



SHARE FAR
—世華—

总裁首选学堂

实战 实效 实操

销售之神的“收官之作”



伟大的销售

夏伟◎著

问鼎销售江湖，一语道破玄机，一招邂逅奇迹。



中华工商联合出版社

伟大的销售

夏伟◎著

问鼎销售江湖，一语道破玄机，一招邂逅奇迹。



中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据

伟大的销售 / 夏伟著. — 北京: 中华工商联合出版社, 2013.1

ISBN 978-7-5158-0389-0

I. ①伟… II. ①夏… III. ①销售—方法

IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第006273号

伟大的销售

作 者: 夏 伟

责任编辑: 于建廷 效慧辉

项目策划: 陈凌飞 章 晨

封面设计: 张学桂

版式设计: 张 涛

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次: 2013年3月第1版

印 次: 2013年3月第1次印刷

开 本: 787mm×1092mm 1/16

字 数: 220千字

印 张: 12.75

书 号: ISBN 978-7-5158-0389-0

定 价: 32.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com(营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com(总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

你不是一个人在战斗

如果有人问我，平日里你最牵挂的人是谁？我会毫不犹豫地回答：“夏伟！”夏伟是何许人也？他是世华创始人之一，是与我一起“出生入死”的好兄弟，是一个顶天立地的真汉子，是我的左膀右臂。可以毫不夸张地说，世华的发展有多大，夏伟的贡献就有多大。

他有着脚踏实地的实干精神！近三十岁，他才从打工的迷途中跋涉出来，带着倔强的个性一脚踏入销售行业。在入职不到2年的时间就稳坐公司销售业绩第一名的宝座，他一个人的销售业绩可以顶20个销售员业绩的总和，占据了整个公司销售业绩的80%，被誉为世华集团的“销售之神”。在集团公司发展壮大过程中，他和公司一起成长，从一名普通的销售员，一步步晋升为集团公司副总裁。

他有着与天比高的铮铮铁骨！自2008年执掌北京华夏管理学院以来，他早出晚归、日夜奔波，忙着拉赞助、洽谈合作、偿还债务、修缮校区、新建办公楼和宿舍楼，待一切条件成熟之后，又忙着招生、安排就业。华夏经济园项目审批通过之后，他又以百倍的热情投入到招商引资工作当中。11年来，他不知疲倦、奋斗不止，就像一块砖头一样，哪里需要就往哪里搬。他有着远大的梦想，他带着世华崇高的使命，活出了本我以外的价值。

“我将把我的余生奉献给世华，我将紧紧跟随您，把世华打造成全国第一培训品牌！”我未曾当真的一句表决心的话，他竟然在心中铭记了11年。更令我感动的是，他不仅在践行自己的诺言，持续为世华创造不菲的业绩，而且

还为他所服务的客户创造了巨额的价值。更难能可贵的是，他从不居功自傲，还能关爱同仁。

他利用闲暇时间，将自己的销售经验与心得汇总成世华的内部行销系统，全国36家公司3000多位同仁每天都在用这个系统持续地创造业绩。世华之所以每年能以300%的速度持续增长，与使用夏伟所创建的这套营销系统大有关系。

他坚持在销售团队里面开展“狼性训练”，他忍受着同仁的抱怨与非议，倾尽自己的心血把销售员打造成“忍得住孤独、耐得住寂寞、挺得住痛苦、顶得住压力、挡得住诱惑、经得起折腾、受得起打击、丢得起面子、担得起责任、提得起精神”的钢铁战士。他说：“我不指望人们对我感恩戴德，我只想他们能够在真实的销售战场上少受伤害，扩大战果。”

夏伟尽管学历不高但脑瓜灵活，敢于接受挑战。他曾用2年多时间，以最朴实的语言、最简易的策略、最有效的措施、最系统的脚本汇集成他的第一本书《我的销售江湖》，激励和帮助了许多在销售行业备受打击、绝望无助的销售员。

.....

回忆过往，感慨万千！如今，他再次拿起笔，将他在销售方面新的感悟和经验结集成书出版，相信读者朋友们也必然和我一样，有所感，有所悟，最终有所得。此时此刻，不知远在北京的夏伟兄正在忙些什么，是不是还在为华夏经济园的招商引资而茶饭不思呢？千言万语道不尽我对他的感激之情，唯有说一句：“你不是一个人在战斗，世华所有同仁都是你最坚实的臂膀、最坚强的后盾！加油！”

我真挚地希望他能够再接再厉，再创佳绩。

是为序！

姜岚昕

2012年10月8日晚于上海

前 言 PREFACE

销售的根本目的在于成交。这里面包含两层意思，其一是我们如何与客户打交道；其二是我们该怎样说服客户，让其付款或签单。本书对这两个核心问题，进行了深入、细致、科学地剖析，全面解读销售员如何运用销售策略与技巧，从而实现与客户之间的有效沟通，促使客户在最短时间内与我们达成交易。

在我长期的销售团队建设和销售技能培训工作中，发现众多的销售员在极力发挥销售技能时，却忽略了销售的核心所在，即通过读心、交心、攻心等心理策略，赢得客户的信任。

一些销售精英向销售新人介绍经验时往往会说：“一定要勤快点，多去拜访客户，要持续不断地开发客户资源！”于是，销售新人每天打几十个电话，拜访十几个客户，但仍然没有任何客户愿意下单，业绩毫无进展。这是由于销售新人不明白自己不仅是在卖产品，更主要的是要赢得客户的心。这也是我长期以来研究和实践的重要培训课题之一，我的许多销售策略与心理学技巧在该书中有系统的总结和完善。我希望读者朋友通过阅读本书能够有所收获。

本书是专为销售员的个人发展以及销售技能提高量身定做的。大部分内容是我以前销售经验的总结，也有一些是我进行销售培训工作的教案和资料积累，它们的有效性经过了无数一线销售员的检验。

相比市场上同类图书，本书的优势和特色主要体现在以下五个方面。

1. 全面性。本书将销售员刚入门时所必须掌握的基础知识，全面地收入。读者可以通过阅读本书，对销售工作的各个方面有最基本的了解，以此夯实销售工作的基础，并在此基础上提升实践能力。

2. 系统性。本书对销售工作的各个业务模块进行分类，对业务主线进行了科学地梳理和解读，对应掌握的销售技巧进行了归纳与提炼，从而便于读者抓住工作的核心，并通过系统化的思维方式有效地解决销售过程中遇到的各类问题。

3. 针对性。本书以销售过程中的相关内容为出发点，对工作中面临的问题进行全程指导，相关案例也都取自销售实战一线，旨在让工作流程更清晰、操作方法更到位、销售技巧真正实用，针对性更强。

4. 实操性。本书随着销售进程不断地向纵深挖掘，为读者指明了具体的行为方向，并以“实用”、“实效”和“实操”为准则，提供了有效的销售技巧和销售话术。这些技巧和话术可以使销售员在遇到问题时不再手忙脚乱，真正实现“拿来就可以用，用了就有效”。

5. 简易性。本书力求将科学、专业的销售理念和方法简化，同时配以源自销售实践的真实案例，使读者更易于理解和操作。本书语言通俗、简单，并辅以必要的图表说明，使读者的阅读过程变得更加轻松。

谁能赢得客户的心，谁就能在最短时间内拿到订单！希望本书能为您的销售工作提供帮助，使您不断地完善和超越自我，创造销售奇迹。

由于时间有限，书中难免有疏漏之处，诚恳地希望各位读者批评指正。

夏 伟

2012年11月18日清晨于北京

目 录 CONTENTS

序篇·大志向

引 子：许自己一个锦绣前程 / 002

辛酸杂志推销路 / 004 疯狂电话的感动 / 004

泪水洗礼的蜕变 / 005 雄心壮志永不泯 / 007

第一章 登 顶 / 009

一、顶尖的理念 / 010

聚焦自身的成长与精进 / 011 真心帮助、服务客户 / 012

拒绝我的人迟早会接纳我 / 014 客户购买的是我的心 / 015

客户永远都是对的 / 016

二、顶尖的团队 / 017

团队作战时代来临 / 018 选对人，育好人 / 018

顶尖团队的打造 / 020

第二章 为 王 / 023

一、十度修炼 / 024

忍得住孤独 / 024 耐得住寂寞 / 025 挺得住痛苦 / 026

顶得住压力 / 027 挡得住诱惑 / 028 经得起折腾 / 029

受得起打击 / 030 丢得起面子 / 031 担得起责任 / 032
提得起精神 / 033

二、争做“群狼之首” / 034

狼性激发 / 035 狼群作战 / 036 傲世狼王 / 038

上篇·大谋略

引 子：西北第一 / 042

1600人发出同一个声音 / 042 青海也是我的地盘 / 044
苦捱“非典”求生存 / 044 5000人不算多 / 045

第三章 全力以赴 / 047

一、不走寻常路 / 048

让媒介帮你找客户 / 048 广而告之引来客户 / 050
渠道开发潜在客户 / 051 资源互换发掘客户 / 052

二、推销无处不在 / 054

遇见的都是有缘人 / 054 小恩小惠更能打动人 / 057
你根本不会用QQ / 058 顺藤摸瓜寻“贵人” / 059

第四章 智取难关 / 063

一、拜访邀约零拒绝 / 064

成功约见客户的技巧 / 064 仪表至关重要 / 072
你不可不知的商务礼仪 / 073

附录：销售中的拜访礼节 / 075

二、乾坤大挪移 / 078

绕，绕，绕，绕过前台 / 078 攻，攻，攻，攻破防线 / 081

变，变，变，变换角色 / 084

中篇·大布局

引 子：再创一片天 / 088

树挪死，人挪活 / 089 二次创业苦 / 090 独一无二的演讲 / 092

乘胜追击 / 093

第五章 赢得信任 / 095

一、信任是合作的前提 / 096

闲聊解闷——拉近距离 / 096 投其所好——获取好感 / 099

情感共鸣——建立友谊 / 100

二、沟通不在于形式 / 103

内心是捕捉出来的 / 103 信息是套取得来的 / 107

想法是诱导出来的 / 109 需求是通过提问获取的 / 111

附录：电话销售禁忌 / 114

第六章 绝对成交 / 117

一、行销大法全揭密 / 118

痛苦销售法 / 118 价值销售法 / 119 饥饿销售法 / 121

有效赞美法 / 123

二、你不找钱，钱不理你 / 126

异议排除法 / 126 无敌激将法 / 132 渐进式成交法 / 133

附录：实用成交方法汇总 / 136

下篇·大跨越

引 子：迈向新纪元 / 140

北京，北京，我爱你 / 141 免费大学真免费 / 142

创造华夏经济园的未来 / 145 走在康庄大道上 / 146

第七章 攻心为上 / 149

一、用嘴不如用心 / 150

拥有一颗强烈的进取心 / 150 交出你的真心 / 152

让客户感觉到你的诚心 / 153 要有恒心 / 155

二、销售攻心术 / 156

多看效应：见面长不如常见面 / 157

名人效应：羡慕、嫉妒、恨 / 159

比较销售法：好东西谁都想 / 161

附加价值法：谁都想利益最大化 / 163

得寸进尺法：稳步推进，达成共识 / 164

附录：销售真经 / 166

第八章 疯狂谈判 / 169

一、八步谈判法 / 170

第一轮筛选 / 170 比价、议价 / 171 第二轮筛选 / 173

初步洽谈 / 173 首轮PK / 174 再次PK / 175

条件谈判 / 175 一锤定音 / 175

二、砍价的艺术 / 176

砍价的两大观念 / 176 砍价的三大原则 / 179

砍价的六大流程 / 182

后 记 江山代有才人出 / 185



序 篇

大 志 向

“不想当将军的士兵不是好士兵！”套用这句话，我要说：
“不想当销售主管的销售员不是好销售！不想当销售经理的销售员不是好销售！不想当销售总监的销售员不是好销售！不想当公司总经理的销售员不是好销售！”一个人，如果他干销售的出发点只是为了生存、养家糊口，那他注定此生一无所成。要牢记：销售随着志向走，小志向成就小销售，大志向成就大销售。

引子：许自己一个锦绣前程

每个人的心中，都有一个梦。这个梦无关乎大小，只关乎未来。只有初中文凭的我，在进入世华，踏入销售行业之时，已经到了而立之年。此前，我做过几年临时工，都是一些苦活、累活；后来又在江苏宜兴的一家灯具厂做了10年技工。尽管和过去奔波劳累的临时工比起来，灯具厂的工作稳定而清闲，但我的内心却始终渴望着某种变化，不想自己的人生就这么定格。

人们都说三十而立，可我的人生还是如此暗淡无光。

打工生涯如此艰辛，我不甘心就这样一直平庸下去。

我抱持一个信念，只要自己肯努力付出，就会有所收获。

正因如此，我时常会浏览一些报纸、杂志，关注那些创业者的故事。2001年是我人生的转折点——一个改变我人生的机遇，在这样不经意的关注中降临。

《成功》杂志第6期上一篇关于姜岚昕老师从无到有、艰苦创业历程的专访，深深地感染并启发了我。为了一睹姜岚昕老师的风采，也为了彻底改变自己的人生，2001年2月，我带着跟朋友筹借的1600元钱，踏上了开往西安的火车，去聆听姜老师“生命巅峰”的课程。

授课当天，姜老师早早就站在了讲台上。他的敬业，在第一次见面时就给了我深刻的印象。课程开始后，姜老师侃侃而谈，简单的几句开场白，立刻将我带入一个前所未有的思想世界。我意识到自己过去十多

年的蹉跎岁月，等待的正是眼前这样的一次价值洗礼。两天两夜的潜能开发，加上姜老师的现场指导，使我脱胎换骨。

这堂“生命巅峰”课程成了我人生的分水岭，我心中的巨人已然被唤醒——天生我材必有用。之前我仅仅是给别人打工，之后我要为自己而活。人生短短几十年，此时不搏待何时。

我带着抑制不住的兴奋向姜老师自荐：“我要加入世华，我想跟随您一起打拼。”姜老师试探地问我：“你凭什么跟随我？你有一技之长吗？”这句话激发了我的斗志，我回答道：“您还别瞧不起我，什么苦活累活我都干过，只要我认准的事，没有做不成的。”姜老师用怀疑的眼光打量了我一番，把公司地址给了我，让我第二天去公司谈。

第二天，我找到西安丰庆路庆丰大厦405室——一个只有80平方米的房子，这就是当时世华起步的地方。姜老师从忙碌的工作中抽空接待了我，我们谈了很多，但他并没有表示让我上班。此后，我就每天到公司去，一次次地表达我的决心，我一定要在世华得到学习、成长和改变的机会。也许是我的坚持和决心说服了姜老师，他问了一个至今令我难以忘怀却又为之奋斗了十几年的问题：“世华可以接纳你，但我想知道，你能于世华带来什么？”

我知道，这是最后的考验，成败在此一举。我信誓旦旦地回答：“我将把我的余生奉献给世华，我将紧紧跟随您，把世华打造成全国第一培训品牌！”

就这样，经过几番心灵的沟通和几次小小的考验，我如愿成为了世华的一名试用员工。

此时，世华尚处在创业初期，工作环境非常差。而我在外奔波打工已经十多个年头，对这些看得很淡，一心只想着熟悉业务，早日为世华作出贡献。

辛酸杂志推销路

为了提升姜老师和世华的影响力，我的第一项工作就是推销《成功》杂志，因为上面刊登了很多有关世华的案例和对姜老师的报道。

我走遍西安所有报刊亭谈代卖，目的就是发掘那些对世华感兴趣的人，推荐他们来上姜老师的课，进而把他们培养成公司的忠实客户。

对于这段经历，我刻骨铭心。通常，大清早就开始忙碌，早餐都顾不上吃，在大街上抱着杂志兜售。这种坚持，靠的是自己的意志力，要不怕苦，不怕累，还要勇敢面对拒绝。

有时为了开辟新市场，我甚至徒步从公司走到灞桥，来回20多公里。只记得当时双腿酸痛，脚底都磨出了血泡。但这点困难对我来说根本不算什么，我坚信自己的付出一定能换来回报。终于，我用自己的勤勉刻苦赢得了在世华留下来的权利，赢得了姜老师的认可与重用。

疯狂电话的感动

作为一家刚刚起步的培训公司，培训课程的开发与推广是当务之急。根据2001年的全年规划，3月份姜老师将开办首期“成功演讲”课程。对于这期培训课程，我至今还记忆犹新。起初，由于推广力度不够，课程被迫推迟了三次，始终无法按原计划顺利开课。

对比现在世华遍及全国、辐射东南亚的知名度，那时候的世华几乎没什么名气，外界对世华的认知更是微乎其微。当时世华的几个销售员，包括我在内，业务能力和公司一样，尚处于起步阶段。为了尽早开课，避免世华的牌子被“砸烂”，姜老师用他“疯狂演讲”的精神，不分昼夜地带

领我们完成一个又一个看似难以实现的目标，最终达到了开课的标准。

开课那天，公司所有人都很激动，这些天来的辛勤付出终于有了回报。

为了避免那些已经报名的学员因有事而耽误课程，在去往会场的路上，姜老师不断地打电话跟踪客户。一块电池打没电了，则换一块继续打。

看着姜老师一遍又一遍地拨打电话，我和同事惭愧不已。想到关键时刻自己这么没用，恨不得扇自己几个耳光。看着姜老师早已布满细密汗珠的额头，我只能默默地流泪。从那一刻起，姜老师为事业疯狂付出的精神在我心中留下了不可磨灭的烙印，我发誓只要姜老师能做到的，我也一定要做到。

人生感悟：

在通往成功的道路上，不可能是一片坦途，会有很多充满荆棘坎坷的大山挡在我们面前。翻过去，我们就能见到不一样的蓝天。这个翻过去的过程，靠得就是我们的意志。

顽强的意志是成功的关键，它犹如打开成功之门的金钥匙。只有拥有了这把金钥匙，我们才能做自己命运的主人，我们的人生才可以完全掌握在自己手中。

泪水洗礼的蜕变

世华早期开设的课程，目标群体主要是大学生。按照年度计划，世华接下来要举办一场公益演讲会，以帮助大学生成长，解决他们在成长中的烦恼，释放就业带来的种种压力。开课前的推广工作异常繁忙，也十分辛