

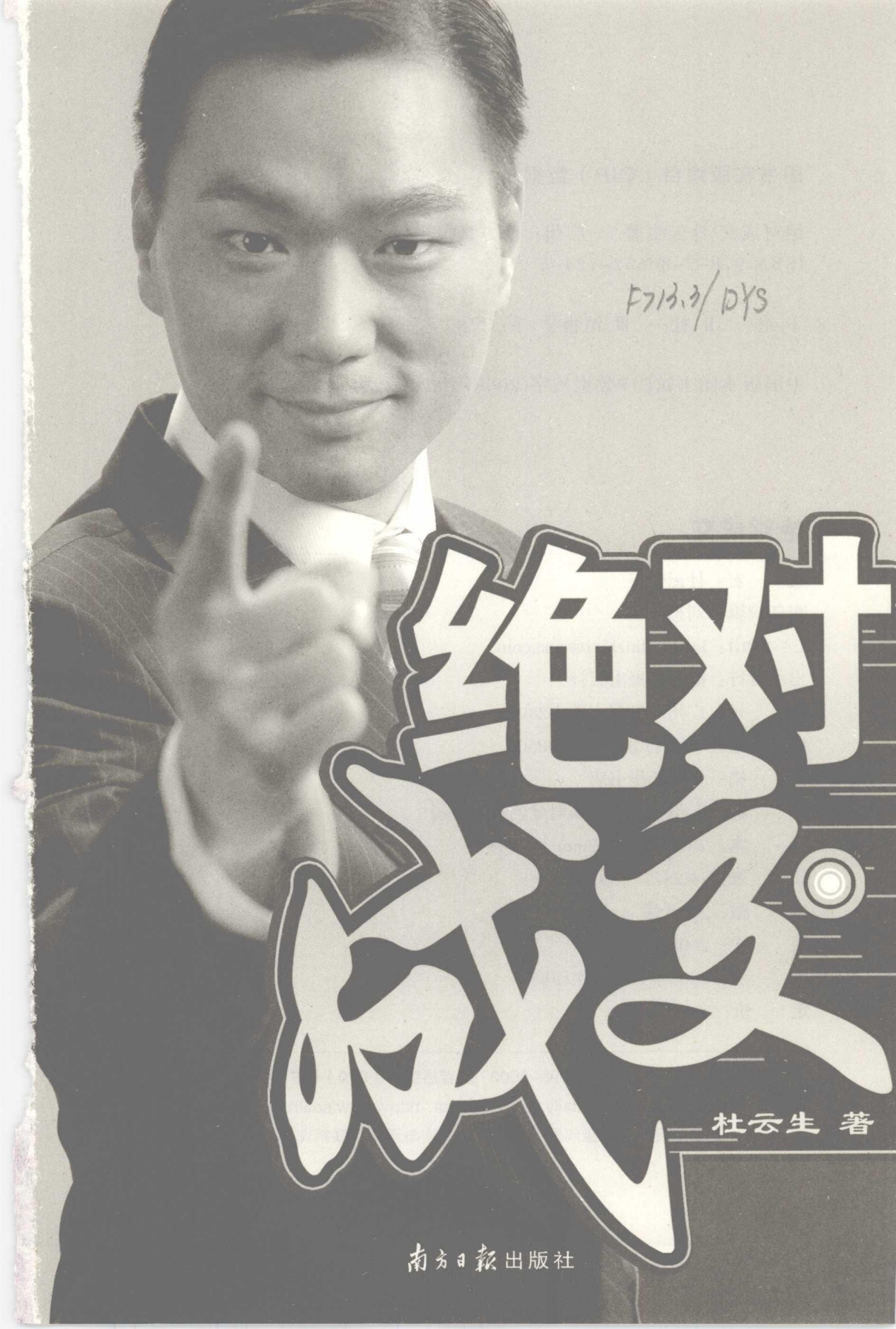


已培训出1000多位月入10万元的销售冠军  
最实战的销售训练经典

# 绝对成交

杜云生 著

南方日报出版社



F713.3/DYS

# 绝对 成交

杜云生 著

南方日报出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

绝对成交/杜云生著. —广州: 南方日报出版社, 2008.3

ISBN 978-7-80652-724-5

I. 绝… II. 杜… III. 销售学 IV. G78

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第021432号

## 绝对成交

---

著 者: 杜云生

责任编辑: 刘志一

E-mail: liuzhiyiliuzhiyi@sina.com

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中289号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 全国新华书店

印 刷: 广州培基印刷镭射分色有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 14.25 彩插0.5

字 数: 280千字

版 次: 2008年4月第1版

印 次: 2008年4月第1次印刷

定 价: 38.00元

---

投稿热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

网址: <http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.com/ebook>

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。



马修·史维

杜云生

汤姆·霍普金斯

乔·吉拉德

F713.3  
DYS

» 教练的级别决定了选手的表现  
今天你的教练是谁？

第一天



↑ 热烈欢迎老师上台。



↑ 精彩绝伦的授课引来热烈的掌声。



↑ 细心聆听，如饥似渴地汲取知识

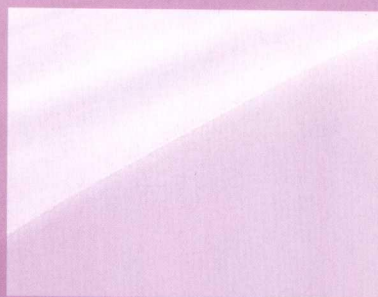


↑ 课间小息，学员们争先恐后请杜老师签名。

第二天



↑ 踊跃举手发言，信心百倍拼大奖



↓ 巾帼不让须眉，最后的赢家是谁？

↑ 与老师对答如流，冠军是他吗？



# 绝对成交训练营 见证销售冠军的成长之路

## 冠军们荣获新加坡之行和丽江柔软之旅

第三天



↑ 一个半小时成交70万，《绝对成交》冠军组闪亮登场。



↑ 自信飞扬，畅玩新加坡。



↑ 杜老师亲自陪伴，尽享难忘的丽江之旅。



↑ 不畏严寒登上玉龙雪山，昭示冠军们事业再登高峰。

# 自序

## PREFACE

一个曾经只有高中学历的人，却因为讲授三天《绝对成交》国际课程后，被Naion University of USA聘为客座教授及博士生导师；一个曾经负债累累的年轻人，却因为三天《绝对成交》国际课程而在25岁时月收入超过百万；一个无家可归的人，却因为三天《绝对成交》国际课程而可以靠房地产获得巨大的收入，获得财务自由；一个曾经穷得连饭都吃不起的人，却因为三天《绝对成交》国际课程而成为靠个人和他的影响力每年捐助社会超过千万的慈善家；一个当初靠借钱去听演讲的穷小子，却因为三天《绝对成交》国际课程而成为闻名全国的教育演说家、富人的导师；一个创业失败公司倒闭的人，却因为三天《绝对成交》国际课程而成为六家创富教育企业的拥有者。这一切听起来似乎有些不可思议，但它却真实地发生在我们身边，而故事中的那个年轻人，其实就是我自己！

到底什么是《绝对成交》国际课程？

今天我的这一切改变，都是由于我发现了一个秘密，那些白手起家成为亿万富翁的人、那些各行各业拥有最高收入的人，竟然无一例外地都将他们的成就归功于他们学会了一项技能——成交。我开始复制吉尼斯世界纪录、全球最伟大的推销员乔·吉拉德，全球第一的销售训练大师汤姆·霍普金斯，世界上最会销售的500强企业之一的施乐公司，全球房地产销售狂人、一年销售超过600套房子的洛夫·罗勃兹，历史上最伟大的保险推销员、一年销售10亿美金的甘道夫，全球最伟大的催眠大师、通过电视一次催眠500万人的马修·史维等历史上各行业排名第一的销售冠军的成交模式，而这些创造世界传奇的伟大原理，竟然都收录在三天《绝对成交》国



际课程中，而且已经完全被公开出来，保守估计已经在世界上直接协助大师和世界冠军们创造出至少300亿美金收入的课程，《绝对成交》国际课程现在在华人社会中的传承任务俨然已经降临在我的身上了，身负历史使命的我感到任重而道远。

现在你手里的这本《绝对成交》国际课程可能是迄今为止世界上最完整的成交秘籍了，它可以帮助你完成任何你想完成的梦想，因为它给你的是一套解决金钱问题的方法。“销售=收入”这句话你仔细地想一想，便知道这一系列的技术可以为你带来什么样的改变，它改变了我的一生，同样对你会有帮助，不要忘记这是世界第一销售冠军们共同的见证和300亿美金的收入而创造出来的铁的事实。

未来，当你获得了奇迹的时候，别忘了将这历史上珍贵的资产分享出去，将伟大的火种蔓延开来，也别忘了将金钱的火炬传承给更多的人，因为这《绝对成交》国际课程不应由我个人独享，应该给更多人去改变这个世界。

《绝对成交》国际课程等着你的接棒。

杜云生

2007年12月

# 目录

## CONTENTS

### ■ 自序

### ■ 第一章 成交你自己

销售是所有成功人士的基本功·····	2
生命中最重要的两件推销·····	5
一般人不愿意做销售的五大误区·····	10

### ■ 第二章 销售最重要的五项能力

能力之一：开发新顾客·····	24
能力之二：做好产品介绍·····	27
能力之三：解除顾客的抗拒点·····	29
能力之四：成交·····	33
能力之五：售后服务·····	39

### ■ 第三章 完美成交的十大步骤

第一步骤：做好准备·····	42
第二步骤：调整情绪到达巅峰状态·····	49
第三步骤：建立信赖感·····	52
第四步骤：找出顾客的问题、需求与渴望·····	61

第五步骤：塑造产品的价值·····	65
第六步骤：分析竞争对手·····	66
第七步骤：解除顾客抗拒点·····	69
第八步骤：成交·····	70
第九步骤：售后服务·····	70
第十步骤：要求顾客转介绍·····	75

## ■第四章 问对问题赚大钱

销售流程——让你能将任何产品卖给任何人·····	78
找出问题、扩大问题的两种演练模式·····	80
问出需求的缺口·····	83
问出购买的需求·····	86
如何找心动钮——探测顾客的购买关键·····	88
塑造产品价值的方法·····	91

## ■第五章 轻松化解顾客抗拒

顾客产生抗拒的七大原因·····	96
给顾客打预防针——预料中的抗拒处理·····	98
判断真假，套出真相·····	100
化缺点为优点·····	104

## ■第六章 洞悉顾客心理

顾客最常用的十大推托借口·····	109
借口之一：我要考虑考虑·····	110

借口之二：太贵了·····	115
借口之三：别家更便宜·····	125
借口之四：超出预算·····	128
借口之五：我很满意目前所用的产品·····	129
借口之六：××时候我再买·····	134
借口之七：我要问××人·····	136
借口之八：经济不景气·····	139
借口之九：不跟陌生人做生意·····	140
借口之十：不买就是不买·····	141
巧妙解除顾客的十大抗拒点·····	143
抗拒之一：价格太高·····	144
抗拒之二：不想买了·····	151
抗拒之三：条件不允许·····	152
抗拒之四：我不需要·····	153
抗拒之五：有不愉快经历·····	155
抗拒之六：好好考虑一下·····	156
抗拒之七：下次再说·····	158
抗拒之八：效益不好或我没钱·····	159
抗拒之九：还没做好购买准备·····	161
抗拒之十：不感兴趣·····	161
抗拒之十一：寄资料或E-mail·····	163

## ■ 第七章 卖向巅峰的成交绝技

成功的关键：要求·····	168
成交大师的三大信念·····	169

成交的艺术是发问的艺术·····	170
卖向巅峰的必胜问句·····	185
十大必杀成交绝技·····	189
技巧之一：三句话成交法·····	190
技巧之二：下决定成交法·····	191
技巧之三：直截了当解除不信任抗拒·····	192
技巧之四：降价或帮他赚更多钱·····	194
技巧之五：免费要不要·····	195
技巧之六：给他一个危急的理由·····	197
技巧之七：区别价格和价值·····	198
技巧之八：情境成交法·····	199
技巧之九：富兰克林成交法·····	202
技巧之十：问答成交法·····	204

## ■ 附录

# 第一章 成交你自己



要先成交客户，  
必先成交自己。

## 销售是所有成功人士的基本功

世界级的管理大师汤姆·彼得士说过这样一句话：领导等于销售。任何成功，都是销售的成功，无论是政治、文化、教育、科技、著作、财富、艺术、发明，这个世界上各行各业所有最有成就的人，他们的成就都来自销售的基本功。换句话说，销售是各行各业成功人士的基本功。

李嘉诚在16岁的时候，从推销员做起；18岁的时候，被老板提拔为业务经理；20岁的时候，老板提拔他当总经理。20岁就当上公司总经理，这在任何行业里都是极少见的。更难得的是，当时李嘉诚不是自己创业当总经理，而是别人提拔他当公司的总经理。可见他的销售技能已经帮公司创造了庞大的业绩和利润，公司才会对他有这么大的信任。在这家公司做了两年的管理后，他正式创办长江实业公司。在22岁创业之后，奋斗了几十年，他便成了世界华人首富。有人问他致富的秘诀是什么，李嘉诚说是因为当他十几岁的时候学会了销售技巧，他说销售技能花两亿元他都不肯卖。事实上，一个人如果把东西卖出去，他就已经具备了所有成功人物必备的素质了，这里面包含有很多技能，如要懂顾客的心理，要懂人际关系，要有口才和说服力，要有心理素质……这些并不是一朝一夕能学会，更不是用钱能买到，是要一点一滴积累学习的。

所以有非常多的企业家在创业的初期都是自己亲自做销售。当他们的销售技巧磨炼到很好的时候，实际上他们的公司就已经有了一个很大的生存空间或者说成长环境，对于这一点很多著名的企业家、总裁都是很清楚的。正因为他们当初是从销售做起的，所以他们在提拔人才的时候特别会观察哪一个员工对于销售特别有贡献，特别擅长销售，而这个擅长销售者通常会取代下一个领导人的位子。因此很多企业家在子女学成归国之后，未必直接让子女做管

理，通常都让子女从市场做起，当他们了解市场之后，再让其来管理企业，这样才能使企业健康发展。毕竟一个企业的销售部门，是带来现金收入、带来血液循环的一个重要的部门。

连日本的经营之神松下幸之助也是从推销员做起的，台湾的王永庆也是从销售做起的，蔡万林也从销售做起。比尔·盖茨大学二年级就休学，创办微软公司之后，也是从销售做起来推销他的软件，来跟客户签合同。世界上的各行各业，几乎每一个最有成就的人都是从销售做起的。

创业成功最重要的技术之一是销售技术（销售技术成功的独门武器）。销售最重要的目的是成交，除了成交其他一切都不算是真正产生收入的关键。大多数售货员或者是销售人员都花了很多时间在拜访客户、整理名单打电话，他们花了很多时间去跟客户交流，他们的目的只有一个：成交。但很多人忘记了这个动作或者是不擅长这个动作，他们做了很多事情都白做，白做之后造成了很大的浪费。

世界管理大师彼得·杜拉克说过这样一句话：除了创新和行销，其他的一切都是成本。创新就是创造了一个新的趋势、新的潮流，创新是改革过去旧的产品，所以创新能带来一个企业的腾飞。而行销当然也包含了销售，销售最重要的关键当然就是成交。一个企业花了很多的时间在成本上面，费了很多工夫投下很多金钱，但是，却没有在真正带来利润的销售成交上面下工夫，这可能就本末倒置了。所以我们不管管理有多重要，也不管财务控制有多重要，成本控制有多重要，人力资源有多重要，我们现在管好维持你这个企业生存必备的最重要的一切的能力：销售技术。这才是关键中的关键。

有一次我听《富爸爸穷爸爸》的作者罗伯特·清崎的演讲，他在世界上推出了财商教育之后，他告诉每一个人，想要赚大钱成为



亿万富翁获得财务自由，必须有财务知识。所以他开发了一套现金流的游戏，创造了一个财商的网站，出了一系列财商的书籍。他在演讲的时候，特别强调一句话：销售等于收入。

销售等于收入



他就这么直截了当地告诉你，除了销售会有收入，其他的一切都不会带来收入的。他一生当中有两个爸爸：一个叫做他的亲生父亲穷爸爸，是一个政府公务员。另外一个是他朋友的父亲，是夏威夷当地的一名富翁。他把那位富翁称为他的富爸爸，因为他从小跟他最好的同学在一起的时候，常常跟他同学的父亲请教如何致富做生意创业赚钱的知识。他的富爸爸从小教他，教到大学毕业的时候，他的富爸爸说假如你真的想要成为一名创业成功的富翁的话，你必须先去从军。他问为什么你要我去当军人呢？富爸爸说因为一个创业成功的企业家，必须擅长领导力，假如你能在军队里面磨炼几年回来，你会学会真正的领导力。因为在军队中的领导力相当重要，你必须让每一个士兵服从你，你必须在压力下还能够思考，你必须在枪林弹雨当中，你必须在天空中开战斗机的时候，还能够保