

☆☆☆
超值典藏书系
23.80

世界上最伟大的

推销员

·用问题探寻客户的真正需求·

丛书编委会◎编著

吉林出版集团有限责任公司

世界上最伟大的

推销员

丛书编委会◎编著



吉林出版集团有限责任公司

图书在版编目(CIP)数据

世界上最伟大的推销员 /《超值典藏书系》丛书编委会编著. —长春:吉林出版集团有限责任公司, 2012.7

(超值典藏书系)

ISBN 978-7-5463-9871-6

I. ①世… II. ①超… III. ①推销—通俗读物
IV. ①F713.3—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 126776 号

超值典藏书系 世界上最伟大的推销员

编 著 丛书编委会
责任编辑 师晓晖
开 本 787mm×1092mm 1/16
字 数 300 千字
印 张 20
版 次 2012 年 7 月第 1 版
印 次 2012 年 7 月第 2 次印刷

出 版 吉林出版集团有限责任公司
(长春市人民大街 4646 号 邮编:130021)
发 行 江苏可一出版物发行集团有限公司
(南京市山西路 67 号世贸中心 4 楼 邮编:210009)
电 话 总编办:0431-85600386
市场部:025-66989810
北京市场部:010-85804668
网 址 www.keyigroup.com
印 刷 三河市杨庄双菱印刷厂

ISBN 978-7-5463-9871-6 定价:23.80 元

版权所有 侵权必究 举报电话:010-85808988 025-66989810

前 言

Preface

推销员是推销商品的职业人士，第一线职员，有如战场上的兵，功能是速销产品及服务等。现代推销既是一项复杂的工程技术，又是一种技巧性很高的艺术。推销员从寻找顾客开始，直至达成交易获取定单，不仅要周密计划，细致安排，而且要与顾客进行重重的心理交锋。

推销是世界上最困难的工作之一，而世界上最伟大的推销员却把它看得相当简单，他们成功的秘诀不外乎16个字：“保持自信、琢磨客户、巧妙说服、促进成交”。

要想完全做到这一点并不容易，但有人做到了，于是他们成功了。例如乔·吉拉德，他是一位业内无人不知、无人不晓的推销大师，他因售出13,000多辆汽车而创造了商品推销最高纪录，被载入世界吉尼斯大全；他曾连续15年成为世界上出售汽车最多的人，其中有六年平均每年出售汽车1300辆，从而成为推销界的至尊典范。再如李嘉诚，从小就因家境困难而投身于推销事业，在此期间不仅取得了巨大的成就，而且为其后来的成功创业奠定了基础，积累了丰富的经验。还有因推销保险而闻名世界的原一平，其保险推销纪录至今无人能及……

在这个世界上，无论是平凡的人，还是优秀的人，谁不想成功，谁不想成就一番事业？如果你是一个不甘于平庸、不想向命运屈服的人，那就投身到推销行业中去吧！向那些最伟大的推销员们看齐！从他们身上汲取必胜的信念和成功的经验！

本书在编写过程中力求全面介绍推销员这一职业，帮你成为最伟大的推销员。编者着重从三个方面来介绍推销员这一职业，第一是推销员需要具备的素质，告诉读者要成为一名合格以至优秀的推销员需要具备的素质；第二是对世界上最优秀的推销员进行介绍，为读者树立榜样，成为他们前进路上的明灯；第三是跳出个人的视野，站在公司营销的角度，使读者对推销员这一职业的认识进一步升华，激励读者不断提高自己，成为世界上最成功的推销员。

上篇 个人素质提高

轻松推销从提高自己开始	3
提高自己的沟通能力	4
带着热情去工作	5
完备的推销知识是必备的能力	8
爱让推销变得更轻松	9
学会控制自己的情绪	14
掌握圆润的推销语言	17
爱上你的工作	19
给自己一份好心情	21
掌握得体的推销礼仪	25
保持乐观心态	26
用积极的心态面对失败	28
拥有坚持不懈的恒心	31
不断学习提高自己	35
经常反省让自己冷静下来	39
勤于思考提高自己	42
细节可以决定成败	45
真诚对待每一个人	50
健康体魄成功的保证	52
不断超越自己	56
懂得感恩工作更顺利	58
对自己有信心	61
珍惜每一分钟	69
珍惜生命中的每一天	70

目录 CONTENTS

遇到挫折勇敢面对	75
正确对待竞争对手	78
永远往前看	80
如何赢得客户的心	83
处处留心，客户无处不在	84
重视每一个客户	85
与客户要定期沟通	87
主动寻找你的客户	89
先把顾客吸引到你的身边	94
把客户真正当成“上帝”	96
获取顾客信任	102
用真诚打动顾客	105
切忌与客户发生争执	107
建立成熟的客户关系	110
不断提升你的服务质量	113
让你脸上多一些微笑	117
客户更愿意跟绅士交流	121
倾听让你更受欢迎	123
用合理化建议赢得客户青睐	126
尊重你的客户	128
相信赞美的力量	130
良好的外表更容易赢得客户	133
一出口就要抓住客户的心	137
充当客户的好顾问	143
以诚相待是达成交易的前提	144
如何让推销更有效	149
对自己的产品要精通	150

抓住顾客的购物心理	152
尽力去了解你将要接近的客户	155
成交是推销的最终目的	157
积极面对推销中的拒绝	160
不因拒绝止步不前	164
认同客户的意见	166
有效推销要有技巧	167
开发有话语权的人物	170
短时间内达成交易	173
首先推销你自己	176
抓住客户表示异议的信号	179
因人而异有效沟通	180
让赞美推开成功之门	184
积极行动起来	186
积极发现你的客户	188
营造幽默气氛	190
学会倾听效果更佳	192
引导客户亲自体验产品	195
让客户相信他应该买	196
营造融洽的销售气氛	199
敏锐捕捉客户需求信息	202
用具体数字打动客户的心	204
让顾客习惯说“是”	206
好的开头是成功的开始	207
珍惜客户给的机会	209
让对方了解你的产品	212
得体谈吐让你如虎添翼	217
用你的语言促成交易	218

目录 CONTENTS

用语言化解推销中的难题	220
抑扬顿挫可以提高效率	222
会问问题也是一门艺术	222
不要使用消极的语言	225
变换你的音量配合气氛	227
让说话的节奏张弛有度	229
以反问校正客户的关注点	230
以质问控制话题走向	232
以开放式提问引起客户谈话的兴趣	233
以选择式提问捕捉客户注意力	234
使用通俗语言	236
巧妙应对推销过程中的“拒绝”	237
顾客嫌价格过高	238
“我再考虑考虑”困局	238
“过段时间再来找我”难题	239
如何应对“我没钱”	240
应对“我很满意目前的供应商”	241
交易成功是最终目的	243
把握成交的关键	244
让客户感受到好处	246
针对性提问有助于促成交易	247
放低姿态打动客户	248
挖掘客户的深层需求	249
折扣要用得恰到好处	251
抓住客户的心理暗示	252
激发客户的逆反心理	255

瓦解客户的防御心理 256

中篇 走进推销大师

乔·吉拉德——奇迹的创造者 261
 推销之神原一平 266
 大器晚成的寿险大师——齐藤竹之助 270
 不向命运低头的乔·坎多尔弗 271
 推销员中的亿万富翁——克莱门提·史东 ... 273
 宝洁帝国的舵手——哈莱·普洛斯特 277
 可口可乐之父——伍德鲁夫 280
 麦当劳教父——雷蒙德·克罗克 283

下篇 企业营销案例

可口可乐失败的市场调研 289
 雀巢公司的市场分析 290
 奥纳西斯抓紧市场机会 291
 现代集团失败的市场潜力分析 292
 奥伯梅尔的销售预测 293
 宝洁兵败日本 294
 三星强化核心竞争力 295
 麦当劳的汉堡包之战 296
 雅马哈轻敌遭惨败 297
 希尔顿的成功秘诀 298
 汤姆森公司随机应变 299
 美洲航空公司最优定价法 300
 西南航空公司的低价策略 301

目录 CONTENTS

法国白兰地开发美国市场	302
万宝路香烟广告	303
德国慕尼黑机场的服务营销	303
马狮百货集团的全面关系营销	305
富顿公司的绿色营销	306
联想集团的逆向营销	306



上 篇

个人素质提高

轻松推销从提高自己开始



提高自己的沟通能力

一个好的推销员应具备一定的专业知识和良好的沟通能力，以便得到他人的信任，虽然这种特征和能力不易被量化，但其应具备的基本素质却大体可寻。

1. 亲和力

在推销过程中，亲和力是一种很重要的外在表现，任何客户都不愿意把钱交给一个看起来狡诈的人。推销员要想具备一定的亲和力，就应学会微笑、遵守语言礼仪和寻找共同话题。

2. 口头说服能力

这项能力指标对于推销员来说是相当重要的，因为推销就是说服别人购买产品的过程，而推销员的说服力与语言表达能力则关系到客户最后的决策。

推销员应如何增强自己的口头说服能力呢？以下几种方法值得借鉴。

(1) 使自己等同于对方。许多研究者发现，人类具有相信“自己人”的倾向，如果你试图改变某人的个人爱好，那么你越是使自己等同于他，就越具有说服力。例如，一个优秀的推销员总是使自己的声调、音量、节奏与客户相称，甚至身体姿势、呼吸等也无意识地与客户一致。

(2) 尊重对方的感受。向陌生客户推销产品时，平庸的推销员会开门见山，结果当然是陷入僵局；而优秀的推销员则会先建立起彼此的信任关系，如果客户为某事烦恼，就说：“我理解您的心情，要是我，我也会这样。”这样就显示了你对别人感情的尊重，以后谈话时对方也会对你加以重视。

当然，优秀的推销员也不总是一帆风顺的，例如客户提出反对意见时，经验丰富的推销员往往会重新陈述对方的意见，承认它具有优点，然后再指出自己的意见更好、更全面。研究证明，在下结论前，呈示双方的观点，要比只讲自己的观点更具有说服力。

(3) 运用具体情节和事例。例如，推销员在推销某种药品时，是把药品的成分、功能、用法详细介绍一番好呢？还是举出某个患者用药后病情有所好转的案例好呢？当然是后一种方法。优秀的推销员都清楚一点：个别具体化的事例和经验比概括的论证和一般原则更具有说服力。因此，推销员在推销的过程中要想说服别人，就应旁征博引，列举具体的案例，而不是一味地空洞说教。

总之，具备说服别人、赢得赞同的能力并不是神秘的天赋，推销员通过学习一些社会交往技能(当然首先要观点正确)，就可以增强自己言谈的说服力。

3.不断学习的心态

与人沟通是推销员应具备的技能之一。当推销员面对不同层次、不同工作、不同年龄、不同个性、不同家庭背景的人时，该如何找到对方感兴趣的话题，选择合适的沟通方式呢？这就要求推销员要不断学习，除了学习推销产品的专业知识外，还应学习其他方面的知识，也许是赛车、也许是股票、也许是旅游、也许是高尔夫球……这些都可能成为客户感兴趣的话题，推销员如果能够针对客户的特点抓住这些话题，则可以拉近其与客户之间的距离。在实际工作中，推销员学习的知识越多，越能切入话题，订单成交的几率就越大，因为共同话题是人与人之间沟通、交流的润滑剂。所以，推销员应养成阅读报纸、杂志、书籍或上网搜集信息的习惯，借助一切知识做好推销工作。

4.坚韧性

在现实生活中，很多人都具有积极行动的勇气，但常常缺乏等待胜利的信心。作为一名推销员，首先应具备坚持不懈的精神。当然，坚持不懈并不是一件容易的事情，等待的过程往往需要成本，也需要面对他人的猜疑和自我怀疑。因此，推销员必须常常提醒自己，今天付出的努力，不见得明天就能看到回报，一分耕耘必定有一分乃至更多的收获，只是它需要时间的验证。特别是当客户抱以冷淡、不礼貌的态度时，推销员只要有勇气、有耐心面对这种不友好，客户就会发现你的与众不同，其态度也会随之转变，这时就是你成功的开始。

带着热情去工作

工作的热情意味着你相信你所干的一切是有目的的。你坚定不移地去实现你的目的，你有火一样燃烧的愿望，它驱使你达到你的目标，直到你如愿以偿。

克里夫兰市的史坦·诺瓦克下班回到家里，发现他最小的儿子提姆又哭又叫地猛踢客厅的墙壁。小提姆第二天就要开始上幼儿园了，他不愿意去，就这样以示抗议。按照史坦平时的作风，他会把孩子赶回自己的卧室去，让孩子一个人在里面，并且告诉孩子他最好还是听话去上幼儿园。由于已了解了这种做法并不能使孩子欢欢喜喜地去幼儿园，史坦决定运用刚学到的知识：热忱是一种重要的力量。

他坐下来想：如果我是提姆的话，我怎么样才会乐意去上幼儿园？他和太太列出所有提姆在幼儿园里可能会做的趣事，例如画画、唱歌、交新朋友等。然后他们就开始行动，史坦对这次行动作了生动的描绘：“我们都在饭厅桌子上画起画来，我太太、另一个儿子鲍勃和

我自己，都觉得很有趣。没有多久，提姆就来偷看我们究竟在做什么事，接着表示他也要画。‘不行，你得先上幼儿园去学习怎样画。’我以我所能鼓起的全部热忱，以他能够听懂的话，说出他在幼儿园中可能会得到的乐趣。第二天早晨，我一起床就下楼，却发现提姆坐在客厅的椅子上睡着了。‘你怎么睡在这里呢？’我问。‘我等着去上幼儿园，我不要迟到。’我们全家的热忱已经鼓起了提姆内心里对上幼儿园的渴望，而这一点是讨论或威胁、责骂都不可能做到的。”

热忱并不是一个空洞的名词，它是一种重要的力量。也许你的精力不是那么充沛，也许你的个性不是那么坚强，但是一旦你有了热忱，并好好地利用它，所有的这一切都可以克服。你也许很幸运地天生即拥有热忱，或者不太走运，必须通过努力才能获得。但是，没有关系，因为发展热忱的过程十分简单——从事自己喜欢的工作。如果你现在仍在感叹自己是多么讨厌推销员这份差事的话，那么还有两个办法让你拥有热忱：你现在是否正在从事自己的理想职业？你可以把它作为你的目标，但是不要忘了，你想从事的任何其他工作的前提是你拥有一个成功的基础，那就是你先要做一个成功的推销员。只有这样，你所梦想的那些高级工作才会向你招手。或者你现在依然是浑浑噩噩，你甚至不知道自己喜欢什么样的工作，那么还有一个办法，很简单，那就是你完全可以让自己爱上这份工作！想想看，你为什么讨厌它，或许你根本没有发现你所从事的工作的本质。

热忱是一种状态，夸张地说就是你 24 小时不断地思考一件事，甚至在睡梦中仍念念不忘。当然，如果真的这样你会神经衰弱的。然而，这种专注对你的梦想实现来说却很重要。它可以使你的欲望进到潜意识中，使你无论是清醒或是昏睡，都时时刻刻专注自己的目标，使你有获得成功的坚强意志。热忱可使你释放出潜意识的巨大力量，通常来讲，在认知的层次，一个普通人是无法和天才竞争的。但是，大多数的心理学家都赞同这样一个观点：潜意识的力量要比有意识的大得多。也许你已经毕业奋斗了好几年，还是一个小角色，但是请相信自己：一旦将潜意识的力量挖掘，你就可以创造奇迹。

如果你现在仍旧可能不时地受到怯懦、自卑或恐惧的袭击，甚至被这些不正常心理所击倒，那么只能说明你还没有发现和感受到热忱的放射力量。其实在每个人身上都有强大的潜力，只是并非每个人都知道和了解，所以很多人的潜力只是未被发现和利用罢了。你若经常或多或少有自卑感，常常低估自己，对自己失去信心，缺少热忱，那么请尝试相信自己的健康、精力与忍耐力，尝试相信自己具有强大的潜在力量，这种自信将会给予你极大的热忱。请记住：热爱自己就会帮助自己成功。

热忱可以使人成功，使人解决似乎难以解决的难题；同理，没有热忱就不会成功，很多活生生的例子就说明了这一点。

“十分钱连锁商店”的创办人查尔斯·华尔渥兹说过：“只有对工作毫无热忱的人

才会到处碰壁。”查尔斯·史考伯则说：“对任何事都没有热忱的人，做任何事都不会成功。”

当然，这是不能一概而论的，譬如一个毫无音乐才气的人，不论如何热忱和努力，都不可能变成一位音乐界的名家。但凡是具有必需的才气，有着可能实现的目标，并且具有极大热忱的人，做任何事都会有所收获，不论物质上或精神上都一样。

关于这点，我们可以引用著名的人寿保险推销员法兰克·贝特格的一些话加以说明。以下是贝特格在他的著作中所列出的一些经验之谈：

“当时是1907年，我刚转入职业棒球界不久，就遭到有生以来最大的打击，因为我被开除了。我的动作无力，因此球队的经理有意要我走人。他对我说：‘你这样慢吞吞的，哪像是在球场混了20年。法兰克，离开这里之后，无论你到哪里做任何事，若不提起精神来，你将永远不会有出路。’

本来我的月薪是175美元，离开之后，我参加了亚特兰斯克球队，月薪减为25美元。薪水这么少，我做事当然没有热情，但我决心努力试一试。待了大约10天之后，一位名叫丁尼·密亨的老队员把我介绍到新凡去。在新凡的第一天，我的一生有了一个重要的转变。

因为在那个地方没有人知道我过去的情形，我就决心变成新英格兰最具热忱的球员。为了实现这点，当然必须采取行动才行。

我一上场，就好像全身带电。我强力地投出高速球，使接球的人双手都麻木了。记得有一次，我以强大的气势冲入三垒，那位三垒手吓呆了，球漏接，我就盗垒成功了。当时气温高达华氏100度，我在球场奔来跑去，极可能中暑而倒下去。

这种热忱所带来的结果，真令人吃惊——

我心中所有的恐惧都消失了，发挥出意想不到的技能；

由于我的热忱，其他的队员跟着热忱起来；

我不但没有中暑，在比赛中和比赛后，还感到从没有如此健康过。

第二天早晨，我读报的时候，兴奋得无以复加。报上说：‘那位新加进来的贝特格，无疑是一个霹雳球，全队的人受到他的影响，都充满了活力。他们不但赢了，而且是本季最精彩的一场比赛。’

由于热忱的态度，我的月薪由25美元提高为185美元，多了7倍。

在往后的2年里，我一直担任三垒手，薪水加到30倍之多。为什么呢？就是因为一股热忱，没有别的原因。”

后来贝特格的手臂受了伤，不得不放弃打棒球。接着，他到菲特列人寿保险公司当保险员，整整一年多都没有什么成绩，因此很苦闷。但后来他又变得热忱起来，就像当年打棒球那样。

再后来，他成了人寿保险界的大红人。不但有人请他撰稿，还有人请他演讲自己的经