

# 《销售易犯的88个错误》

## 图书基本信息

书名：《销售易犯的88个错误》

13位ISBN编号：9787542925169

10位ISBN编号：7542925164

出版时间：2010-5

出版社：立信会计出版社

作者：赵凡禹 编

页数：335

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《销售易犯的88个错误》

## 前言

选择销售作为自己的职业。你已经站在了成功人生的起点上。为什么这么说？因为做销售事业的人。往往是最优秀的商业人才。勇于在销售事业中开拓的人，大都是最优秀的人才，由优秀的销售人员构成的销售事业也是最诱人的领域，许许多多渴望成功和财富的人正是在这片天空中拼搏而实现人生梦想。世界上80%的富豪都曾做过销售人员，由销售人员做起而逐渐被擢升为企业领导的人物，更是不可胜数，也许有人会不太相信，但事实确是如此。日本的经营之神松下幸之助是从销售人员做起的，台湾的王永庆、蔡万林也是从销售做起。比尔·盖茨大学二年级休学，创办微软公司之后，也是从销售做起，推销他的软件。跟客户签合同。70%的总经理都是销售出身的。高科技企业50%以上的总经理都是先有个理工科专业背景，毕业后从技术转向销售，再转向销售管理，最终走向总经理的职位。IBM的创始人，以前就是一个很好的销售人员。李华刚现在是一家公司的总经理，自己创业已经五年了。他说，公司从3个人发展到现在的40人。发展很快，得益于当初自己把自己培养成了一名成功的销售人员。回首走过的路，他感慨地说：“积累成功经验最重要，这样会增强自己的自信心。所以在开始销售的时候，千万不要和单位计较待遇奖金等。时间证明。对于个人未来的发展，积累销售经验和得到成功感比积累销售奖金和待遇重要一千倍！”销售能力是一个人创业的基础，老板可以说是公司最大的销售人员。如果你想将来事业辉煌，那就去做销售吧！你选择了这样的职业，你就是在人生的长河中占有了一个绝佳的位置，未来机会无穷，前景光明。可以说，在创造财富的道路上，销售人员是最有实力的领跑者。

# 《销售易犯的88个错误》

## 内容概要

《销售易犯的88个错误》内容简介:世界上80%的富豪都曾做过销售人员，由销售人员做起而逐渐被擢升为企业领导的人物，更是不可胜数，也许有人会不太相信，但事实确是如此。日本的经营之神松下幸之助是从销售人员做起的，台湾的王永庆、蔡万林也是从销售做起。比尔·盖茨大学二年级休学，创办微软公司之后，也是从销售做起，推销他的软件。跟客户签合同。70%的总经理都是销售出身的。高科技企业50%以上的总经理都是先有个理工科专业背景，毕业后从技术转向销售，再转向销售管理，最终走向总经理的职位。IBM的创始人，以前就是一个很好的销售人员。

## 书籍目录

### 第一章 积极进取：摆正心态放首位

- 1.不要消沉：做销售不能缺少竞争心态
- 2.不要急躁：别希望一口吃个胖子
- 3.不要脆弱：害怕被客户拒绝
- 4.不要赌注：破釜沉舟不会自留退路
- 5.不要自卑：不堪重负被订单压力击垮
- 6.不要设限：小单不想拿只想拿大单
- 7.不要慌忙：不能因担心客户反悔而匆忙收工
- 8.不要乞怜：销售人员心理不能太卑微
- 9.不要抱怨：不能把业绩寄托在运气上

### 第二章 未雨绸缪：准备工作要做足

- 10.不要邋遢：不重视仪表形象
- 11.不要随便：拜访礼仪不规范
- 12.不要草率：拜访前疏忽重要环节
- 13.不要外行：产品知识不够了解
- 14.不要蛮干：信息资源获取不够
- 15.不要突击：目标过多不做计划
- 16.不要空耗：不做调查找错决策人
- 17.不要劣势：自身优势不善发挥
- 18.不要狂妄：自我学习意识不强

### 第三章 嘴上功夫：销售要炼金口才

- 19.不要模式：开场白不能千篇一律
- 20.不要直率：话不得体伤害客户自尊心
- 21.不要平淡：不会赞美客户
- 22.不要直白：不会说客套话
- 23.不要冷场：不会引导顾客多说话
- 24.不要虚词：不会利用“第三者”增强说服力

### 第四章 客户开发：先和客户交朋友

- 25.不要独闯：开发客户途径太窄
- 26.不要陌生：不能把客户仅当做客户
- 27.不要狭隘：搜索客户不能仅限于熟悉
- 28.不要畏惧：不能逃避和高层客户的交易
- 29.不要唐突：拜访客户不合时宜
- 30.不要随机：不做预约临时上门
- 31.不要呆板：对待客户不能“一视同仁”
- 32.不要怠慢：忽略重要潜在客户
- 33.不要漠视：轻视客户的陪伴者

### 第五章 产品推荐：产品形象是亮点

- 34.不要沉默：产品有价值不能冷置一旁
- 35.不要吹捧：产品有优点不能夸大渲染
- 36.不要回避：产品有“疑点”不能含糊解答
- 37.不要赘言：产品功能介绍不能主次不清
- 38.不要抽象：产品很专业不要故弄术语
- 39.不要含糊：产品价明细不能含糊报价

### 第六章 攻心为上：销售要懂心理学

- 40.不要盲目：不了解客户的需求
- 41.不要单调：不会激发客户的购买欲

## 《销售易犯的88个错误》

- 42.不要无心：不会倾听客户的心声
- 43.不要乏味：不会利用顾客的好奇心
- 44.不要强迫：对客户实行“强卖”
- 45.不要强势：不会为客户赢得最大利益
- 46.不要啰嗦：不顾心理感受一味灌输
- 47.不要被动：不会向客户主动提问
- 48.不要愚钝：不会化客户的借口为接受
- 49.不要过度：喋喋不休惹恼客户的情绪

### 第七章 运筹帷幄：营销方法是重点

- 50.不要投机：不会重复交易一锤定音成败
- 51.不要模糊：不会选择成交顾客难说“我要”
- 52.不要禁令：不让试用产品顾客敬而远之
- 53.不要僵化：不会寻求差异同类竞争难胜
- 54.不要趋同：不会发现卖点刻意模仿销售
- 55.不要降价：不懂以稀为贵随便特价处理
- 56.不要混杂：不明产品定位难合顾客口味
- 57.不要隐藏：不会产品演示顾客如坠雾中
- 58.不要直接：不会借助环境增加产品名气
- 59.不要杀价：不会利用情感突出产品“深意”
- 60.不要局限：不会发散思维引导客户需求
- 61.不要迟缓：不会捕捉成交信号错失良机

### 第八章 论辩交锋：异议矛盾巧化解

- 62.不要争讨：不能与顾客只打价格战
- 63.不要异议：众口难调不能靠说赢
- 64.不要烦躁：对顾客反复调换产品表示不耐烦
- 65.不要回绝：对顾客的退货要求不能强力禁止
- 66.不要抗拒：不能把客户的投诉当找茬
- 67.不要推卸：与客户为分清责任而争论
- 68.不要冲撞：对待“野蛮”顾客不能以牙还牙
- 69.不要冲突：不作让步让谈判陷入僵局

### 第九章 售后服务：一心为客户着想

- 70.不要自私：对客户缺乏爱心
- 71.不要敷衍：推脱搪塞客户的请求
- 72.不要自满：对客户反馈充耳不闻
- 73.不要越限：售后服务毫无原则
- 74.不要混乱：不进行客户管理
- 75.不要粗心：客户姓名忽略不“记”
- 76.不要轻视：对老客户不做回访
- 77.不要忽略：对回头客掉以轻心
- 78.不要拖延：服务期限借故推迟

### 第十章 德行兼备：礼数修养要到位

- 79.不要失态：情绪失控难赢信赖
- 80.不要欺骗：言而无信合作无门
- 81.不要冷落：招待不周冷落门庭
- 82.不要冷漠：热情不足让顾客望而生畏
- 83.不要嘲讽：嘲笑讥讽让顾客有失颜面
- 84.不要偏见：“嫌贫爱富”歧视顾客
- 85.不要指责：无礼驱赶“闲逛”顾客
- 86.不要轻蔑：不能批评顾客“缺少眼光”

## 《销售易犯的88个错误》

- 87.不要挑剔：不能对“货比三家”的顾客有意见
- 88.不要贬低：不能恶意攻击竞争对手

第一章 积极进取：摆正心态放首位 成为一名成功的销售人员的首要工作是什么？答案是：保持正确的销售心态！这是你取得成功的不二法宝。正确的心态由“正面”的特征所组成，比如信心、诚实、希望、乐观、勇气、进取、慷慨、容忍、机智、诚恳等等。至于消极的、颓废的心理态度，它们的特征都是反面的，比如懒惰、自卑、懦弱、悲观、抱怨、一蹶不振等等。如果一个人始终保持积极的心态，就如同任何一位获得成功的人，在他的内心中都存在着一个坚定不移的信念，这种信念让他克服横挡在前面的障碍、困难，这个信念让他胜过其他对手。对于一名销售人员来说，也只有秉承这个信念，才能以正确的心态面对销售工作。

1.不要消沉：做销售不能缺少竞争心态 【情景故事】 迪克可以说是世界上最懦弱、消沉的推销员了，常因经济拮据而失意潦倒，每次碰到困难时，总是习惯性地退缩、逃避。眼看自己业绩最差，更失去了拜访客户的信心。每次出去拜访，他都暗中祈祷对方不在。而当客户在的时候，他又害怕对方不订货，所以时常既紧张又焦虑，非常不自然。结果，生意一笔又一笔地失掉。 【问题分析】 案例中的迪克因为业绩差就对自己的能力失去信心，继而消沉怯懦，而这样消极的心态只是导致业绩更差，最终形成了恶性循环。不思进取、意志消沉，可以说是销售人员的一个大忌。如果总是抱着这样的心态做销售，那业绩必定难有起色。试想，当你带着萎靡不振的神情去见老板，见客户，你的能力能被对方所信任和认可吗？如果每天总是带着一副疲倦的样子出现在客户面前，你说的每一句话都是毫无生气和新鲜感，那么你的销售业绩可想而知。其实，销售业绩不佳，并不是你的能力不强，也不是你的专业水平不够高，而是你的态度不正确。认为完成了公司规定的业绩就万事大吉，就可以优哉游哉地享乐，这种思想和万事“不求赢，只求不输”是如出一辙的。销售行业是个竞争异常激烈的行业。一个不知道居安思危，未雨绸缪的销售人员在竞争无处不在的销售行业必定会被不断进取的人远远地甩在后面。 【销售讲堂】 一个小故事能够很好地证明积极的心态对一个销售人员来说是何等的重要。小陈是一家报社的广告销售人员。刚到报社时，他对自己很有信心，向经理提出：不要薪水，只按广告费抽取佣金。经理不相信地笑了笑，答应了他的请求。于是，他列出一份名单，准备去拜访一些其他销售人员以前没有洽谈成功的客户。在去拜访之前，小陈让自己站在床前的镜子前，把名单上的客户念了10遍，然后挥舞着双臂大声说：“在第一个月月末之前，你们将向我购买广告版面！”然后，他怀着坚定的信心去拜访客户。第一天，他和10个“不可能的”客户中的2个谈成了交易；第二天，他又成交了一笔交易……到第一个月的月末，只有一个还不买他的广告版面。在第二个月里，每天早晨，小陈都去拜访那位拒绝买他的广告版面的客户。而每次，这位商人都回答说：“不！”但每一次，小陈都假装没听到，然后继续前去拜访。到那个月的最后一天，已经连着说了30天“不”的商人说：“你已经浪费了一个月的时间了！我现在想知道的是，你为何要坚持这样做。”小陈说：“我并没有浪费时间，我一直在训练自己坚忍不拔的精神，而你就是我的老师。”商人点点头，说：“我也要向你承认，你也是我的老师。你已经教会了我坚持到底这一课，对我来说，这比金钱更有价值，为了表示我的感激，我要买一个广告版面，权当我付给你的学费。”很多销售人员做了很多年的销售还是碌碌无为、平平庸庸，根本原因就在于这些销售人员存在着一种消极心态，认为销售就是“完成业绩”。正因为这种不思进取、缺少竞争意识的心态，使得这些销售人员始终处于销售的“最底层”，业务上难有突破。而成功的销售人员都有一种积极的、竞争的心态。只有像故事中的小陈这样在困难和挫折面前不低头，在失败面前不气馁，在冷遇面前不灰心，始终保持积极乐观心态的销售人员，才能取得优秀的销售业绩。销售人员的竞争心态是日渐修炼而成的，一些销售新手刚在做业务时，都可能存在着只要完成业绩就行的心态，或者保证每天有业务就行，而一旦任务没有完成，心情就一落千丈，悲观消沉。销售人员不怕业绩差，就怕在困难面前首先被自己打倒。所以，成功的销售人员要具备以下几种竞争心态：

- 1.领导的心态 销售人员要像领导那样执著。销售人员具备了领导心态，就会去考虑公司的成长，考虑公司的费用，会感觉到公司的事情就是自己的事情，知道什么是自己应该做的，什么是不应该做的。反之，销售人员就会得过且过，不负责任。
- 2.积极的心态 作为销售人员，心态一定要积极。应该在第一时间去投入到销售中，这样才会唤起激情。积极心态的销售人员处处都能发掘成功的力量。同时，有着积极心态的销售人员也能够把这种积极的力量感染给身边的每一位客户。
- 3.行动的心态 行动对销售人员来说是最具说服力的。不思进取的销售人员必定也懒得行动，只要业绩完成，不必继续“行动”，或者把行动留给下一次，这就是消极的销售人员的心态。成功的销售人员需要用行动去完成销售目标，更要用行

## 《销售易犯的88个错误》

动去做好下一个销售目标的计划。

4. 主动的心态 在竞争异常激烈的销售领域，被动就会被市场淘汰，主动就可以占据优势。主动是为了给自己增加锻炼和提升自己的机会，增加实现自己价值的机会。成功的销售人员一定要主动地完成任务，不能被动地或陷入被迫完成业务的境地。

5. 强者的心态 成功的销售人员要有挑战和敢于冒险的精神，在困难面前不低头，在拒绝面前不认输，在失败面前不气馁。强者心态是一种坚强，在竞争激烈的销售业，这种心态最为重要。脆弱的销售人员遭受挫折后会选择退却，有毅力和勇气的销售人员只会再接再厉，不会轻易被失败击垮。强者心态的销售人员要的是机会。成功的销售人员会不断拓宽自己的销售领域，从而更充分地发挥自己，而弱者心态的销售人员要的是稳定，贪图安逸。

去梯言—— 销售人员心态中的每一处弱点、每一个不利的特点与每一种不良的习性都会成为销售的绊脚石与成功的拦路虎。只有心态积极、勇敢、不断进取，才会从根本上增强你的销售能力。

2. 不要急躁：别希望一口吃个胖子 【情景故事】

一位销售人员上门推销保险。 销售人员：“先生，我们公司最近新推出一款保险品种，您先了解一下。” 客户：“我的儿子走失了，拜托，等我把儿子找到再说好吗？” 销售人员：“这个保险有很多好处，您停下来听我给您介绍一下。” 客户：“你如果肯帮忙把我儿子找回来，那么保险业务的事情咱们日后找个时间再谈。但是，我警告你，你现在要是再跟我提什么见鬼的保险业务，就请你先滚出去！” 销售人员：“您先看看保险再说。” 砰！客户关门。

【问题分析】 这位销售人员的心情是可以理解的，因为每位销售人员都想尽快地把手里的产品推销出去，与客户多多地达成交易。但是，急于求成，想一口吃个胖子，未免性子太过急躁，结果适得其反。所以，做销售不能仓促求快，要一口吃成胖子的想法是错误的。

敲开客户的门就开始推销，完全不顾客户的情绪和环境，这种急于求成的态度并不利于销售人员的成交。由于心态浮躁，销售人员并不能与客户耐心地沟通，也没有给客户充分的时间了解自己的产品。双方都没做足准备，在还没有来得及互相了解的情况下进行销售，结果必然是失败的。还有一些急于求成的销售人员，认为自己的时间宝贵，想着自己还有多少客户要去约见，却没有考虑到如果交易没有达成，其实质就是浪费时间。销售人员与其在有限的时间内试图和几位客户沟通，倒不如在有限的时间内和一位客户达成交易。

【销售讲堂】 成功的销售人员在进行销售之前，往往先做好客户的沟通工作。这些销售人员懂得掌握客户的心理，因为客户在做出买不买、买多少、何时买等购买决策时，都不是一时冲动的，客户需要权衡各种客观因素，如产品特征、购买能力等，同时还要受到主观因素的影响，如心情好坏等。因此，客户购买决策过程是一个极其复杂的过程，并不是一蹴而就的。在这种时候，销售人员应该给客户合理的考虑时间，并耐心等待客户做出决定。

销售的过程与所投入的时间、精力与回报是成正比的。有的推销员恨不得希望第一次拜访顾客就签单，而不知道应循序渐进、步步深入地去争取顾客。有头脑的销售人员懂得“放长线，钓大鱼”的道理，正因为这样才最终捞到了大的好处。

那么，销售人员在推销过程中应该怎样做到循序渐进、有耐心呢？以下建议可参考：

1. 不要慌张 慌张、性急都会使即将到手的买卖功亏一篑，所以一定要沉着应战。

2. 耐心与客户沟通 初次与客户接触时，可以采用灵活迂回战术，话题扯得越远越好，以便与客户搭界，但在最后签约成交时，要全力制造气氛迫使对方决定购买。

3. 当心乐极生悲 要做到喜怒不形于色，否则，乐极生悲，使得客户心中生疑，落个空喜一场。到了最后成交的阶段，你要做的就是再鼓舞，使其欲望不断升温。

4. 不要急于降价 到了最后关头，要不要减价则无所谓了，客户这时要求减价，多是存侥幸心理，不会因为减价而改变主意的。

另外，在交易达成后，销售人员不要急于“逃离”客户，这并不是说要继续留下与客户闲聊，而是说离开时不要手忙脚乱、慌慌张张，而是应该从容离开。销售人员有必要在达成交易之后，向客户提出一些保险措施，然后从容离去，比如留下自己的联系方式和售后服务电话等。销售人员也可以通过赞美客户来取得客户的成交安全心理。

对于从事销售工作的人来说，销售业绩就是事业的生命线，如果达不到一定的销售额，那么就可能面临着失业或饿肚子。因此，实现成交是每一位销售人员在每一次销售活动中的直接目标。在销售业绩的压力下，很多销售人员因为急于销售出手中的产品，所以表现得相当急切，以至于根本不顾具体的推销情境以及不同客户的特点，这样的结果自然是事与愿违。

去梯言—— 销售是一项艰苦而需要耐心的工作，需要销售人员练就骄不躁的心态，做到循序渐进，而急于求成的销售人员永远无法取得成功。

3. 不要脆弱：害怕被客户拒绝 【情景故事】 晓琳是一家餐具公司的推销员，她刚进入销售行业时，也曾遭到过不少的挫折和困难。有一天，晓琳到一家饭店拜访一位老板。那位老板正埋头工作。当晓琳做过自我介绍并且说明来意后，他一副不耐烦的样子，挥挥手说：“推销餐具，我不需要！”晓琳的自尊心受到了严重的伤害。从那时起，晓琳对销售充满了恐惧。她每次出门拜访前，都



## 《销售易犯的88个错误》

在心里不停地嘀咕着：“希望这次我不会被拒绝。”“如果被这位客户拒绝，我该怎么办？”“已经被拒绝一次了，这次要是再不成功……”由于晓琳过于担心被客户拒绝，使得她常常不能做好充分的准备进行工作，满脑子都是客户冲她大嚷“我不需要，请走开”的场景。在如此的心惊胆战中，晓琳哪还有勇气去敲客户的门呢？

【问题分析】 像晓琳一样害怕被客户拒绝的销售人员并不少，有句话叫“一朝被蛇咬，十年怕井绳。”由于一次被客户拒绝，使得全部的信心和勇气都消失殆尽，以为日后必有更多的拒绝要面临。没有出发就先被自己吓倒，这样的心态面对销售工作，自然难以获得良好的业绩。

销售是一项艰辛的工作，里面不仅包含着成功，更多的情况是遭遇失败。当面对客户的拒绝时，当客户对你的产品并不感兴趣时，当客户并不喜欢你时，订单是不容易拿到手的。因此，不要认为只要有客户接受你的拜访，就认为对方也会接受你和你的产品，大多数情况是，在你费尽口舌之后，得到的结果却是“我要考虑考虑”或直接扫地出门。与客户完成一笔订单交易需要长期的过程，客户也许会当时答应购买你的产品，之后却又反悔说要退掉，或者中途与别人合作，拒绝了你的生意，等等，这些情况都是销售过程中的常见现象。因此，作为销售人员，不要害怕被客户拒绝。

无论做什么事情，要想有所收获，就必须勇敢，敢于面对失败。如果你因为害怕客户的拒绝，而为自己找借口逃避，那么你永远都不可能超越自己。被客户的一次拒绝就一蹶不振，这样脆弱的心态又何谈销售业绩呢？

【销售讲堂】 销售的工作并不是轻松的，也并非轻而易举地就可完成每一次成交。那些有“世界上最伟大的推销员”之称的销售高手们无不拥有无数次被客户拒绝的经历：

美国最出色的推销员乔·吉拉德，曾经与一位客户保持了三年多的联系之后才获得订单，而这位最初对乔·吉拉德严词拒绝的客户竟然为他带来了30多位客户。被称为推销之神的日本推销员原一平，在拜访一位客户时，曾经到客户家中20余次而被拒绝进入家门；他曾经在一天之内连续访问了10位客户都遭到了拒绝。

全球第一金牌销售人员雷德曼也曾经有这样的一句话：“销售，是从被拒绝时开始的。”销售高手都不可避免地会遭到客户拒绝，对刚涉入销售领域的初级销售人员来说，更是常见的事。

面对客户的拒绝，你不应该把全部的担忧都放在它所带来的后果上，应该想办法转变客户坚决拒绝的态度。首先，你要弄清楚客户拒绝的原因：是不是客户没有找准？如果客户没有购买需求，那么刚开始为什么要选择他们，以后该如何避免找错客户？如果客户有购买需求，但暂时不需要你的商品，这类客户是否要继续跟踪，直到赶对购买时机？是不是商品介绍不够专业？是不是没有找对对方的真正决策人等等。你可以将所遭遇到的拒绝事例加以汇集整理，并深究客户心理上的抗拒原因作为参考，这样以后就能坦然面对被拒绝或者采用相应对策避免被拒绝了。

找到了客户拒绝的原因，了解了自己和客户双方的心理后，这时就要运用巧妙的策略使客户的拒绝转为成交。

1. 重复足够的遍数就能征服客户 调查显示：有80%的购买决定是在第5次拜访之后做出的，而80%的销售人员在拜访客户未达到5次时就放弃了。你的潜在客户今天看上去可能没有购买需求或是缺乏购买能力，但情况是会变化的，时间肯定会对你有利。今天还不存在的需求，明天就可能成为紧迫的要求，所以要反复地进行拜访。

每一次拜访都要努力成交。因为只有当你努力成交时，你才能算得上是在销售。在两次拜访之间，可以通过信件、传真、电子邮件、打电话等方式与客户保持密切的联系。在每次拜访中不断获悉客户的真实需求，并通过有技巧的再访，减轻对方的排斥心理。有耐心地持续第三、第四次拜访，或许客户已在盘算，等他下次再来时，就部分或全部接受定单。

请记住：客户的第一次拒绝，并不是真正的拒绝，只要重复足够的次数，就一定可以征服客户。

2. 一次次把好处说够，把痛苦说透 购买是一个“追求快乐、逃避痛苦”的过程。因而，促成销售的一个很重要的原则就是要“把好处说够，把痛苦说透”。从心理学的角度上讲，一个好处的产生，要让客户感受出来才行，这样才能产生购买的动机。仅仅告诉客户这些好处还不够，必须重复这些好处，1次、2次、3次，这样才能对客户的潜意识产生影响力。所以说，当你不断地重复灌输时，客户的购买力量会增大。

在现代销售理念中，有一种销售策略叫“催眠式销售”。它的核心思想就是将好处重复灌输到客户潜意识里。一些客户原本不太注意、不太确定的东西，重复多了，就会深深地刻印在脑海中，甚至成为真理。

日本销售大师原一平每次在推广保险的时候，都会讲一个因没有买保险发生意外和死亡的悲痛故事，他的真情感动得客户流下泪水，这时他便说道：“我真的不希望这样的故事发生在我遇到的每一个人身上，我有责任去帮助他们，我出售的不是保单，我出售的是爱和保障。”面对客户的拒绝，通过一次次地重复，将痛苦描述够，一步一步地打垮客户的心理防线，使得客户的强硬拒绝一点点地变软。

另外，你还要明白的一个道理是，虽然这次没有推销成功，但也达到了拜访的效果。历经一段拜访经历后，你会深深体会到，拒绝的经验是宝贵的，不仅不是时间的浪费，更能从拒绝中找到处理拒绝的诀窍，并从拒绝中提升自己的推销能力。

成功的

## 《销售易犯的88个错误》

销售人员要能够以正确的心态对待客户的拒绝。拿到了订单，不会表现出过分的欢喜；没有拿到订单，也不会怨天尤人、悲观消沉。如果大订单未能成交，的确令人沮丧，但只要投注心力，还有另外一笔大订单等着你。在销售过程中，每一次失败都积累着后期的成功，如果你的销售业绩不佳，不是要退却改行，而是要仔细回忆所有的销售环节，发现问题，积极改进，下一次你就能获得成功。去梯言——销售人员与其整日幻想着成功的订单，逃避拒绝，不如抱着被拒绝的心理准备去争取。销售人员应好好研究应对策略，如客户可能怎样拒绝、为什么要拒绝以及如何对付拒绝等问题。那么，你就能反败为胜，获得成功。

## 《销售易犯的88个错误》

### 编辑推荐

《销售易犯的88个错误》以小见大，列举销售故事揭秘销售真理，实战剖析，方法攻略帮你提升销售业绩，成就卓越，精彩点评助你炼成销售精英。改变从这里开始，突破从这里起步，一本让销售人员拥有高超营销能力的实用指南。

剔除错误心态，培养正确心态：  
会销售的人勇敢主动，不会销售的人胆小被动；  
会销售的人坚持不懈，不会销售的人一蹶不振；  
会销售的人充满自信，不会销售的人常感自卑；  
会销售的人增强实力，不会销售的人依凭运气；  
会销售的人勤能补拙，不会销售的人懒惰推脱。

不要错误方法，学习正确方法：  
会销售的人持续成交，不会销售的人一锤买卖；  
会销售的人拜访有道，不会销售的人四处乱撞；  
会销售的人懂得攻心，不会销售的人唇枪舌剑；  
会销售的人善用外力，不会销售的人单打独斗；  
会销售的人勇于创新，不会销售的人抱守残缺。

改变错误语言，精通正确话术：  
会销售的人巧言令色，不会销售的人横冲直撞；  
会销售的人懂得倾听，不会销售的人以我自居；  
会销售的人说服客户，不会销售的人反遭诘问；  
会销售的人迂回取胜。不会销售的人直言以对；  
会销售的人有理有据，不会销售的人夸夸其谈。

纠正错误服务，练就正确服务：  
会销售的人服务周到，不会销售的人礼数不周；  
会销售的人热情有度，不会销售的人逢迎讨好；  
会销售的人主动回访，不会销售的人被动叫门；  
会销售的人重视客户，不会销售的人放跑客户；  
会销售的人巧对异议，不会销售的人狡辩逃避。

改掉错误习惯，重视正确细节：  
会销售的人注重仪表，不会销售的人不修边幅；  
会销售的人举止优雅，不会销售的人有失大雅；  
会销售的人尊重细节，不会销售的人无视细节；  
会销售的人投资客户，不会销售的人只看自己；  
会销售的人推销自己，不会销售的人封闭自我。

## 《销售易犯的88个错误》

### 精彩短评

- 1、理论太多，实用不强
- 2、这是从书店看到在当当上购买，价格很实惠，送货及时，比较满意
- 3、还没来得及看内容，总之物流还不错，送货很快，对当当买书还是很满意的
- 4、这个本不错，还没看完。比较适合人吸收精华
- 5、尽管如此我也不会去做销售的
- 6、第一眼看觉得内容还不错，看了几眼后发现有点罗嗦。

# 《销售易犯的88个错误》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)