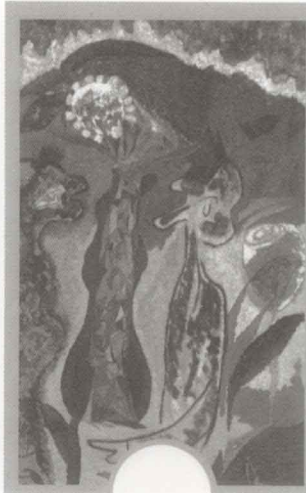




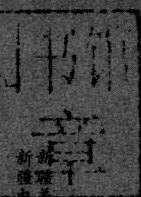
从失败到成功的销售经验

【美】弗兰克·贝特格 著

新疆美术摄影出版社
新疆电子音像出版社

从失败到成功的销售经验

【美】弗兰克·贝特格 著



新疆美术摄影出版社
新疆电子音像出版社



图书在版编目(CIP)数据

从失败到成功的销售经验 / 文章主编. -- 乌鲁木齐:
新疆美术摄影出版社: 新疆电子音像出版社, 2011.9
(羊皮卷经典励志丛书)
ISBN 978-7-5469-1770-2

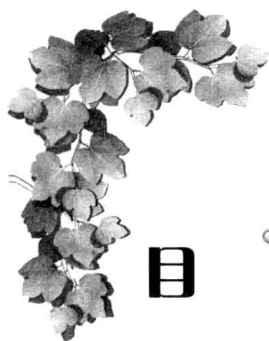
I. ①从… II. ①文… III. ①成功心理 - 通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 190658 号

责任编辑 王 琴
装帧设计 轩辕文慧 叶尔江·铁流

从失败到成功的销售经验

出版发行	新疆美术摄影出版社 新疆电子音像出版社
地 址	乌鲁木齐市西虹西路 36 号
邮 编	830000
印 刷	新疆新华华龙印务有限责任公司
开 本	880 mm × 1230 mm 1/32
印 张	7
字 数	74 千字
版 次	2012 年 1 月第 1 版
印 次	2012 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5469-1770-2
定 价	21.00 元



目



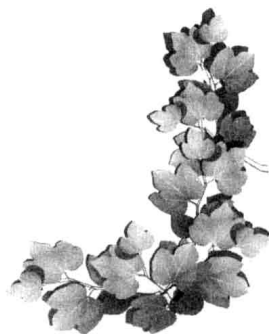
从失败到成功的销售经验

弗兰克·贝特格

录

CONTENTS

第一部分	我走出失败的原因	1
第二部分	销售成功的秘诀	31
第三部分	赢得他人信任的6种方式	101
第四部分	怎样使得人们愿意和你做生意 ...	123
第五部分	推销的步骤	156
第六部分	不要惧怕失败	214





第一部分 我走出失败的原因

一、使收益和快乐倍增的想法

1907年，在我开始职业棒球生涯不久，就受到一次沉重的打击。我在宾州的约翰斯顿打球，参加三州联赛。那时年轻气盛并渴望出人头地的我却无端被解雇了。如果当时不去找解雇我的球队老板，问个究竟，我的整个生活可能就完全不一样了；而且我也不可能写这本书了。

我问老板解雇我的缘由，他说，因为我懒惰，打球时无精打采，像是一个打腻了的老球员，而且他还说要是不懒的话根本不会像那个样子。我争辩着

◎从失败到成功的销售经验

CONG SHI BAI DAO CHENG GONG DE

XIAO SHOU JING YAN

说，打球时我太紧张，以至想在人群中躲起来不出场，并保证我会努力消除这种紧张感。可老板说，那没有用，那只能拖你的后腿，根本打不出什么好成绩。

“弗兰克，离开这儿后，无论你去哪儿，都要振作起来，工作中要倾注热情和活力。”

离开了每月挣 175 美元的约翰斯顿队，我加盟到宾州的切斯特队参加大西洋联赛，每月只挣 25 美元。两队收入的悬殊差距实在无法让我有热情，但我还是努力地做着每件事。到切斯特队 3 天后，队里的老球员丹尼对我说：“弗兰克，你干吗参加这么低级别的联赛呢？”我说：“如果我知道如何可以找到更好的工作的话，我什么地方都愿意去。”

一周后，丹尼劝说康州的纽黑文队试着吸收了我。到该队的第一天成为我记忆中永不磨灭的重大事件。联赛中没人熟悉我，也没有人责怪我懒惰。我下定决心在这次联赛中一定要成为最有激情的球员，我决不能违背自己的诺言。

从此，我激情澎湃，在球场上就像一个充足了电的人。掷球时，我速度是如此之快和有力，以至于几

乎要震落内场接球同伴的手套。一次比赛中，烈日当空，酷暑难耐，温度足有华氏 100 度。我与对手斗智斗勇，抓住对手接球失误的机会奋力跑向主垒，赢得有决定意义的一分。如果当时因怕中暑而不去努力的话，恐怕就会失去这一分。

“激情”像奇迹般地在我身上发生了 3 种作用。

1.彻底消除了我在打球时的恐惧心理和紧张情绪，以至于发挥得比自己想象中的还要好；

2.我的热情就像一把火，点燃了其他队员，他们也变得和我一样激情澎湃；

3.在烈日当头的酷热中比赛，我的感觉真是好极了，比以往任何时候都好。

更使我感到震惊的是第二天早晨的报纸上赫然登着有关我的消息，上面是这样写的：“这个新手充满了激情并感染了我们的小伙子们。他们不但赢得了比赛，而且看来比任何时候都好。”

这家报纸还给我起了个叫“锐气”的绰号，称我是队里的“灵魂”。我剪了一份报纸给开除我的约翰斯顿的老板寄去。你能否想象得到他看报纸时的表情？3 周前他炒了一个他认为懒惰的球员的鱿鱼，可

◎从失败到成功的销售经验

CONG SHI BAI DAO CHENG GONG DE
XIAO SHOU JING YAN

现在他的绰号竟然是“锐气”。

于是我的月薪从 25 美元涨到 185 美元，除了“激情”还有什么能使我的月薪在 10 天内上升 700 % 呢？在投入热情打球以前，我对棒球所知甚少。3 周中，从月薪 25 美元的切斯特队到纽黑文队，“完全是凭着激情”，才使我的月薪涨了 30 倍。除了“激情”没有什么使我获得如此大的成功了。

很快地，两年过去了。一次在芝加哥队与当地的“出租车”队比赛时，我受了重伤。当时在疾跑中我接住了对方的一个短打球，我使劲将球掷出时，胳膊上突然产生了让人撕心裂肺般的疼痛，我的胳膊骨折了。这次事故，我被迫放弃了棒球职业。在当时这对我来说真是一道晴天霹雳。可现在回过头来看这件事又成了我人生旅途中的一件幸事。

结束职业棒球生涯之后，我回到费城老家，找到一份分期付款卖家具收款的工作，我每天骑着自行车在街上转，每天挣 1 美元的辛苦钱。就这样度过了沉闷的两年之后，我决定受聘于一家人寿保险公司推销人寿保险。我一生中最漫长和最令人灰心丧气的 10 个月就是我初涉保险行业的那 10 个月。10

个月的沉闷推销结束后，我觉得自己根本不适合做一名人寿保险推销员，于是我又开始查找招聘广告，那时我以为做一名船员也是份不错的工作——那时我已意识到无论我做什么，始终都被一种不可名状的，很复杂的恐惧感支配和控制着，因而接下来我去听由戴尔·卡耐基先生主持的演讲。一次我发言时，卡耐基先生打断了我的话，他说道：“等一等，等一等，贝特格先生，你的发言怎么如此缺乏激情呢，你如此缺乏生气的乏味发言如何能提起人家的兴趣



◎从失败到成功的销售经验

CONG SHI BAI DAO CHENG GONG DE
XIAO SHOU JING YAN

呢？”卡耐基先生以鼓励的口吻向我解释了“激情”一词，讲到忘形处，他竟拎起一把椅子狠狠地摔在地上，当时就折了一条椅子腿。

当天晚上，我躺在床上左思右想，辗转难眠。我的思绪回到了在约翰斯顿和纽黑文打棒球的日子。我终于明白：毁了我棒球生涯的恶习正在影响着我的推销员生涯。我决定以我加入纽黑文队打球的激情投入到作推销员的工作中来。这一决定成了我人生的转折点。

我始终记得我推销生涯中所打的第一个电话。我下定了决心要在工作中充满热情，那真是一次速

战速决的谈话。接电话的人大概从未遇到过如此热情工作的推销员。当我集聚起我的全部热情来说服他



时，我倒真希望他能问我到底发生了什么，并打断我，然而他并没有这样做。

轮到面谈时，我注意到他挺直了身子，睁大眼睛，向我询问有关人寿险的事，但并没有打断我，最终他没有拒绝我的推销，买了一份保险。此人就是爱尔·安蒙斯，费城的谷物商。爱尔先生在购买人寿险之后很快就成了我的好朋友和最有力的支持者。从那天之后，我开始真正地推销了。“激情”奇迹般在我的工作中发生作用，就像在我的棒球生涯中一样。

我并不想给任何人这样一种感觉，即激情可以油然而生。但是你要是有意激发起你内心的激情时，“激情”似乎又是可以油然而生的。因为当我强迫自己具有激情时，很快我就可以感到激情已至。而且，在12年的推销生涯中，我也目睹了许多的推销员靠激情成倍地增加了收入，同样也目睹更多人由于缺少激情而一事无成。

不论如何，我还是坚信激情是使推销成功的最重要的因素。我结识过一个保险方面的权威，他知识渊博，甚至能以推销保险为题著书立说，但却无法靠把书卖出而体面地生活，原因何在？最主要的原

◎从失败到成功的销售经验

CONG SHI BAI DAO CHENG GONG DE
XIAO SHOU JING YAN

因是他缺乏热情。而我所认识的另一个人对保险所知甚少，却把推销干得很成功。干了20年退休，住在佛罗里达迈阿密海滨，过着自由快乐的生活。他成功的原因并不是保险方面的知识，却是推销时的热情。

激情是后天获得的还是与生俱来的？当然是后天获得的，那位成功人士就是例子。在他推销生涯的20年中，他每天都要求自己充满激情地投入工作。几乎是每天早晨，他都默诵一首诗，这成了他每日计划的一部分。我也发觉这首诗总如此令人振奋，我几百次地把它抄录在卡片上。这首诗是赫伯特·卡夫曼所作，诗名叫做《胜利》。

胜利

曾经你感到自豪
一天你获得了极大的成功
你只想表现
自己的所能
证明自己的实力
又过了很多年，你又有有了什么新思想
你又成就了什么功业

又是十二个月的好时光
你将如何享用
机遇、胆识
你是否又将错过
为什么没有机会
因为你缺乏冲动。

请记住这首诗吧！每天默诵，这首诗可能会使你成功。

一次读了沃尔特·克莱斯勒的一本自传，觉得写的很好，于是我随身携带了几星期。我敢可以肯定在熟记之前我至少阅读了40遍。作为推销员，其实都应该熟记该书的内容。书中沃尔特·克莱斯勒在被问到成功的秘密时，他列入了能力、职位、权力等一系列要素，但他认为真正的秘密还是激情。他说：“是的，我宁愿把热情说成激情，我愿意看到人们激动，当他们自己变得激动了，这会使客户受到感染，也变得富有激情。双方一致也就成交了。”

热情是世界上最具感染力、最有价值的一种感情。当你充满热情时，你谈话的对象才容易充满激情，即使你的表达不太流利，他也可以理解。如果没

◎从失败到成功的销售经验

CONG SHI BAI DAO CHENG GONG DE
XIAO SHOU JING YAN

有热情，你推销时所说的话简直就像过了一年的晚餐上的死火鸡，毫无新鲜感和感染力。

激情不仅仅是外在的表现，当你获得了激情它会占据你的内心。你在家中静坐，突然产生一个新想法……完善、成熟……最后你被热情点燃，根本不可能有什么可以阻止你的东西。

激情能让你克服恐惧，帮助你事业上获取成功，赚更多的钱，享受更健康、更富裕、更快乐的生活。

充满激情地投入工作吧，现在就开始。告诉自己这一切你都能做。一定让自己充满激情，尽力表现激情。

以充满激情的状态生活 30 天，结果会让你意想不到，我相信那将使你沉闷的生活变得活跃起来。

二、重返推销

说起来也许你不相信，我发现改变我沉闷生活的竟是一些不足挂齿的小事情。前面我已说过，经过最后 10 个月沉闷的、毫无希望的推销人寿保险，我对销售任何东西都失去了希望，我已经被彻底击

垮了。我向公司递交了辞呈，花了好几天时间到处应聘。因为小时候我曾在美国散热器公司干过给箱子钉钩子并装船运走的活儿，加之仅受过有限的教育，我觉得当一个船员比较适合我。我试着找一份这样的工作，可是到处碰壁，没有一点希望。

当时我不仅是消沉，而且还陷入了深深的绝望之中。我算计着还不如重新干那份骑着自行车收款的活。我当时最高的奢望就是重操旧业，每周挣 18 美元。

后来，一件琐事改变了我的命运。一天早上，当我回保险公司拿我在辞职时落在公司的钢笔、铅笔刀等一些我自己的东西时，本来只打算在公司呆上几分钟就行了，可当我正在收拾办公室时，总裁沃尔特·拉马·塔尔伯特走了进来，随后在办公室的外间召开了一个所有推销员都参加的会议。为了避免受窘迫之苦，我没有立刻就离开。我坐在那儿听推销员们说话，他们所讲的全是我根本没有做到的。而后，我听见塔尔伯特先生说了一句影响了我整个推销历程的话。他说：“先生们，全部的推销工作归根结底是要与‘人’打交道，假如一个很普通的推销员，

每天坚持以诚恳的态度向5个人做推销的话,我相信他的推销工作定能做得锦上添花,越来越好。”

听了此话令我为之一振。我相信塔尔伯特所说的这句话。塔尔伯特先生从8岁就开始为四通公司工作了,他在公司的每个部门都干过,还有几年是在街头上推销保险。我知道他所说的话的真正含义。我下了决心按照塔尔伯特先生的话去做。我对自己说:“看看!弗兰克·贝特格,你也有两条腿,你也可以走出去,每天以诚挚的态度向四五个人推销。你也可以像塔尔伯特先生所说的,做得好上加好!”

年底前的两个半月,我做了一个电话推销的记录,并且每天最少要见4个推销对象。两个半月,我总共推销了5.1万美元的人寿保险。这比我在那10个月沉闷的推销中的总和还要多。虽然这并不算多,但我从中也还是体会到了塔尔伯特那番话中的真谛。我意识到我所花费的时间还是有价值的,决不能浪费任何时间。

但自那以后的几个月,我的销售业绩又不如以前了。一个星期后的下午,我把自己锁在一间小屋里反省3个小时。我不停地质问自己:“到底怎么回

事？究竟是哪个环节出了问题？”渐渐地思路清晰了，问题也得到了答案。我不得不承认，我没有真正地面对面的与客户交流。

“面对客户我如何去做呢？”我想，“我有充足的条件，我要赚钱，我一点也不懒惰。”

之后，我又重新决定继续记录电话推销的情况。

一年以后，我自豪地站在公司门口充满激情地讲述我的经历。在12个月中我一直暗中记录着电话推销的相关数字，所有数字都是精确的，还算出了每天的平均值。我总共打了1849个电话，见了828个人，完成65家生意。我的代理提成是4251.82美元，每个电话给我带来2.30美元的收益。看看吧！这就是成绩。一年前，我还失望地辞了职，而现在每打一个电话就给我带来2.30美元收益，还不管我是否直接与客户接触。

没有任何语言可以形容那些简单的数字给我带

