

博恩·崔西职业巅峰系列



高绩效销售

UNLIMITED SALES SUCCESS

12 Simple Steps for Selling More Than
You Ever Thought Possible

[美] 博恩·崔西 (Brian Tracy) 著
迈克尔·崔西 (Michael Tracy)

胡金枫 崔璨 译



机械工业出版社
China Machine Press

博恩·崔西职业巅峰系列

高绩效销售

UNLIMITED SALES SUCCESS

12 Simple Steps for Selling More Than You Ever Thought Possible

[美] 博恩·崔西 (Brian Tracy) 著
迈克尔·崔西 (Michael Tracy)
胡金枫 崔璨 译



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

高绩效销售 / (美) 崔西 (Tracy, B.), (美) 崔西 (Tracy, M.) 著; 胡金枫, 崔璨译. —北京: 机械工业出版社, 2016.3

(博恩·崔西职业巅峰系列)

书名原文: Unlimited Sales Success: 12 Simple Steps for Selling More Than You Ever Thought Possible

ISBN 978-7-111-53337-5

I. 高… II. ①崔… ②崔… ③胡… ④崔… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 063001 号

本书版权登记号: 图字: 01-2015-4141

Brian Tracy, Michael Tracy. Unlimited Sales Success: 12 Simple Steps for Selling More Than You Ever Thought Possible.

Copyright © 2014 Michael Tracy, Brian Tracy.

Chinese (Simplified Characters only) Trade Paperback Copyright © 2016 by China Machine Press.

This edition arranged with AMACOM through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字版由 AMACOM 通过 Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc. 授权机械工业出版社在中华人民共和国境内 (不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾地区) 独家出版发行。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

高绩效销售

出版发行: 机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码: 100037)

责任编辑: 王金强

责任校对: 董纪丽

印刷: 北京瑞德印刷有限公司

版次: 2016 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 130mm × 185mm 1/32

印张: 8.75

书号: ISBN 978-7-111-53337-5

定价: 35.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 68995261 88361066

购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

投稿热线: (010) 88379007

读者信箱: hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版 本书法律顾问: 北京大成律师事务所 韩光 / 邹晓东

赞誉

博恩·崔西是全球职业和个人发展领域的权威人士，在过去的十年中，他一直保持在十佳领导力的排行榜上。在销售程序的各方面没有人比他知道得更多，在这本杰出的著作中，他阐述了为什么他能够成为销售精英，以及他是如何以教师的身份把生命中最重要的艺术（积极说服）完美地传递出来的。

——*Being the Best* 的作者丹尼斯·惠特利

博恩·崔西实现了另一个本垒打！不要在读这本书之前有任何偏见。读这本书的时候，努力用你每一个细小的洞察力，然后就等着看你的销售额上涨吧！

——《纽约时报》受人钦佩的畅销书 *Ways to Double Your Value* 的作者马克 C. 汤普森

博恩·崔西以前写过另外一本令人难以置信的书，如果你从事销售行业并且想要实现更成功的业绩和赚到更多的钱，那么就读这本书吧。

——*Execution is the Strategy* 和 *What to Do When There's Too Much to Do* 的作者劳拉·斯达克

博恩·崔西关于销售的这本新书将会使你最令人振奋的事业在未来取得成功，并且帮助你变得更出色。这是一本必读书籍，也是你藏书中重要的新书。买一本来读读，并且认真体会里面的语句，然后将其中的智慧和真理运用到销售工作中。这本书将是你在获得长期成功的道路上必不可少的要素。

——皮特·莱格博士

加拿大传媒有限公司 OBC,LL.D. 技术学校董事长兼 CEO

译者序

销售是一条自强之路

电影《当幸福来敲门》中，威尔·史密斯饰演的销售员在人生的谷底，面临经济困顿、妻子离去、流离失所的严峻处境，顶着巨大的压力，通过艰难的努力，渡过重重难关，最终重新将命运的缰绳掌握在自己手中的故事感动了无数人。这位销售员的形象也成为销售群体的楷模和销售员精神的代言人。

在我们这个时代，销售成为最为普遍的职业之一。越来越多的人通过这一职业为自己和家人创造生活，并实现自己人生的价值。

每一个销售新手要成长为销售精英，都需要在失败和拒绝的熔炉中经历千锤百炼，需要超越自己的恐惧和不自信，挑战自己的认知、惰性以及为人处世的态度和方式。而这个过程的回报，除了业绩的提高、收入的增加、生活的改善，更重要的是，它将让你成为不一样的自己，更自信，更能担当，对生活更有把握，对未来更有希望。正如作者所说：“对于销售精英而言，这是一个美妙的时代。当你成为优秀的销售，你将始

终能够掌控自己的现在和未来，掌控自己的生活 and 命运。”

奋斗的过程是艰辛的，甚至是孤独的。很多时候，你只能独自面对自己内心的恐惧和彷徨，激励自己的勇气和斗志。幸运的是，在这片领地，你并非孤身一人，前人已经踏出了清晰的道路。

本书的作者之一博恩·崔西，现在是闻名全球的个人发展与职业发展大师，他就是从一个普通的销售员做起，然后成为大型公司的首席运营官，最后创办自己的公司。而另一位作者迈克尔·崔西是他的儿子。他在大学毕业后，听从父亲的建议，选择成为一名销售，然后久经考验，逐步晋升为大型公司的销售副总。本书浓缩的是他们多年销售的实践经验。他们了解销售人员的种种心理和困难所在，也了解战胜自己、战胜困难、实现销售成功的方法。

本书讲述的不仅是包括发掘潜在客户、建立信任、准确界定需求、销售产品展示、处理异议、成交、再销售和转介绍的一套系统但全面的销售方法，更是对销售中的心态、思维方式、处世方式、自我提升的指导。它可以成为你奋斗之路上的导师、陪伴者和激励者，在你迷茫时给你指明方向，在你失落时为你带来勇气。

迈克尔在大学毕业选择工作时，向父亲博恩·崔西请教：“如果我想在今后获得商业上的巨大成功，您能给我的建议是什么？”博恩·崔西告诉他，他应该从一名做陌生拜访的销售做起。“通过在这么困难的条件下创造销售成功，建立起强大

的自信，将为你的生活建立起牢固的心理基础，让你对任何事情都不会心怀恐惧。”如果你也像迈克尔一样，心怀远大的志向，而又脚踏实地地选择了这条勇敢者的道路，愿本书助你一臂之力。

翻译这本书是一种学习和享受，我们感到非常荣幸。在这个过程中，我们也受到深深的启迪和鼓励。人生不易，要战胜困境，要达到自己的目标，要成为更好的自己，我们都和销售一样，需要自强不息、百折不挠，需要目标清晰和专注前行。同时，“实践出真知”，这些从实实在在的人生经历中总结出来的经验和知识，闪耀着迷人的魅力，饱含着打动人心力量。

感谢华章公司一直孜孜不倦地为我们提供这样有真知灼见的好书，感谢王璐编辑和王金强编辑对我们的信任，以及在这个过程中给我们的帮助。

同时，特别感谢北京智学明德教育科技有限公司总裁徐中博士，在我们成长为经管图书翻译的过程中给予的指导和鼓励。

由于译者水平所限，不当之处，敬请指正！

胡金枫 崔璨

目录

赞誉

译者序

导论：销售行业的新现实 // 001

第1章 销售的心理素质 // 014

第2章 个人销售规划：做自己的CEO // 034

第3章 开发潜在客户 // 050

第4章 关系销售 // 079

第5章 顾问式销售 // 110

第6章 准确界定需求 // 126

第7章 影响客户的行为 // 140

第8章 具有说服力的销售产品展示 // 162

第9章 征服异议 // 179

第10章 成交 // 199

第11章 再销售和推荐 // 225

第12章 销售精英的时间管理 // 248

结语 成功销售的七大秘诀 // 268

导论

销售行业的新现实

你现在所处的环境无法决定你能够走向何处，它们仅仅决定了你从哪里开始。

——尼多·库比恩

欢迎来到销售行业的新世界。未来将有越来越多的人以销售为职业，赚更多的钱并实现更大的成功。5%白手起家的百万富翁是从最底层的销售人员开始做起的，在他们的领域成为非常出色的人，获得了高额的收入，然后变得富有。那些成千上万甚至百万数量的人所能做到的，你也可以做到。你需要的只是用心学习如何去做。

我和儿子迈克尔把我们在销售百万美元商品及服务的经历中学到的每个技巧都浓缩到了本书中。书中的每页内容都是经得起时间检验、证明的，这些技巧具有实践性，并且是经过设计的，可以更直接地帮助你在任何销售市场中更加快速和轻松地工作。

我刚开始从事销售事业的时候，也不知道即将学到

的任何销售技巧和技术，甚至都没有从高中毕业。我从事了很多年的劳动力工作。当我在劳动力工作领域找不到工作的时候，我陷入了绝望，然后直接进入销售行业，白天到一个又一个办公室做上门推销，晚上则到一个个公寓拜访。

我参加过三段式销售培训，这种培训在全世界范围内很普遍：“这是你的名片，这是你的销售手册，这是通往销售的大门。”

那个时候，如果我卖不出去产品，就不吃饭。每天早上6点起床，然后在停车场等那些8点开始上班的人来到办公大楼。我的销售业绩依然很糟糕，仅仅能够维持温饱，以及支撑我支付一间很小的宿舍的花费。我的鞋子是有破洞的，口袋空空，看不到未来。

生命转折点事件

我决定做点能够改变我生活的事情。我去找办公室里销售业绩最好的那个人。他仅仅比我年长几岁，但他的销售额是其他人的10倍。他看上去工作并不那么努力，但还是能够腰包满满。他出入那些高档的餐厅和夜店，开着一辆新车并且住在一栋漂亮的公寓里。

我做了一次深呼吸，然后朝他走过去毫不寒暄地问：“您做了什么与众不同的事情吗？您是如何做到比我和其他

人多出那么多销售额的？”

他惊讶地看着我，然后说：“好吧，如果你想得到一点帮助，给我看一下你的产品展示报告，我可以为你提出修改意见。”

现在我可以承认确实曾经听到过“销售产品展示报告”这个说法，但是它就像是月亮的另一端，距离我很遥远，在现实销售工作中，我根本没有看到过。我告诉这位销售精英说，当我去拜访客户的时候，都是想到哪儿说到哪儿的。

他说：“不不不，销售这项工作应该是非常专业的。它既是一门科学，也是一门艺术。它有一定的逻辑性，从第一步销售开始到成交那一刻都是有一定顺序的，这样才能使客户满意。让我给你举个销售产品展示的例子吧。”

他让我坐下，然后问了我许多问题，并且继续进行评论，就好像我是他的一名潜在客户一样。他没有持续不断地自说自话，当我对他阐述的内容有了强烈认识的时候，他问了一些很有逻辑顺序的问题，让我的思路从整体宏观上过渡到细节问题上，把我从一个潜在客户转变为实际购买产品的人。这和我之前的任何一次销售经历都不同。

从那天之后，我不再对客户滔滔不绝地说话了，我开始尝试着问我的潜在客户一些问题，然后仔细地倾听他们的回答。和我之前的销售经历相比，我的客户对我的回应大不相同。我开始完成销售订单，而且越来越多。我也开

始阅读销售领域的书籍、听音频节目。我还开始参加我能找到的每一个销售领域的研讨会。每当我学到一些新的东西并且去应用的时候，我的销售额就会有所提升，不断地提升。在接下来的一年之内，我的收入增加了10倍。从那以后，我整个生命得到了改变。

然后从这件事情中，我了解到一个很古老的法则：因果法则。这个法则是说，你生命中的每一个“果”，都有相应的“因”对应，或者说一系列的“因”。如果你想让你的生命产生一些好的“果”，那就去找那些已经取得这些“果”的人，然后按照他们的方法去做。

在我的销售研讨会里，我经常以这样的问题作为开头：“在接下来大约一年的时间里，在场有多少人希望使你的收入翻番？”

在场的所有人都举起了手，然后我说，如果你想要使你的收入翻番并不困难，只需要找到那些现在收入是你两倍，但曾经收入只有你一半的人，看看他们是如何实现收入增长的。如果你能够像成功人士一样去做，你也会很快达到同样的水平。这并不是奇迹，也无关运气。这只关乎一个法则——因果法则。

今天以及将来市场中的销售

自从在20多岁的那一天我学会了如何实现更高的销

售额以来，我已经创建并且管理过 22 家公司。我在不同的销售机构中聘用、培训、管理和激励了几百个销售人员。我也在全世界培训了超过 200 万个来自 61 个国家的销售人员。从我这里毕业的学员中，有几千人由贫穷变得富有，从底层销售人员变为精英销售人员。甚至有很多人成为百万富翁和千万富翁，有些人把曾经打工的公司经营成了自己的公司。我教给他们的这些知识，你也将在本书中学到。

第一步，是要了解在当今市场中决定销售成功或者失败的最重要的因素。在每个市场中的每家公司，它们销售每一件产品和每一项服务，都有销售人员在为销售的增长和繁荣做出努力，他们通过工作来获得美好的生活，并且为他们的家庭提供更好的生活保障。

那么他们都是怎么做的呢？每个人都知道，在如今的商业活动中，变化日新月异。因为有着前所未有的竞争，而且客户的需求也在升级，提升产品和服务价格是很敏感的，而且无论国内市场，还是国际市场，都有着难以置信的不确定性，在瞬息万变和快速发展的洪流中侥幸生还，并且还在奋斗的大公司和个人企业都是能够快速而灵活地处理突变情况的。

查尔斯·达尔文写道：“能够侥幸生还的并不是那些最强壮的或者最聪明的，而是那些能够适应变化的。”市场环境的变化是戏剧性的，而且在持续不断地变化着，你也就

需要时刻做出相应的改变。

7 个新现实

特别说明一下，现在你必须考虑 7 个新现实并相应地采取行动，然后才可能实现销售业绩和收入的提升：

- (1) 在任何领域内，都是销售者多于购买者。
- (2) 销售更加复杂化。
- (3) 保持专注度和清晰度。
- (4) 销售需要更充分的准备。
- (5) 客户有更高的要求。
- (6) 销售的成功需要多次拜访。
- (7) 成交更加困难。

在任何领域内，都是销售者多于购买者

在如今的任何一个领域，竞争比过去更加激烈。产品和服务的种类在不断增加，而客户对单一类别产品和服务的投入在减少。过去的成功经验已经不能保证未来的成功，或者让你走得更远。

销售更加复杂化

产品和服务的供应、价格以及公司的能力都比之前更复杂。客户的需求、欲望和问题也变得更复杂。如今需要

与各种各样的客户接触和见面。而且未来的销售工作会变得更加复杂，要求更高。要保持同样的位置，你需要比以往跑得更快。

保持专注度和清晰度

你必须清楚地识别出哪些是你理想的客户，也就是那些最有可能在短时间内买你产品和服务的人，你没有太多的时间跟那些不买你东西的人说太多废话。

当你彻底地考虑和识别清楚你的理想客户时，要问的一个问题就是：“客户为什么要从你这里而不是你的竞争对手那里买东西？”你的竞争优势在哪里？

仅仅 2012 年一年，大大小小的公司就花费了超过 80 亿美元来做市场调查，就是为了尝试回答上面那个问题。你对潜在客户的识别越是清晰，对你自己的产品和服务越是了解，就越能找到完美的客户群，而且能快速识别出他们。把注意力集中到那些你最具潜在购买力的客户身上，才是你获得高收入的关键。

销售需要更充分的准备

当你第一次给客户打电话的时候，提前了解客户的各种信息绝对是必要的。幸运的是，和过去人类历史上任何一个时刻相比，在谷歌或者其他搜索引擎上面，你都可以更快地找到相关人物和公司的信息。只需要点击几下鼠标，

就可以找到你所需要的信息，这在过去是需要耗费好几个小时在当地图书馆里才能完成的事情。

有时候我问来听课的人：“在如今销售工作中最重要的因素是什么？能够决定你销售了多少、销售的速度、你挣了多少钱、你银行账户多少、你住的房子的质量、你的生活质量等的一个因素是什么？那个因素到底是什么？”

答案是：“信誉。”你在客户那里的信誉比其他任何因素都重要。客户越是信任你，他们对错误购买行为的担忧就会越少；客户越是信任你，他们就越是愿意从你那里买东西。当你的信誉足够高的时候，客户甚至会在不问价格的情况下就做出购买决定。

另外，你准备的越是充分，你在和客户第一次见面的过程中搭建的信誉感就会越强。在第一次拜访客户之前做一些准备吧！当你第一次见到潜在客户的时候，要说出你对他们成就的印象，然后你可以提一些自己个人和所在公司的背景，这个时候，你的信誉度会飞速提升。在这样的情况下，客户会更加坦诚地接纳你，也会有兴趣和你交谈下去。

在你第一次拜访之前，需要思考一番，然后制订一个准确的计划，包括你即将做什么，以及在拜访结束时想要达成什么目标。如果你能够在拜访之前做好准备，那么在拜访过程中会很清楚自己想要问什么问题、开展什么样的对话，也会给你的潜在客户留下深刻的印象。