

乔·吉拉德连续12年荣登世界吉尼斯记录大全世界销售第一的宝座
至今保持全球单日、单月、单年度，以及销售汽车总量的纪录

Joe Girard

魔鬼成交之

乔·吉拉德 的 76条黄金法则

白墨 | 编著

世界最伟大的推销员告诉你
最简单、实用、有效的成交法则

面临
在竞

孩童，一个在35岁时还一事无成、
与毅力以及一套自创的行销方法，
让自己行将暗淡的人生大放异彩。
他就是被誉为“世界上最伟大推销员”的乔·吉拉德。

销售
经典知识
读本

江苏美术出版社



Joe Girard

魔鬼成交之
乔·吉拉德^的
76条黄金法则

白墨◎编著

世界最伟
最值 成交法则

销售
经典知识
读本

 江苏美术出版社

图书在版编目(CIP)数据

魔鬼成交之乔·吉拉德的76条黄金法则/白墨编著.

—南京:江苏美术出版社,2013.2

ISBN 978-7-5344-4470-8

I. ①魔… II. ①白… III. ①推销—经验—美国
IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第092843号

出品人 周海歌

责任编辑 曹昌虹

施 铮

封面设计 李顺辉

责任监印 朱晓燕

书 名 魔鬼成交之乔·吉拉德的76条黄金法则

编 著 白 墨

出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司

江苏美术出版社(南京市中央路165号 邮编:210009)

北京凤凰千高原文化传播有限公司

出版社网址 <http://www.jsmscbs.com.cn>

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市华丰印刷厂

开 本 710×1000 1/16

印 张 14

版 次 2013年2月第1版 2013年2月第1次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5344-4470-8

定 价 32.00元

营销部电话 010-64215835 64216532

江苏美术出版社图书凡印装错误可向承印厂调换 电话:010-64216532



- ▶▶ | 法则一
1 / 勇者的职业
- ▶▶ | 法则二
4 / 我是最棒的
- ▶▶ | 法则三
7 / 笑对困境
- ▶▶ | 法则四
10 / 爱上“销售”
- ▶▶ | 法则五
13 / 推销自己
- ▶▶ | 法则六
15 / 不出卖自己
- ▶▶ | 法则七
18 / 用名片“轰炸”
- ▶▶ | 法则八
21 / 重视自我形象
- ▶▶ | 法则九
24 / 重视客户的时间



- ➡ | 法则十
28 / 用微笑打动顾客
- ➡ | 法则十一
31 / 特别“通行证”
- ➡ | 法则十二
36 / 建立顾客资料卡
- ➡ | 法则十三
40 / “250 定律”
- ➡ | 法则十四
42 / 寻找潜在顾客
- ➡ | 法则十五
45 / 鉴别潜在客户
- ➡ | 法则十六
47 / “猎犬计划”
- ➡ | 法则十七
50 / 千万别试图欺骗顾客
- ➡ | 法则十八
53 / 一个独特的开场白
- ➡ | 法则十九
57 / 倾听也是一种交流

- ▶▶ | 法则二十

60 / 站在自己的对面
- ▶▶ | 法则二十一

63 / 遵守你的承诺
- ▶▶ | 法则二十二

65 / 创造顾客的迫切需求
- ▶▶ | 法则二十三

67 / 避免节外生枝
- ▶▶ | 法则二十四

69 / 控制自己的情绪
- ▶▶ | 法则二十五

73 / 别跟顾客争辩
- ▶▶ | 法则二十六

75 / 只要一个答案
- ▶▶ | 法则二十七

77 / 从假定开始
- ▶▶ | 法则二十八

80 / 富兰克林成交法
- ▶▶ | 法则二十九

83 / 销售汽车的味道

- ➡ | 法则三十
86 / 帮助顾客作决定
- ➡ | 法则三十一
89 / 摒弃成见
- ➡ | 法则三十二
91 / 细节不容忽视
- ➡ | 法则三十三
93 / 不让拒绝成为答案
- ➡ | 法则三十四
96 / 应对拒绝的技巧
- ➡ | 法则三十五
100 / 记住客户的名字
- ➡ | 法则三十六
102 / 让自己显得专业、权威
- ➡ | 法则三十七
105 / 满足顾客的自尊
- ➡ | 法则三十八
109 / 善待顾客的抱怨
- ➡ | 法则三十九
112 / 保持适度幽默

- ▶▶ | 法则四十

115 / 了解客户真正的需求
- ▶▶ | 法则四十一

118 / 制造紧迫感
- ▶▶ | 法则四十二

121 / 把握主动权
- ▶▶ | 法则四十三

123 / 与顾客分享秘密
- ▶▶ | 法则四十四

125 / 不跟客户争高下
- ▶▶ | 法则四十五

127 / 一份小礼物
- ▶▶ | 法则四十六

130 / 用电话销售
- ▶▶ | 法则四十七

134 / 别让顾客感到压力
- ▶▶ | 法则四十八

137 / 不要轻易接受借口
- ▶▶ | 法则四十九

143 / “主场作战”

- ➡ | 法则五十
145 / 推销你的公司
- ➡ | 法则五十一
147 / 概率法则
- ➡ | 法则五十二
149 / 找准能够说了算的人
- ➡ | 法则五十三
151 / 立即行动
- ➡ | 法则五十四
153 / 双向交流
- ➡ | 法则五十五
156 / 慎重对待客户的约见
- ➡ | 法则五十六
158 / 超级说服力
- ➡ | 法则五十七
160 / 羊群效应
- ➡ | 法则五十八
162 / 稀有效应
- ➡ | 法则五十九
164 / “1 + n”

- ➡ | 法则六十

167 / 不要急着谈价格
- ➡ | 法则六十一

170 / 识别客户发出的成交信号
- ➡ | 法则六十二

173 / 报出合理的低价
- ➡ | 法则六十三

175 / 现场交付
- ➡ | 法则六十四

178 / 达成双赢
- ➡ | 法则六十五

180 / 成交不是结束
- ➡ | 法则六十六

182 / 避免顾客反悔
- ➡ | 法则六十七

185 / 服务、服务、还是服务
- ➡ | 法则六十八

188 / “步伐空间”
- ➡ | 法则六十九

191 / 记忆管理

- ▶▶ | 法则七十
194 / 为自己工作
- ▶▶ | 法则七十一
197 / 寻求做事的新方法
- ▶▶ | 法则七十二
199 / 想成功的愿望
- ▶▶ | 法则七十三
202 / 没有计划就等于在计划失败
- ▶▶ | 法则七十四
205 / 不执行,计划等于零
- ▶▶ | 法则七十五
208 / 付出 150% 的努力
- ▶▶ | 法则七十六
210 / 耐心守候

法则一



勇者的职业

推销是勇敢者才能从事的职业。

——乔·吉拉德

许多从事销售工作的人都会有或者曾有过这样的经历：

拿起电话的时候会犹豫不决，心里七上八下，脑子一片混乱，一时乱了章法；

面对陌生顾客，准备开口说话时，却心跳加速，口干舌燥，磕磕巴巴、语无伦次；

上门推销，却在客户门前踟躇再三，抬不起叩门的手，迈不开进门的腿……

为什么会这样？

因为他们害怕——

害怕和陌生人接触，害怕遭到拒绝，害怕推销失败！

每个人都会有胆怯心理，任何人在面对陌生的环境、陌生的人群都会产生恐惧心理，这都是人性使然，是一种很正常的心理反应。

每个人都不愿面对别人的冷眼和拒绝，更不愿意接受残酷的挫折和失败。

但是既然你有勇气接受销售这一职业,就必须有勇气面对和接受所有的这一切。

所以,乔·吉拉德说,推销员是勇敢者的职业。如果没有十足的勇气,很难在这一行里干出名堂来。

恐惧是一个人事业成功的头号敌人。因此,在销售过程中,销售员第一个销售的应该是他的勇气。

世界营销大师克里曼特·斯通曾说过:“一位成功的推销员,应该具有一股鞭策自己、鼓励自己的内动力。只有这样,才能在大多数人因胆怯而裹足不前的情况下,或者在许多人根本不敢参与的场合上大胆向前,向推销的高境界迈进。正是凭着过人的勇气、自信和上进心,凭着鼓励自己的内动力,才能克服害怕遭人白眼和被拒绝的‘心魔’,勇敢地向每一个可能遇到的陌生人推销自己的商品。”

克里曼特·斯通童年时家境贫困。为了帮母亲分担生活的压力,他很小的时候就卖过报纸。

有一次,他进到一家餐馆卖报时,被伙计赶出来好几次,但他还是一再溜进去。他后来回忆说,尽管自己的屁股被踢得很疼,口袋里却装满了钱。

16岁那年夏天,还是个中学生的斯通试着出去推销保险。

母亲把他带到一栋大楼门口,并教给他一些推销方法,然后让他自己进去推销。

然而,他站在大楼门口,心里有些犯怵。这时,当年卖报纸的情景又重现在他眼前。

“我站在那幢大楼外的人行道上,不知道该怎么办,更不知道自己能不能将产品推销出去……”

他站在那栋大楼外的人行道上,一面发抖,一面默默地念着自己信奉的



座右铭：如果你做了，没有损失，还可能有大收获，那就下手去做。马上就做！

于是，斯通咬咬牙抬头挺胸走进了大楼，他从一间办公室出来后应立刻冲进另一间办公室。这样做是为了不给自己时间犹豫，从而克服自己的畏惧感。

最终，他走遍了那幢办公楼的每一个房间。

虽然销售业绩不尽如人意——只卖出两份保险，但对斯通来说，这是他在推销保险方面迈出的重要的一步。同时，他还学到了该怎样去克服恐惧，以及向陌生人推销的方法。

作为一名推销员，如果你能激发出自己的勇气，那么就会创造出令人吃惊的成绩。

勇气不是天生就有的，它是靠我们后天培养的。英国首相丘吉尔说过：“一个人绝对不能在遇到危险时，背过身去试图逃避。若是这样做，只能使危险加倍。如果立刻面对它毫不退缩，危险便会减半。决不要逃避任何事情，决不！”

因此，克服恐惧心理的最好方法就是：立即行动！

勇气的最大敌人，就是那些来自于你内心的恐惧、担心和顾虑。做事行动之前总是提心吊胆、犹豫不决，因为你担心失败，害怕失败。

做任何事情都不是一帆风顺的，销售更是如此。问题不在于失败，而在于你对待失败的态度。

比尔·盖茨有句话说得很好：“如果一生只求平稳，从不放开自己去追逐更高的目标，从不展翅高飞，那么人生便失去了意义。”

有人说，生活之门，在开启之间，成功抑或失败都无从断定，当它对你关闭着的时候，你寻求成功的第一步就是鼓足勇气，敲开自己那扇心灵之门。

推销亦如此。

法则二



我是最棒的

你认为自己行，你就一定行。每天要不断向自己重复这一观点。

——乔·吉拉德

你怎么看待自己，客户就怎么看待你。

——乔·吉拉德

乔·吉拉德通常会在自己的衣服上佩戴一个金色的“1”字。有人以为这是他意在向别人炫耀自己是世界上最伟大的推销员。

对此，他解释说，这只是在提醒自己——“我是我生命中最伟大的！”

因为“没有人会和我一样，我就是我自己最大的财富。就算没有指纹，也能从人群中识别我。我的声音与众不同，我的气息也区别于他人……”

这是何等的自信！

正是这种非凡的自信，成就了乔·吉拉德。正如他所言：“一切由我决定，一切由我控制，一切奇迹都要靠自己创造。”

35岁那年，他经营房地产生意失败，身负重债，全家人的吃饭都成了问题。

为了生计，他经一个朋友介绍去一家经销汽车的公司应聘推销员。推销经理哈瑞不太乐意聘用一个没有推销过汽车的人。

“你为什么觉得自己能够胜任？”哈瑞问。

“我推销过其他东西——报纸、鞋油、房屋、食品，但人们真正买的是我，我在推销自己，哈瑞先生。”

“现在正是严冬，是销售淡季，假如我雇用你，我会受到其他推销员的责难，再说也没有足够的暖气房间给你用。”哈瑞显得很为难。

“我不要暖气房间，只要一张桌子、一部电话，两个月内将打破您这儿最佳推销员的记录。”他信心十足地说。

正是这份自信打动了哈瑞。于是，他有机会进入了这家公司。他在楼上的角落里，用一张破旧的桌子和一部电话开始了自己的新事业。果然，在短短的两个月内，他打败了公司中所有推销员的业绩。

带着这份自信，乔·吉拉德在以后的汽车销售领域中创造了多项至今都无人能破的世界纪录：

平均每天销售 6 辆车；

最多一天销售 18 辆车；

一个月最多销售 174 辆车；

一年最多销售 1425 辆车；

连续 12 年被《吉尼斯世界纪录大全》评为世界零售第一；

在 15 年的销售生涯中总共销售了 13001 辆车。

他这个曾经不被看好，而且背了一身债务几乎走投无路的人，在进入汽车销售行业之后的第三年，被吉尼斯世界纪录称为“世界上最伟大的推销员”。

自信给了乔·吉拉德战胜困难、创造奇迹的力量：“信心产生信心，我再次确认这句话对我产生的力量。”

很多人会犯一个错误——自怜，总以为自己比不上别人。如果你开始怜

恼自己，就是在替自己掘了个坟墓。

乔·吉拉德经常给大家讲一个关于阿姆·斯壮的故事。这是一位身患癌症的人。然而，就是这个人却获得过17届世界脚踏车的冠军。他之所以能够顽强地战胜病魔并取得如此卓越的成功，就是靠着他所拥有的莫大的自信。他每天都会对癌症的恶魔说“我要向你挑战”。他也从来没有认为自己有什么地方不好。

所以，一个想要成功的人就要让自己觉得永远都是能够控制自己的，永远都是最棒的。如果把人生比作一艘船的话，船长就是你自己，而不是别人。

每天早晨，乔·吉拉德都要对自己说一句：“我是最棒的。”

然后，打开门，像豹子一样冲出去。

乔·吉拉德始终相信自己是最好的，“因为我的心灵有一种信念在支撑着我，那就是成功、我要成功，所以，我的人生之路一直走得很好。这一切的结果，取决于我自己坚定的信心，坚忍不拔的意志。”

乔·吉拉德经常对别人说：“在我的生活中，从来没有‘不’，你也不应有。‘不’，就是‘也许’；‘也许’，就是肯定。我不会把时间白白送给别人。所以，要相信自己，一定会卖出去，一定能做到。”

“你认为自己行就一定行，每天要不断向自己重复。”

“你所想的就是你所想，你一定会成就你所想，这些都是非常重要的自我肯定。Impossible（不可能），去掉Im，就是Possible（可能）了。要勇于尝试，之后你就会发现你所能够做到的连自己都惊异。”

“所有人都应该相信：乔·吉拉德能做到的，你们也能做到。”