比如说我们作为一个sales，我们要成为一个顶尖的top sales，我们应该拥有什么样的心态？

在这一节我想跟大家来分享一下，如何克服你遇到的A类客户没签单所带来的心理压力。

这件事情我觉得可能很多人都曾经遇到过，所以我就想来分享一下。做一个top sales他如何面对这件事情的？

那我首先给大家来分析一下，在几种情况下会发生这种事情。

**一种：我今天的A类客户，没签掉。A类不签掉，Top sales就是说直接把你搞成D好啦。**而你的状态是说，耶，我还慢慢的跟一下。

就有很多人的功力他不到位，他其实还是把它当成个A类或者B类客户了。但功力到位的，就直接把A变成D。我可能跟很多人不一样，要么就A要么就是D，我还跟你去培养个半天，什么B类C类的，哪有时间跟你去扯啊？

很多sales说他就是耗，我就告诉你，我没时间跟你耗，我太多的客户在等着我开发，我干嘛跟你耗呢？根据历史的证明都是你被耗没的。别看这说我们也好像耗着耗着，我们也成交了，是啊是你成交了，那我们算一下账呗？我今天把你close掉，变成D，和你未来花了两三个月把他变成D，我看谁耗得过谁。

所以在这个心态上可能没有时间跟你耗，我也忙你也忙，我也不想去打扰你，既然我今天已经找到你了，我还不把你好好的谈透掉。我好不容易找到你了，你说未来花多长时间、花尽心思、还找各种各样的借口去约你。

明明就想跟人家签单，说王总我今天想跟你聊一下，聊啥呢？直接告诉他我今天过来跟你签单好了。你还有什么问题？没问题，我今天就把合同定掉。这句话本来到未来也讲，干嘛不今天把它讲掉？

那**还有一种情况，当然A类客户确实是可能你们没有见到第一KP。**那没有见到第一KP，就见呗，聊呗！或者是你的判断失误，判断失误，把自己骂了一千遍，说：我怎么这么蠢，我怎么这么像头驴一样！你就是头驴吗？你就认了有什么关系呢？你明天不成为驴就可以了嘛！对不对？

这个干嘛回去把自己骂一千遍呢？你应该是很恭喜自己说，哇我终于知道了我判断失误了，我下次不能再犯这个错误，就可以了呗。是不是这两种不同的心态对吧？

你自己应该很开心，我终于知道这客户我判断错误了，我没有未来影响我自己三个小时、六个小时、十个小时的时间。很开心啊！我已经为自己节省了九个小时的时间，我还不开心吗？我应该值得去喝一杯，对吧？

**还有一种情况，就是很多的客户的需求是你自己意淫的。**你总觉得这客户有想法，实际上你在close他的时候，他根本就没想法，他说我说真没想法，我其实就是想了解一下，我真没有其他的想法，我们公司也不换，也不买，也不干嘛的，就想了解一下。

你的理解是，人家了解下应该就是要去签单。那实际上哪有这么好的单子要签呢？所以说这个心态，不要把自己在幻想的一种事情，当成他的需求，他不存在嘛！你要正确地认知自己的认知。这也是一种心态的转换。

**还有一种就是，我们发现很多的sales在谈一个好客户的时候，不断的你说你的，我说我的，你说你的，我说我的**……也不听客户说什么，就不停地把东西往客户的脑袋里塞，客户在不停地把东西往你脑袋里塞，你们两波气流在空中撞来撞去撞来撞去，你还是像一个傻瓜一样，还觉得很爽。是啊，你爽了客户爽吗？你应该是注意倾听。

“哦，王总真的对，你讲得好有道理哇”

“是是是是是”。

客户是不是很爽？客户爽了，是不是让你爽？

你的心态就不对，你就想把东西卖给客户，就强塞给客户，这个做法不对，你的心态也不对。对吧？你没有去注意倾听客户的东西。但凡发现了你讲你讲你的，他讲他的，你们两个是没有沟通的。你们两个就像吵架一样，只是没有拍桌子，这是心态出了问题。

这可能是你的心理压力，你今天在跟你的老大报目标的时候：老大今天这个客户我一定把他搞定！然后你带着这个必胜的决心和就死的勇气跑到战场上去，就不停的去close客户。这个叫close吗？这个叫世界上最愚蠢的方法，就是你跟客户两拨，互相把东西想塞给对方，然后你也不管客户想了解什么，你就用你的东西塞，最后发现根本就塞不进去。

最后到了差不多的时候，客户已经不爽了，说小王不好意思，我还有个会要开，那要么我们今天就谈到这样的吧。然后你怎么死都不知道。这是因为你可能用了不正确的方法，可能有了某种的压力，可能是你说老子今天一定要把你搞定的压力。这个压力是不对的，这个是错误的做法。让你这个A类客户没签单。

先分析你的压力是怎么造成的，然后你做了哪些动作，你的心里应该是怎么样去承受、去思考的、去面对的。

比如说我今天单子没签了，我怎么办？比如我这周的业绩没完成。我这个月到了最后几天了，我要去冲业绩了，那你的焦虑会越来越大，你的压力会越来越大。

但凡发生这种事情，一定要去干一件事，干件什么事呢？一定要去回顾一下，静下心来：**我是否已经把A类客户就close掉了？把我系统里的所有的客户重新过一遍，哪些还是有机会，在这几天就可以变成A的；哪些在bc类的，把它提前的话变成A或者D；哪些客户每天要保持有效地开发？**

**我总认为一个好的工作模式就是：如果你做到每天有效地开发三家客户，我保证在若干段时候之后，每天都有A类客户**。

你每天做三件事情：

第一优先级，保证有效的新客户的开发，最低三家。

第二，保障每天在你系统里面的bc类的客户的往前推进，要么他变D要么变A。

第三，但凡做到这件事情，你就每天有A类客户了。同时也就因为你做了这两件事情，你才有良好的心态。因为你每天都有A类客户，你还不是好的心态嘛！就不会在客户面前，嘴里鼻子眼睛里都是钱，都是合同，都是money，都是说我们把它签掉吧。

这个签掉是要到最后20分钟去干的，而不是前面的50分钟你要去干这件事情，记住这个这个不能颠倒了。很多人就直接把那个颠倒了。就是你面对一个B类客户，你能close吗？你至少要等到问题解决掉了，客户的情况也搞清楚了，然后对症下药也OK了，然后客户的付款能力也OK了，也是KP了，也有需求了，也认可你了，那个时候close是天经地义的。

那我们刚才讲过了，说这个心理的压力是怎么造成的，然后怎么去突围？

那你说啊有人说，哎，老贺，那我这样做了，我总要有业绩吧？

那我不是告诉你了嘛，BC的推进就变成了A，是不是有业绩了？那你保持把你每个月的业绩保持在每一周都实现掉。我们刚才讲过了，业绩的分解是分解到每一天的，不是分解到你最后那一周的，我保证如果你把业绩放在最后一周，那你就彻底变成疯子了。你见到每个客户眼睛里鼻子嘴里全部是钱，全部是合同，全部是我们签单吧。做销售能做到那个样子的话，你赶紧转行，发现每天恨不得自己要爆炸了。

**怎么去克服这个没签单的压力？**

那么我们回过头来，现在教你方法。

方法之二，刚才方法之一是每天保持有效的新客户三家以上新客户的开发，我们讲有效客户是指见到KP、能有效的谈判、人家是有需求的。你不要接误解了老贺的意思是说我只要拜访三家就可以了，那就完蛋了，是三家有效的KP。三家有效指的是能见到KP、不管是第一还是第二KP。这客户是有需求的，这个困难是能花的起钱能买得起单的人，那就是我们讲到说这一点，**就是怎么做客户的管理。其实也很重要，这个也是能保持你良好心态的一个最基本的要素。**

那大家知道说，每家公司可能都有相关的客户管理系统。那我们怎么去做这个客户的管理呢？那我这里跟大家分享三个最重要的环节。

**第一个：ABCD类的客户的属性的管理。**比如说我的系统里有8家A类客户，12家B类的客户，20家C类的客户，20家D类的客户。**这些客户我们应该是每一天都要去清理一遍。**有很多的同学清理是怎么清理的？就是这客户，弃之可惜，食之无味，又没有找到KP，又约不到KP，那咋整呢？就让这些客户在系统里睡觉。这个是非常不好的坏习惯。没有对自己在客户关系管理上面的一个自己的原则。

什么是原则？我总是在强调一件事，比如说在我的世界里，我的客户只有AD类的客户，没有BC类的客户，即便是可能我不小心啊拜访了BC类的客户，就是没有见到第一KP，我一定想办法在三天的时间之内约到真正的KP。如果我发现好几次之后还是约不到，那不好意思。那我就把它公开掉，我就对自己狠一点。我就逼着自己把我的系统快速地在清理，

所以对自己狠一点，你才会去通过结果，去在前面找方法。把你的时间紧迫起来，把你的系统流动起来，让你的沉睡的客户尽量降低到，最好是五个客户以下，十个客户以下。但凡你发现是这样的情况的话，我就恭喜你，你就在客户关系管理上的话做的非常棒，做得非常优秀。

当然要做到这点其实是很难的。你可能不知道方法，**那你就找身边的资源去帮助你，这是第二点。**谁是你最好的资源呢？两类人。一类是你公司的Top Sales。当然你可能会因为有些客户不好意思说，那么但是你可以告诉他这是一个什么样类型的客户，但是你不要告诉他客户名称，因为你怕他要去挖你的客户或者怎么样。

还有一个就是你的主管，就是你的经理，他能帮你，那你拉着他一起跟他过，过你的客户，他能成为你的老板，他肯定经验比你好。

**第三件事情是什么？很多的同学，很坏的习惯，不愿意写拜访描述。**就是我们中国人就讲，叫好记性不如烂笔头。就很多的同学拜访描写真的是写得很烂，就是我今天接到张总，然后跟他聊了一下，他有意向，下次见面了聊。

这个话跟那个放屁没什么区别。这个时候呢我们应该怎么做呢？我们应该把你的拜访描述写的清清楚楚，详详细细的。

我写的这个拜访记录是：

“我约好了张总。张总是这样子的，是公司的第一大KP，经过我的了解。然后跟他了解沟通的过程中，他对我们的产品所有的功能都比较满意，但其实最后对我们的报价他是不满意的。他觉得我们的产品不值这么多钱，我们的报价是69800，他觉得只值29800。那么我们在这个上面没有达成一致。那么最终王总觉得我们的产品的价值不认可，然后我又找不到更好的办法让他认可。那我们今天就在这个沟通中最后结束了，说再下次寻找一个什么机会点，我们再进行二次的沟通。那么我的判断是说，今天我在沟通的过程中，并没有把我们的价值跟同行去进行一个比较，我们的这个产品能给我们的客户能带来具体什么样的价值，这个价值的客户的认可和不认可的原因是什么？”等等诸如此类的这么详细的一个描述。

那么这个描述等你在第二次看的时候，你会很清晰地知道说，我这件事情，我的解决方案是什么？

那如果今天我把这件事情跟我的主管回来去沟通的时候，我的主管就知道说，他不需要你讲太多，他就知道说在这个上面确实你讲了什么，对方的不认可的方面是什么，那么你没有办法，但不代表你的主管或者另外一个TOP SALES没有这个办法。

那么这个时候我们再看这个案例，也许是20天之后，也许是30天之后，也就是两三个月以后再去看这个拜访描述的时候，那么那么它会给你产生不一样的结果，会产生跟你不一样的你的感觉。

这是我们在讲拜访描述过程中为什么一直要强调，真的把你的每一次的拜访记录描述的清清楚楚，如果你用电脑打一打字的话，多花了三四分钟的时间，但是这个三四分钟的时间会为你未来带来可能有3万、5万甚至10万块钱的订单。

这个订单就是因为你知道第一次我错在哪，我哪里不够好。然后我回来也没有及时的跟进，让客户躺在那里睡觉。说不定第二次客户又改变了呢？经过了20天，他又认可了你的价值呢？那么你怎么知道别人帮你解决不了呢？

我们总是讲所有你今天踩过的坑，遇到的问题，你的前辈都遇到过。那么找前辈去帮你，

我们讲的是说如何去做你的客户的关系管理。

客户的关系管理不是你发了个短信说唉你今天吃饭了没有？不是这样的。是你要很清晰的知道了，我上次做了什么，我哪里做得好，哪里做得不好，那我第二次怎么去快速的去弥补我的不好。

所以这是我跟大家分享了这个三点，希望对大家有所帮助，谢谢大家。

好的，那我们来总结一下这堂课的内容。**A类客户没有签约，你首先要做的是：你的心理的压力怎么去平衡，然后找到原因，去思考是不是谈判力不够，还是本来客户分类就错了，然后你赶紧要去梳理自己的系统，去跟进那些BC类的客户。**

**那么为了避免这一局面的发生，本质上需要我们做好工作的管理和客户的管理，**每天保证有效的新的客户的开发，有效的推进客户状态的梳理，这样才能从根源上杜绝一个A类客户不能签约，就把你逼疯了，你的状态。好，这就是我们的一个简单的总结，谢谢大家。