绪都会转移到客户身上。客户如果面对的是一张苦瓜脸，他的心情会好吗？客户心情不好，他会对你的服务满意吗？

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071 用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。