

美国房产销售界真正的超级明星 缔造一年销售600套房子的行业传奇

《时代周刊》“美国房产经纪第一人”

我是房产 销售冠军

“美国房产经纪第一人”的成功之路

[美] 拉尔夫·罗伯茨 (Ralph R. Roberts) 著
乔·克雷纳克 (Joe Kraynak) 著

兰渊琴 译

AMERICA'S #1 SALESMAN SHOWS
YOU HOW TO SEND
SALES SOARING!

52 Weeks of
Sales Success



中国人民大学出版社
China Renmin University Press

我是房产销售冠军

“美国房产经纪第一人”的成功之路

[美] 拉尔夫·罗伯茨 (Ralph R. Roberts) ◎著
乔·克雷纳克 (Joe Kraynak)

兰渊琴◎译



AMERICA'S #1 SALESMAN
SHOWS YOU HOW TO SEND
ESSOARING! 52 Weeks of
Sales Success

中国人民大学出版社
·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

我是房产销售冠军：“美国房产经纪第一人”的成功之路 / (美) 罗伯茨, (美) 克雷纳克著; 兰渊琴译. —北京: 中国人民大学出版社, 2013

ISBN 978-7-300-16681-0

I. ①我… II. ①罗… ②克… ③兰… III. ①房地产 - 销售 IV. ① F293.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 274433 号

版权所有, 侵权必究

本书法律顾问 北京诚英律师事务所 吴京菁律师

北京市证信律师事务所 李云翔律师

我是房产销售冠军：“美国房产经纪第一人”的成功之路

[美] 拉尔夫·罗伯茨 著
乔·克雷纳克

兰渊琴 译

Woshi Fangchan Xiaoshou Guanjun: “Meiguo Fangchan Jingji Diyiren” de Chenggong zhi Lu

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街31号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.trnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京中印联印务有限公司		
规 格	170 mm × 230 mm 16 开本	版 次	2013 年 1 月第 1 版
印 张	17 插页 4	印 次	2013 年 1 月第 1 次印刷
字 数	215 000	定 价	39.90 元

版权所有

侵权必究

印装差错

负责调换

成为像我一样的超级明星

按照大多数人的标准，我已经非常成功了。然而对我而言，成功所包含的意义远远不止于专业上的成功，它更是传达了一种平衡感。毕竟，如果你在销售上的成功是以健康、交际或者灵魂为代价的，那么你又真正得到了什么呢？

在本书中，我会为大家呈现我在 30 多年销售职业生涯中积累的 52 门课程。大部分课程将鼓励并且告诉你如何取得成功，我所指的不仅仅是销售上的成功，而且是指生活上的成功。通过将这些课程付诸实践，你能用较少的时间和努力取得较多的销售和利润；也能够专心做你最擅长的工作——销售以及服务于客户，而将其余的工作交给更擅长承担支持性工作的人去做；你会有更多的时间去追求梦想，与你珍视的人分享高品质的时光，并为社会做出贡献。总之，你的生活将变得更有价值也更充实。

52 WEEKS
OF SALES
SUCCESS
前言

我曾经写过其他一些关于销售技巧的书籍，包括“阿呆系列”之《进阶销售》(*Advanced Selling for Dummies*) 以及《像巨人一样走路，像狂人一样销售》(*Walk Like a Giant, Sell Like a Madman*)。在撰写本书的过程中，我还同时与我的朋友和同事、跨文化销售专家迈克尔·苏恩·李 (Michael Soon Lee) 合著了“阿呆系列”之《跨文化销售》(*Cross-Cultural Selling for Dummies*)，相信所有这些书籍都是关于如何销售的精彩资源。然而我更相信，《我是房产销售冠军》是非同一般的，因为它将带你走过一年的历程，给你提供容易接受的、碎片化的智慧，让你可以慢慢领会、实践，不会因为急于求成而被击倒。

我本人亲身实践过这些课程，在我专心从事房地产销售时，本书中介绍的这些策略曾帮助我将业绩从之前默默无闻的每年 300 套房屋提高到难以置信的每年 600 套房屋——几乎是一般房地产经纪人一年业绩的 100 倍。引用这些数字不是为了吹牛（毕竟，我是在很多才华横溢并执著投入的人们的帮助下才实现这个目标的），而是为了证明我在本书中介绍的这些策略是真正有效的。

这本书源于我与员工的每周例会。在这些会议上，我总是有目的地教给他们某个新策略或新技巧。我认为，如果我每周都能给他们讲一堂有价值的课，那么到年底，他们就将拥有必备的知识和技能，可以成为这个竞争激烈的市场中顶尖的销售人员了。

从本质上讲，这本书就是我给员工进行的为期一年的系列研讨会的记录稿。因为当时我每周都为他们准备一堂课，所以我决定也以“一周一个主题”为原则构思本书。你也可以按这种方式来阅读本书，一周读一章；或者一口气读完全书，然后在需要温习时不断深入；或者跳到看起来与你最相关的主题进行阅读。

我已经尽可能地使本书做到对你来说既灵活又实用，就像我期待它能够对我和我的员工所起的作用一样。我会像当初向我的员工介绍那些全美顶尖销售人员一样，也在本书中把他们介绍给你。例如，我们会遇到史蒂芬·霍普森（Stephen Hopson），一个非同寻常的年轻人，每年都获得美林公司颁发的股票经纪人大奖；还有帕蒂·克莱恩（Patty Klein），底特律的超级旅游经纪人；以及乔纳森·德沃斯金（Jonathan Dwoskin），那个教会我如何将基本销售技巧应用到互联网世界的人……

我的目标是帮助我的读者意识到，每个人都能成为不只是优秀的销售人员，而是伟大的销售人员——真正的超级明星。有时候，听过我演讲的人 would 认为，我肯定有某种获得成功的灵丹妙药，不然就是有什么非同寻常的天分。其实都不是。我在销售行业出道时跟你们许多人一样，是一个青涩的年轻人，18岁，没上过大学，拥有很多梦想却不知该如何实现。多亏了那些神奇的导师以及我自己的努力付出，我早期的梦想才得以全部实现。现在，我又有了新的梦想——一次改变世界上100万人。我知道总有一天我会做到，而且这本书会帮助我做到。

如果你在阅读本书后懂得了什么，我想它应该是：你的梦想一定能够成为现实。我们都曾经有过不顺利的日子，不要害怕，不要泄气，成功就是一步一步跟随他人已经给你铺好的道路前行的过程。我真诚希望这本书能够每周教授你一课，让你可以走到我面前说：“谢谢你，拉尔夫！正是你的书帮助我成为了像你一样的超级明星。”



他是美国房产销售界真正的超级明星，创造了一年销售 600 套房子的行业传奇，他的客户包括花旗银行、美国国际集团、美国联合航空公司、大华银行等世界知名企业；

他被《时代周刊》誉为“美国房产经纪第一人”，被美联社、CNN 以及众多财经媒体大加推崇；

他是经验丰富的销售大师、培训师、咨询顾问及作家，在房地产销售及预防房贷诈骗方面享有盛誉，而风靡美国的“阿呆系列”书籍中有多部正是出自他的笔下。

拉尔夫·罗伯茨

“美国房产经纪第一人”

**RALPH R.
ROBERTS**



01

“是珠宝生意，我来接！”

拉尔夫曾说，他自己对于销售的激情来源于他的祖母。

拉尔夫曾说，他自己对于销售的激情来源于他的祖母。20世纪30年代，他的祖父母从肯塔基州搬到了底特律——那个给世界装上轮子的地方。在拉尔夫开始蹒跚学步时，他的祖母开始经营珠宝生意。

“我特别喜欢参加她的销售派对，因为我喜欢周围全是人的感觉，”拉尔夫回忆说，“他们总是给我讲小时候当我泡在浴缸里电话铃响起的故事。我跳出浴缸，赤身冲下走廊，抓起一张纸和一支笔，说‘是珠宝生意，我来接！’这些事甚至还有照片为证，我赤裸着身体，全身都是肥皂泡，湿漉漉的。”

显然，这些童年时代的经历和耳濡目染给拉尔夫的成长和日后的职业生涯带来了深远的影响。

02

19岁聘请了自己的第一名助理

他始终都把伙伴关系放在首位。

如果你深深着迷于美国文化，那么你一定对像蜘蛛侠、超人这样的孤胆英雄并不陌生；但是如果你认为拉尔夫也有着和他们一样的性格特质，那就大错特错了。无论是寻找黄金搭档还是开展企业合作，拉尔夫始终都把伙伴关系放在首位。

他在19岁时就聘请了自己的第一名助理——他让这个少年在放学后帮他接听电话。在房地产业尚未流行聘请助理之前，他就拥有了自己的秘书和许多个人助理，尽管那个时候他还在为别人打工做销售。实际上，后来更多的房产经纪拥有助理的原因之一，正是二十世纪八九十年代拉尔夫曾推广过这个方法。大约18年前，拉尔夫开办了自己的销售公司，真正成为了销售经理，开始为自己做销售。

03

一年卖掉600套房子

要知道，这个数字几乎是一般房地产经纪人一年业绩的100倍。

一个有挑战性的目标乍看上去往往都是很唬人的，拉尔夫很早就意识到了这一点。因此，当他制定了一年销售300套房子的目标之后，他决定将这个目标划分为小的里程碑。一年销售300套房子相当于每月销售25套或每周6

套，可是这看起来还是比较吓人，于是他又做了进一步分割。“我可以每个月销售 4 套 FSBO（即产权人财产出售），6 套过期房产以及 8 套房屋止赎，那样就是 18 套了，我只须保证再销售 7 套新房子，那么一年卖掉 300 套房子的目标就可以实现了。”

后来，朋友米尔斯帮他制订了第一个商业计划，借助于这个计划和拉尔夫自己总结的一系列“秘密武器”，他最终实现了将销售额翻倍的目标——一年卖掉 600 套房子！要知道，这个数字几乎是一般房产经纪人一年业绩的 100 倍。

04

“强力一小时”——60 分钟打 100 个电话

但他从来不在电话中谈生意。

在每个工作日，拉尔夫都会用一个小时打 100 个电话，他将其称为“强力一小时”。他会告诉前台及每一个听力范围内的人，他需要整整一个小时与外界隔绝的时间，任何人都不能打扰他。然后，他就把自己关在办公室里开始拨号。

如果有人接电话，他就精力充沛地向对方表示问候，询问对方近况如何，或者提及他记录在通讯簿中的某个细节，比如周年纪念日或者对方某个孩子的生日。如果没人接电话，他就继续拨下一个。如果遇到电话答录机，他就会留下口信。他甚至可能还会唱生日歌，祝这个人“圣帕特里克节快乐”，或者说点儿别的什么逗人发笑的傻话。

总之，他从来不在电话中谈生意。他坚信，社交是销售的灵魂，而“强力一小时”的目的就是让所有他认识的人记住自己，让对方知道他一直想着他们；日积月累，客户回头率以及引荐交易量一定会飞快提高。


05

10000 个机会——10-10-20 技巧

你永远不知道自己的下一单生意会是其中的哪一次。

每当拉尔夫获得了某处房源或者已经销售了某处房屋时，他会去敲他准备销售或刚刚卖掉的房子的 10 个左邻以及 10 个右舍的门，然后再去敲对面 20 家邻居的门，并发放一张附有手写便条的明信片，让邻居们知道他已经准备或已经销售了邻居的房子。大部分邻居并不会跟他长谈，所以几乎只用了不到一个小时的时间，他就培养了 10000 个潜在客户。





10000个！这10000个人从哪里来呢？根据拉尔夫的预估，通过参加婚礼、周年纪念、毕业典礼以及家庭聚会，每个人至少都会认识250个人，而通过向这个地区大约40个人自荐，就相当于间接地接触了大约10000个人。10000个人意味着10000个交易机会，你永远不知道自己的下一单生意会是其中的哪一次。

06

让他们都到厨房去

厨房是人们最容易放松的地方，最容易表达自己的真情实感。

经过多年的仔细观察，拉尔夫坚信，有些地方比其他地方更利于客户表达出自己的真实感受。比如，当他在客户家中会见他们时，他总是尽量让客户快点儿来到厨房的桌子旁边。因为通常情况下，厨房是人们最容易放松的地方，最容易表达自己的真情实感。有时候，拉尔夫会使用一点儿小手腕。

“如果我试图争取这套房子做房源，而客户请我坐到客厅，我就会跟他要一杯水，或者干脆说我想看看他的厨房。总之，进入厨房就是我的第一步目标，虽然不是每一次都能成功，但只要我们能到那里进行对话，我的工作总是会更容易一些。”

07

“分心”给予的无限创意

他患有的一种叫做“注意力缺陷多动障碍”的疾病。

拉尔夫其实还患有一种叫做注意力缺陷多动障碍(ADHD,即分心症)的疾病。不可否认，这个缺陷的确是一种障碍，因为这个缺陷让他在短短的一天里不断产生新的想法，而这种持续的换挡让他身边的人超负荷运转，于是他们纷纷离他而去。但是，假如他对这个疾病加以治疗的话，恐怕也就不会像现在这样精力充沛和富有创意了。从某种意义上说，也许正是因为“分心”所给予他的无限创意，才让他得以成就今天的销售业绩。

当年，他曾追随那些伟大而成功的足迹砥砺前行，今天，拉尔夫的足迹也成为了我们追随的方向。几年来，随着互联网和社会化媒体等新技术的方兴未艾，再加上他多年来坚持不懈地自我营销，拉尔夫最终成功地树立起行业权威，成为美国顶尖的房产经纪人。正如拉尔夫在书中告诉我们的，永远都要坚信自己的梦想一定能够成为现实。

现在，就让我们跟随着拉尔夫的脚步，领略这位“美国房产经纪第一人”的传奇人生吧……

52 WEEKS OF SALES SUCCESS

目 录

第一部分 奠基，从脚下开始：房产销售的修炼课

- 第01课 为今天、明天和你的未来工作 /3
- 第02课 别做一块跳跳砖 /10
- 第03课 胜利者创造销售，失败者制造借口 /13
- 第04课 做个“积极先生” /18
- 第05课 明确你的目的地 /24
- 第06课 没有“计划”，不成“销售” /29
- 第07课 把每一项工作都做成“流程” /36
- 第08课 别让琐事“锁”住你 /41
- 第09课 先做最重要的工作 /52
- 第10课 随时准备奖励自己 /57

第二部分 **最重要的是客户：房产销售的使命课**

- 第11课 我是“销售”，而不是“订单接收员” /63
- 第12课 谁才是你真正的客户 /66
- 第13课 你的成功就是我的成功 /71
- 第14课 少许诺，多付出 /75
- 第15课 让客户对你另眼相看的6大方法 /79
- 第16课 将弹性需求变成刚性需求 /83
- 第17课 约会潜在客户，做最认真的追求者 /86
- 第18课 敢于对客户说“不” /90

第三部分 **营销，做多少都不嫌多：房产销售的营销课**

- 第19课 不光要到市场上去买，还要到市场上去买 /97
- 第20课 不幸也是幸运 /101
- 第21课 没事“找”事 /104
- 第22课 你就是“品牌” /108
- 第23课 坚持不懈地推销自己 /112
- 第24课 接触越多，机会越多 /119
- 第25课 让我们一起“头脑风暴” /123
- 第26课 营销，做多少都不嫌多 /127
- 第27课 用最好的技术做最好的营销 /131
- 第28课 网络营销，开启新营销时代 /135
- 第29课 口口相传，善用博客营销 /141

第30课 巧用网络销售引导服务 /148

第31课 诚信，社会化营销的关键 /152

第四部分 **突破正负0：房产销售的创新课**

第32课 60分钟打100个电话 /159

第33课 10-10-20技巧 /163

第34课 成功电话销售的4大规则 /167

第35课 顶级销售=顶级交际家 /172

第36课 正确结单的6大步骤 /175

第37课 找到你的“黄金搭档” /180

第38课 拥有你的“激情导师” /186

第39课 无心的选择决定你的成败 /191

第40课 小点子，大机会 /195

第五部分 **Just Do It：成为房产销售冠军**

第41课 重要的不是数字，永远是人 /201

第42课 跟随成功的足迹前行 /206

第43课 学习，永远不应该停止 /211

第44课 做一名终生的学习者 /215

第45课 成为领域内的“就找他” /219

第46课 向多文化市场扩张 /224

- 第47课 失败是成功的一环 /228
- 第48课 铂金规则，先舍后得 /231
- 第49课 建立自己的销售队伍 /234
- 第50课 管理≠销售 /239
- 第51课 Just Do It /243
- 第52课 如果你不做，答案永远是“不” /248
- 译者后记 /251

52 WEEKS OF SALES SUCCESS

第一部分

奠基，从脚下开始：房产销售的修炼课



52 WEEKS OF SALES SUCCESS

第01课 为今天、明天和你的未来工作

每当我辅导或指点销售人员，教他们按照我的销售秘籍进行工作时，他们无一例外都会问我：“那么，咱们什么时候开始呢？”

而我也总是无一例外地回答：“现在。”

在人们制订自我提高的计划之前——减肥也好、戒烟也罢，不管是什么，许多人都会给自己一个放纵期，比如要在复活节之后才开始减肥，或星期一之后才开始戒烟等。

对有些人来说，这种方法是可行的。然而对很多人来说，当那一天真正到来时，他们又会把日期往后延，因为还剩下半盒糖果没吃完，或者几支香烟没抽——由于舍不得浪费，他们会把日期延后到把存货清光，然后再买一些糖果或香烟。到最后，美好的愿景就永远无法实现了。

如果你真想提高销售业绩和利润，就从今天开始改变吧！从现在开始，只要有了一个确定的计划，就马上付诸实施吧！为什么要等呢？现在就抓住机会！