

这是我读过的，对销售人员最有帮助、最激励人心的书。——戴尔·卡内基

20世纪最伟大的销售大师之一

美国人寿保险创始人经典力作

【美】弗兰克·贝特格 (Frank Bettger) ◎著

游文婷◎译



# 我是这样从销售失败 走向销售成功的

HOW I RAISED  
MYSELF FROM  
FAILURE TO  
SUCCESS IN  
SELLING

20年来最畅销、最有影响力、最激励人心的销售修炼书

北方联合出版传媒(集团)股份有限公司  
万卷出版公司

HOW I RAISED MYSELF  
FROM FAILURE TO  
SUCCESS IN SELLING

# 我是这样从销售失败 走向销售成功的

著作权合同登记号：06—2010 年第 339 号

图书在版编目 ( CIP ) 数据

我是这样从销售失败走向销售成功的 / (美) 贝特格  
著 ; 游文婷译. — 沈阳 : 万卷出版公司, 2010.8  
ISBN 978-7-5470-1175-1

I . ①我… II . ①贝… ②游… III . ①销售学 - 通俗  
读物 IV . ① F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 161911 号

出版发行：北方联合出版传媒（集团）股份有限公司  
万卷出版公司  
（地址：沈阳市和平区十一纬路 29 号 邮编：110003）

印刷者：北京京北印刷有限公司

经销者：全国新华书店

幅面尺寸：170mm × 230mm

字 数：177 千字

印 张：15

出版时间：2010 年 8 月第 1 版

印刷时间：2010 年 8 月第 1 次印刷

责任编辑：张黎 张旭

特约编辑：魏艳艳

装帧设计： 设计

内版设计：付楠

ISBN 978-7-5470-1175-1

定 价：39.80 元

联系电话：024-23284090

邮购热线：024-23284050 23284627

传 真：024-23284448

E - mail: vpc\_tougao@163.com

网 址：http://www.chinavpc.com

## |推荐序|

### 最值得销售员一读的书

戴尔·卡内基

早在1917年，我就认识了本书的作者弗兰克·贝特格。他一路艰苦走来，没受过多少正规教育，甚至小学都没毕业。他的生命历程是一个十分了不起的美国式的成功故事。

在他年幼时，父亲就去世了，留下他的母亲和5个孩子相依为命。为了帮助他守寡的母亲，他在11岁时就得每天早上4点半起床去街头卖报，而他母亲仅靠洗衣和做缝纫活儿来养活家人。贝特格先生告诉我说，他的晚餐通常只有玉米面和脱脂牛奶，没有别的可吃的。

14岁时，他不得不离开学校，靠做蒸汽管道工助手挣钱。18岁时，他成为了一名职业棒球球员，并在圣路易斯红雀队效力了两年，打三垒手的位置。尔后，在一次与伊利诺伊州芝加哥小熊队的比赛中，他的胳膊受伤，从而被迫放弃了棒球生涯。

此后他回到家乡费城。我认识他时，他29岁，在销售人寿保险，

作为销售员的他那时非常失败。然而，在后来的 12 年里，他却赚了足够的钱，购买了一栋价值不菲的乡间别墅，并可能在 40 岁时退休。我亲眼目睹了这一切，我看到他从一个彻底的失败者转变为美国最成功且收入最高的销售员之一。事实上，在几年前我便说服他与我们一起作讲座，在美国青年商会支持下的一系列关于“领导力训练、人际关系及销售技巧”的周培训班上讲述他的故事。

弗兰克·贝特格有权对销售类题材著书立说，因为他拥有近 40 万个销售电话的经历，相当于在超过 25 年的时间里每天打 5 个电话。

本书第 1 章，“是什么让我的收入和快乐倍增”是我曾听过的关于热情的力量的最鼓舞人心的演讲。热情使弗兰克·贝特格走出了失败的深渊，并成为全美收入最高的销售员之一。

我听过弗兰克·贝特格的首次公开演讲，虽然略显生涩，但他仍然热情高涨，并且一路鼓舞了从俄勒冈州波特兰市到佛罗里达州迈阿密市的广大听众。在看到 he 给人们带来的惊人影响之后，我建议他写一本关于他的经历、技巧以及销售理念的书，正如他在演讲台上告诉成千上万的听众一样。

这是我读过的最有帮助、最鼓舞人心的一本书，即使弗兰克·贝特格已经离我们远去了，这本书也将长久地给销售员们（不管是卖保险、鞋子还是船舶）带来帮助。

我仔细阅读了每一页的文字，我极力向大家推荐这本书。如果买一支香烟要走 1 英里——为了得到这本书，我将心甘情愿地从芝加哥走到纽约。

推荐序 最值得销售员一读的书 / I

前 言 我为什么写这本书 / 1

第一部分 是它们让我走出失败的深渊

第1章 是什么让我的收入和快乐倍增  
/ 5

第2章 是什么促使我重返销售  
/ 13

第3章 是什么让我战胜了我所遇到的  
最强大的敌人 / 19

第4章 是什么让我的工作变得井井有条  
/ 23

第二部分 成功销售的准则

第5章 最重要的销售秘诀  
/ 33

第6章 抓住目标，准确出击  
/ 39

第7章 15分钟内销售25万美元  
/ 47

第8章 成功销售的基本原则  
/ 55

第9章 运用提问来增加销售的有效性  
/ 63

第10章 找到客户主要的购买动机  
/ 69

第11章 销售中最重要的词汇  
/ 73

第12章 找到隐藏的拒绝理由  
/ 77

第13章 销售中“被忘却”的魔术  
/ 85

第三部分 赢得他人信任的6种方法

第14章 建立自信最深刻的体会  
/ 95

第15章 是医生给我上了最宝贵的一课  
/ 99

第16章 赢得信任最快捷的方法  
/ 103

第17章 为什么我们会被拒绝  
/ 107

第18章 赢得信任最正确的方式  
/ 111

第19章 展现最棒的自己  
/ 115

第四部分 吸引客户的秘诀

第**20**章 向林肯学习结交朋友  
/ 121

第**21**章 我能在任何地方都变得越来越受欢迎 / 129

第**22**章 学会记住每个人的姓名和面孔  
/ 133

第**23**章 什么是销售员失去业务的最大原因  
/ 143

第**24**章 消除接近大人物时的恐惧心理  
/ 147

第五部分 销售的步骤

第**25**章 销售前的销售  
/ 155

第**26**章 预约的秘诀  
/ 163

第**27**章 应对秘书和总机接线员的绝招  
/ 173

第**28**章 让你进入销售高手行列的方法  
/ 177

第**29**章 让客户帮助你完成销售  
/ 183

第**30**章 挖掘新客户，维护老客户  
/ 187

第**31**章 成交的7项准则

/ 197

第**32**章 我所学到的卓越的成交技巧

/ 205

第六部分 不要害怕失败

第**33**章 别让失败吓倒你

/ 213

第**34**章 本杰明·富兰克林的成功秘诀  
给我的启示

/ 221

第**35**章 让我们进行一次心与心的对话

/ 227

## 我为什么写这本书

一天，我很偶然地与戴尔·卡内基搭乘了纽约的同一列火车。当时戴尔正准备去田纳西州的孟菲斯做讲座。

在旅途中，戴尔对我说：“弗兰克，我要去由美国青年商会主办的周培训班作演讲，你跟我一起去，给学员讲讲销售吧？”

我以为他在开玩笑，回答道：“戴尔，你知道我没读过什么书。那个我可做不来。”

戴尔说：“你只需要告诉他们你是如何在销售中转败为胜的，只要告诉他们你做了什么就行。”

我想了想，说：“好吧，我想我可以做到。”

不久，我便跟随戴尔开始在全美各地发表讲演。一周5天，我们每晚都会和听众们进行4个小时的交流。戴尔的发言时间为半小时，然后我会讲半小时。

后来，戴尔说：“弗兰克，你为什么不写一本书呢？很多销售书籍的作者其实根本没做过销售。你为什么不写一本有关销售的新书呢？你

可以在书中清楚地告诉大家你所做的一切，告诉读者你如何从销售失败走向销售成功，告诉读者你自己的生活故事。你要用第一人称来写，不要用讲座的口吻，只需要写出你作为一个销售员的生活故事就行。”

我越是想到这一点，就越觉得这听起来很自大。

“我不想这样做。”我说。

但是，戴尔用了整整一下午的时间劝说我，让我就像在讲台上演讲一样在书中说出自己的故事。

戴尔说：“我们在每一个城市演讲时，青年商会的小伙子们都会问‘弗兰克·贝特格干吗不把自己的故事写成书呢？’你还记得盐湖城的那个小伙子吧，他说他准备预先投资 40 美元，用来购买你的第一本书，你可能以为他在开玩笑，但这是事实，因为他认为未来将得到的收益将数倍于 40 美元的投资。”

而后不久，我便开始了本书的写作。

在书中，我试图告诉大家我在销售过程中的愚蠢失误和错误，以及为了摆脱困境我作出了哪些努力。自我走进销售的大门，我曾经受过两次打击，我那时对销售可谓一无所知。8 年的棒球生涯似乎并不适合我，销售对我来说也遥不可及。如果热衷打赌的人一直对我投注，他们十有八九会赌我输，我对自己也同样没多大信心。

我希望大家不要在意我用第一人称来写作，如果书中有任何内容听起来像是在自我吹嘘，那并不是我的本意。我所“吹嘘”的这些内容正是给我带来帮助的一些东西，也将会给有此需要的人带来帮助。我试图以销售新人的角度来写这本书，希望你们能喜欢。

How I Raised Myself  
From Failure To Success In Selling



第一部分

是它们让我走出失败的  
深渊

## | 导读 |

❧ 强迫自己表现出热情，那么你就会热情起来。“做一个高尚而神圣的决定，将双倍的热情投入到你的工作和生活中。如果你将这个决定付诸实践，你的收入和快乐都将可能倍增。”

❧ 记住沃尔特·莱玛·托尔伯特（Walter Lemar Talbot）的话：“销售这一行说到底就是一件事——见人。如果一个能力平平的人每天向四五个人认真地销售他的产品，我断定他一定会成功！”

❧ 如果你想克服恐惧并迅速获得勇气和自信，那么请参加一个好的公开演讲课程——而不只是一个讲座课程，因为你所需要的只是在每次课程中能够发表讲话。

❧ 如果你无法将事情安排得井井有条，如果你想提高思考能力，并根据重要性安排顺序做事情，那么，只有一个办法：投入更多的时间去思考，并根据重要性进行事务排序。



## 第1章

# 是什么让我的收入和快乐倍增

**我**成为职业棒球手后不久，便受到了人生中最大的一次打击。当时是 1907 年，我在宾夕法尼亚州约翰斯敦队打球，年轻的我雄心勃勃，凡事都希望做到最好，可结果却被解雇了！如果我没去经理那里问我被解雇的原因，我的一生可能就和现在大不一样了。事实上，如果我没有问他那个问题，我也不会有这个荣幸来写这本书了。

经理说，他之所以解雇我，是因为我没精打采！这是我最意想不到的回答。

“你在场上像一个打了 20 年球的老手一样慢慢吞吞，”他告诉我，“你如果不是懒惰为什么要这样呢？”

“伯特，”我说，“我很紧张，很害怕，可我不想让大家知道我害怕，特别是我的队友，而且，我希望通过放松自己来摆脱紧张情绪。”

“弗兰克，”他说，“这种方法永远不会见效，正是它束缚了你。不管你离开这里后去做什么工作，你都要活跃起来，将热情投入到你的工作中！”

我在约翰斯敦的薪水是每月 175 美元。被解雇后，我去了宾夕法尼亚州切斯特的大西洋联盟队，他们每个月只付给我 25 美元。面对这么微薄的薪水，我实在打不起精神，但我还是努力积极表现。在那里待了三天后，一位老球员丹尼·米汉对我说：“弗兰克，你到底为什么要待在这个二流球队里呢？”

“丹尼，”我回答说，“如果能找到更好的工作，我去哪里都可以。”

一个星期后，丹尼向康涅狄格州纽黑文队引荐了我，他们同意给我一次表现的机会。在纽黑文队的第一天作为我一生中的一件大事将会永远留存在记忆中。队里没有人认识我，所以我下定决心，不会再让任何人指责我懒惰，我要成为新英格兰联赛中最具活力的球员。要想获得这样的美名，就必须付诸实践。

从我出现在场上的那一刻起，我就像一把张满了弦的弓，投球迅速有力。有一次，在处于不利的情况下，我迅速跑到三垒的位置，迫使三垒手漏接球，得到了重要的 1 分。是的，这一切都是表演，是我特意这么做的。我在球场上快速而不停地奔跑着，在 37.8 摄氏度的高温下，即使中暑也不足为奇。

这样做有效吗？下面发生的三件事足以说明它魔术般的功效：

- 我的热情几乎完全克服了恐惧。事实上，我仍然很紧张，但我的表现要远好于自己的预想。（如果你感到紧张，请心存感激。不要压抑它，尽情释放它，让紧张成为你的动力。）
- 我的热情影响到了其他球员，他们也变得充满激情。

- 我并没有因炎热而变得萎靡，我在赛中和赛后的美妙感觉是以前从未感受过的。

第二天早上在报纸上看到的内容更使我激动无比，《纽黑文报》刊登了如下文字：“贝特格这位新球员热情如火，他激励了我们的球员。他们不仅赢得了这场比赛，还表现出了这个赛季中的最好状态。”

报纸上已经开始称我为“活力四射”的贝特格——球队的灵魂人物。我把剪报邮寄给了我约翰斯敦的经理伯特。你能想象当他读到这个三周前被他因懒惰而解雇的贝特格如今被描述为“活力四射”时的表情吗？

在 10 天内，热情使我的月薪由 25 美元升至 185 美元，上涨了 7 倍。我不得不反复强调，正是这种付诸热情的决心使我的收入在 10 天内上涨了 7 倍！收入的激增并不是因为我的投球技巧，或是攻抢能力更强，也不是因为我有什么过人之处。相比之前，对于棒球，我也没有更深入的了解。

之前我还希望能够留在切斯特拿到每月 25 美元的薪水，而两年后，我已活跃在圣路易斯红雀队三垒的位置上，我的收入也增加了 30 倍。这是怎么办到的呢？并没有依靠别的什么，就是热情。

两年后，在对阵芝加哥小熊队的一场比赛中，我经历了一次严重事故。当时在我全速奔跑时有一个击球的机会，我企图以相反的方向触球，突然有东西击中了我的胳膊。这一次的受伤迫使我不得不放弃职业棒球生涯。当时看来这好像是一件坏事，但我现在回想起来，觉得这应是我一生中最幸运的事情之一。

我回到家乡，在接下来的两年中，我每天都骑着自行车在费城的大街小巷以收取家具行的分期付款为生，收入极不稳定。经过了两年单

调无聊的收款生活后，我进入富达人寿保险公司（Fidelity Mutual Life Insurance Company）做保险销售。

接下来的10个月是我一生中最难熬的一段日子。我四处碰壁，不管如何努力，业绩总是零。于是我反省——自己不是干推销的料，并准备转行干运务员。但是，我意识到，无论做什么工作，我都必须克服一种一直困扰着我的奇怪的恐惧感，于是我参加了卡内基的一个演讲课程。一天晚上，卡内基先生在一次谈话中打断了我。

“贝特格先生，”他说，“打断你一小会儿，一会儿就好。你对你的演讲话题感兴趣吗？”

“当然。”我回答。

“嗯，那么，”卡内基先生说，“你为什么不说得更更有激情一些呢？如果你不在演讲中加入一些生动的东西，听众怎么可能会有兴趣呢？”

戴尔·卡内基接下来作了一个满怀激情的演讲。他非常兴奋，以至于他在说话时朝墙扔了一把椅子，摔断了一个椅角。

那天晚上睡觉前，我思考了一个小时，想起了在约翰斯敦和纽黑文打棒球的那些日子。我第一次意识到，那些破坏我棒球生涯的因素似乎正要破坏我作为销售员的职业生涯。

我那晚所做的决定是我生命的转折点。我决定继续从事保险销售，并将我在纽黑文队时的那种热情投入到销售当中。

我永远不会忘记我在第二天拨通的第一个客户电话，这是我的第一次突破。我打定主意，要成为他接触过的最热情的销售员。在讲话时，我兴奋地握着拳头，本以为他随时都可能插话，问我有什么不对劲，但他却没有这样做。