

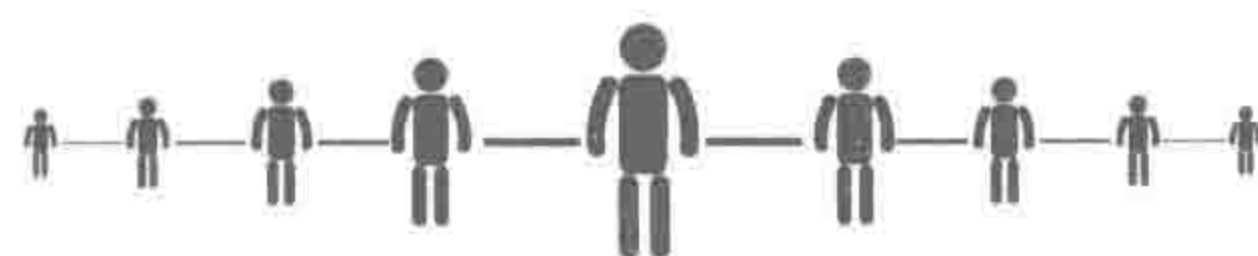
关 系 力

玩转全民社交时代的人脉销售技巧

[美] 蒂姆·邓普顿 (Tim Templeton) © 著 洪云 王梦琳 © 译

THE
REFERRAL OF
A LIFETIME

THE
REFERRAL OF
A LIFETIME



关·系·力

玩转全民社交时代的人脉销售技巧

[美] 蒂姆·邓普顿 (Tim Templeton) ©著 洪云 王梦琳 ©译

图书在版编目 (CIP) 数据

关系力 / (美) 蒂姆·邓普顿著 ; 洪云, 王梦琳译.

—北京: 北京联合出版公司, 2017. 5

ISBN 978 - 7 - 5596 - 0128 - 5

I. ①关… II. ①蒂… ②洪… ③王… III. ①市场营
销学 - 通俗读物 IV. ①F713. 50 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 079707 号

著作权合同登记 图字: 01 - 2017 - 2513 号

Copyright©2003, 2004, 2016 by Timothy L. Templeton and The Blanchard Family

Copyright licensed by Berrett-Koehler Publishers

arranged with Andrew Nurnberg Associates International Limited

关系力



项目策划 斯坦威图书 斯坦威
Standway
作 者 (美) 蒂姆·邓普顿
译 者 洪 云 王梦琳
责任编辑 孙志文
策划编辑 李佳妮 陈时昂
封面设计 异一设计

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京鹏润伟业印刷有限公司印刷 新华书店经销

150 千字 710 毫米×1000 毫米 1/16 12 印张

2017 年 5 月第 1 版 2017 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5596 - 0128 - 5

定价: 42.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换

纠错热线: 010 - 82561793

谨以此书献给我的三个女儿——萨拉、希拉和苏茜。我和玛利亚看着她们成长为才华横溢、恪守初心的职业女性。她们丰富了我的心灵，使我成为一个富有的人。

赞誉

“如果你渴望成功或觉得若有所失，也许你真正寻找的是有意义的生活。按照本书中的方法，你会找到通往成功和有意义人生的道路。不论你的年龄或地位，这都是一本好书，请不要错过！”

——菲利斯·亨尼斯·亨得利

Lead Like Jesus 总裁、首席执行官

“作为一个有着 35 年经验的金融服务商，我见证了《关系力》第一版所带来的深远影响，它影响了上千名理财顾问，他们都采纳并运用了邓普顿的推荐方法。新版则更加贴近生活，也让我们行业所有使用书中方法的人提升到了更高层次！”

——卢·图莫罗

《军师》的作者

“对于所有销售行业的人来说，这项令人畏惧的工作就是不断寻求新业务。蒂姆·邓普顿的书《关系力》没有谈到汗水、眼泪和挫折。你可以通过一套循序渐进的体系实现梦想——获得源源不断的推荐！书中的五项综合技巧揭示了推荐——这一绝妙的方法，并能让整个体系运作起来。书中网络评论的重要性的和他的建立关系计划给我留下深刻印象。通常我觉得

很多书籍的附录作用不大，但是蒂姆的附录却是个宝藏。里面列出了实施这一完美体系的完整计划。不论你是处于创业初期，还是像我一样是个经验丰富的企业家，我都极力推荐这本书。书中的各种策略不仅非常实用而且操作性极强，的确是一笔不可多得的财富。”

——约翰·墨菲

约翰墨菲国际公司总裁

“《关系力》第一版中讲解的原则，对我过去二十年建立关系和开展业务有着深远的影响。蒂姆，谢谢你教会我们如何经营企业——如何真诚、朴实地对客户的需求、愿望和期待。新版不仅介绍了在关系建立中要融入社交媒体和社会认同元素，还包括了许多至理名言。由于新修订版有了重大更新，本书对每个企业家来说，变得更加实用也更加重要。本书也适合市场上所有想获得真正成功并全力以赴的人。”

——凯尔·罗宾逊

网站首席执行官

“当你不是通过销售产品来服务客户时，你会发现《关系力》能让你的业务发生巨大的改变。”

——乔·福利

Disk.com 首席执行官

“开展以推荐为基础的业务，其核心方法永远都不会改变。这些方法几千年都没有变过！但是我们使用这些方法的方式在不断变化。这也是为什么我有幸并愿意重新回顾《关系力》这一修订版。多年前，我读了第一版，我成功地将书中的方法运用到所有销售人员的培训中。

作为一名畅销书作者和营销公司的老板，我觉得邓普顿的方法比以往更重要！新修订版本延续了原版的精华也让本书更加完美——完美结合了最新和最棒的策略。我会把这本书推荐给我所有的客户！”

——埃弗雷特·奥基夫

畅销书《书中自有黄金屋》作者

“《关系力》是销售主题中不可多得的一本好书，谁不想获得更多的推荐呢？但是本书还远不止如此。《关系力》结合了有趣的故事和建立业务的强大方法。其中隐含的提升利润的信息，可以描述为‘提高生活质量’。没错！本书不仅能帮你建立业务，还能改变你的生活方式。你也能将书中的行动步骤、工作列表和信件模板运用到你的工作中。最棒的是，你几天就可以把这本书读完！”

——吉姆·帕尔默

梦想商业导师

“阅读完最新版的《关系力》后，你将再也不会像以前那样看待个人关系和职业关系。你会更深入地了解这两种关系——真正地深入——这同时也会改变你的一生。”

——汤米·斯波尔丁

《纽约时报》畅销书《它不止你所认识的那样》和

《内心引导领导者》作者

“《关系力》的新版通过通俗易懂的故事，讲述了人们应该如何对待他人的永恒原则。书中建立和维护关系的方法虽简单却意义深远，也是无价的。任何从商的人（我们中的大多数人）都应该学习并运用本书的推荐方

法。这是一本由大师创作的名作。”

——克雷格·凯斯

采尔马特会议学习中心高级副总裁

“一本好书是具有教育意义的，一本好书也是具有激励意义的。《关系力》就做到了这两点。对于那些想表现真实自我以及对关系和推荐感兴趣的人，本书能完全改变他们的人生。此书很重要，已经是我们的150名特许经营人及其团队的必读书目。我们也把书中所有的原则和推荐体系运用到我们的特许经营人的培训中。”

——乔伊·奥斯本

TMA 特许经营加盟体系创始人

“有趣、吸引人、信息丰富，《关系力》为如何建立盈利的、以关系为基础的公司提供了深刻的见解和清晰的方向。值得我们照此去做。”

——弗雷德·约翰逊

富兰克林柯维公司私人教练部营销主任

“太棒了！对于那些想要获得新客户，且想要防止竞争对手抢走现有客户的人来说，本书能真正让他们有所启发。”

——斯基普·霍克

普罗鲜花公司高级副总裁和总经理

前言

《关系力》是与伯瑞特凯勒出版社合作出版的布兰佳系列丛书下的第一本书，此书的成功以及这一新修订版的问世让我激动不已。

最初选择这本书作为我的系列丛书中的主要作品，是因为我致力于为领导者和管理者们推荐简明易懂且蕴含寓言性质的书，能给他们阐明其中的简明真理和深刻智慧，侧重于最大限度地提升团队的人文精神。《关系力》是一本畅销书，被翻译成12种语言出版。这本书完美地契合了我的想法——这一新修订版本的出版，仍然符合我的想法。

新增的章节，新增的社会认同原则，以及许多新想法（例如：如何确定完美客户化身）使这一版本比旧版更实用更贴切。我希望所有读者都能继续将此书分享给身边的重要伙伴。

由于总是有如此多的任务需要限期完成，有太多的地方需要走访以及有太多的事务有待处理，我们几乎没有时间停下脚步去感谢一路上帮助我们达成目标的人们。《关系力》能让你意识到个人关系和职业关系是多么重要。阅读本书时，你不仅能以全新的眼光评价这些关系，而且你还会发现许多真理，它们有助于简化和提高你的业务。

当然，这本好书最早是由我的好朋友文斯·西西里亚诺推荐给我的，我很信任也很尊重我们之间的关系。我和文斯关系很好，这激励着我一口气就读完了《关系力》。

阅读本书的过程中，我发现自己在重新审视自己和我的员工，并思考如何对待家庭关系和工作关系。我想象着当我运用黄金法则并把关系放在第一位时，我的事业、个人生活会有怎样的变化。我希望马上将这本书分享给我最重要的关系伙伴——我的妻子玛吉。然后我们一起将此书分享给其他家庭成员和我们公司的核心领导人。

把关系放在第一位的概念并不复杂，确实很多企业都将它视为理所当然。如果你有兴趣维系客户、获得更多的推荐以及更好地服务于现有客户群，《关系力》可能就是你要找的书。我敢保证此书有助于你停下来评价你所拥有的关系，以免让关系流失。

蒂姆，谢谢你，你不仅不断提醒我们，“关系”在彼此生活中是多么重要，还给我们呈现将关系与实现商业目标相联系时，如何成就更有价值的关系。我希望你能继续分享这一重要法则，我也相信我们珍贵的关系会持续一生。

肯·布兰佳

《一分钟经理人》《更高层面的领导》作者

目录

第1章 遇到问题：销售的瓶颈期// 001

第2章 分析：你是哪种关系型人格？// 015

第3章 查找：你的通讯录里有 250 × 250 个人么？// 031

第4章 分类：把你的朋友圈分成 ABC // 049

第5章 建立：三个层面打造人脉圈 // 073

第6章 选择：如何才能留住客户 // 103

第7章 认同：全民口碑的强大力量 // 125

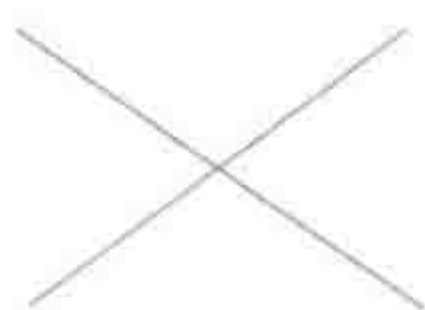
第8章 视角：颠覆认知的销售法则 // 147

第9章 你是否做好了准备？// 161

附录 // 167

第 1 章

遇到问题



销售的瓶颈期

加利福尼亚咖啡馆又迎来了一个美好的早晨，它坐落于加利福尼亚州一个名为兰彻贝尼西卡的沿海小镇上，小镇虽不大却高档繁华。这家咖啡馆是当地人最爱去的地方。海港和街道间晨雾缭绕，咖啡馆的常客或从容地进进出出，或坐下闲聊，享受着小小咖啡馆里的气氛。

咖啡馆老板本尼·班克斯站在古色古香的橡木吧台后。当这个小镇还只是供19世纪帆船停靠的港口时，这个咖啡馆就已经存在了，当时是水手们喝酒的地方。目前本尼和三个咖啡师在此经营，并在吧台配备了不同时代风格的镀金意大利蒸馏咖啡机，于是喜欢这个咖啡馆的顾客朋友们就成就了现今的他和他的团队。

稍微停顿了一会儿，本尼观望四周，露出了微笑。他最喜欢的五位常客都在。

坐在咖啡馆正中央，手上拿着大杯摩卡的女士是希拉·玛丽·德威路克斯，她是小镇里最有名的房产经纪人之一。可以说她是一个长相出众、不拘一格的女人，她长着一头乌黑秀发，衣着艳丽，谈话时喜欢配以手势。每个嘈杂的早晨，她几乎都不会错过那张她最喜欢的桌子。本尼记不起她上一次独自前来是什么时候了。她总是带着他人一同过来，本尼当然很高兴，因为这意味着又多了一个喝咖啡的人。本尼不禁注意到，不论眼

前的人是谁，希拉·玛丽都会像对待家人一样对待他们。就像平时对待本尼一样。

“本尼，请再续一杯咖啡！”本尼将头转向了另一位常客——保罗·金斯顿。保罗衣着休闲，是个30多岁的壮小伙，手里正拿着喝完的香草拿铁咖啡。保罗带着他的体育报纸和他自己的咖啡杯，每天早上固定坐在角落的位置。他是个值得信赖的人，他认识所有人，似乎对什么都略知一二。他喜欢四处传播自己的知识，目前在小镇最大的汽车经销店管理销售工作。本尼没有听到过任何有关保罗的不好言论——除了听他说要减少拿铁的花费。但保罗刚刚又点了一杯，这让本尼笑了起来。

露台上坐着的是年轻的萨拉·辛普森，她在29岁前就荣获“年度女企业家”称号，受到了众人仰慕。那天正好是周二。每个周二和周四的早上8点30，她都会在这里与她的8名销售精英见面。她是个精力充沛的人，所有人都为她感到自豪。萨拉喜欢沐浴着加利福尼亚温暖的沿海空气，并在咖啡馆门口的帐篷伞下给公司所有的销售顾问开晨会。“所有人都是两杯浓缩咖啡，本尼！”这常常就是她的早间问候。而本尼却总是给她三杯，只是想看看她是否注意到了。

随后菲利普·斯塔克豪斯穿着一双价格昂贵的休闲鞋大步走来，点了一杯不加奶的卡布奇诺，郑重地向大家挥手问好，开始他新的一天。菲利普刚过40岁，他凭借着自己的社交才能和早些年在华尔街做证券交易的经验，现在在做理财规划，成了兰彻贝尼西卡小镇上最值得信赖的人。所有人都认识他，也很信任他，并向他们的朋友介绍菲利普。

“老规矩？”菲利普向他走过来时本尼这么问道，这样也可以节约菲利普几秒钟的时间。菲利普则向本尼竖了竖标志性的大拇指，随后径直走向老橡木吧台，取出零钱放在收银台上等待着本尼递给他早间咖啡，而本尼则快速制作着咖啡。

本尼看着菲利普故意将上半身探出门外，对着喝咖啡的人微笑致意。本尼看着这一幕，双手叉腰享受着眼前的一切。

此时珍妮·霍根走进门，她那迷人的微笑和特有的魅力瞬间照亮了整个咖啡馆。本尼笑了，他注意到珍妮博士点的是中杯摩卡加半泵巧克力且另加鲜奶，这完全符合她那有魅力的个性。在“社交媒体”这一术语出现之前，而且还未成为大学课程前，珍妮就已经是一名从事社交网络的世界级专家。直到有一家500强公司发现她掌握了大量关于如何利用社交媒体和社会认同来推动收益增长的知识，开始给她支付大笔的钱，她花也花不完。然而，所有认识珍妮的人都会告诉你赚钱从来都不是珍妮的主要目的。

这时本尼注意到了独自站在吧台边的苏茜·麦坎伯，盯着用咖啡匙在咖啡中搅出的小圈圈。本尼记得她最常点的是加热牛奶的榛子咖啡，随后便向她走去。

“你好。”

苏茜立马抬起头，“你好，本尼。”

“近来怎么样？”

“挺好的。”她敷衍地回答道，又继续盯着杯中的咖啡。

本尼又向她靠近了些：“好吧，你真的没事吗？”

这次苏茜没有抬起头：“哦，你真的不需要知道，本尼。但是谢谢你关心我。”她开始紧张地用手指轻轻敲击柜台。本尼从他肘边的大玻璃罐里拿出一块巧克力脆饼放在纸垫上，然后将纸垫放在一个小盘子里，顺手将小盘子推到苏茜的手边。这让他们完全放松下来，苏茜抬起头看着他的眼睛。

“不，”本尼说道，“我很想知道。”

苏茜感觉到了本尼的真诚。她便对着本尼微微一笑并说道：“好吧，

情况是这样的……我不能再否认了……我已经走到分岔口了。”

“什么分岔口？”

“事业上的。我必须得承认我并没有真正得到我想要的东西。我不知道该怎么办了。我如此渴望拥有自己的事业。我想感受朝九晚五的工作之外的生活，我想为我自己的梦想打拼而不是为他人的梦想奋斗。你知道吗？”

“嗯，没错。”本尼叹了一口气，环顾了四周说道，“我知道。”

“我想谋生，但不希望我的薪水由他人的一时心情决定。所以我鼓起勇气拿出我所有积蓄……我在冒险，在尝试。但是，”她顿了一会，拨弄着那块脆饼，“并不尽如人意。我可能得放弃了。”她摇了摇头，“我的意思是，我绝对是电话推销中最差的一个。我做不好。真的不能。”

“未必。”

苏茜感到很惊讶，抬头看着本尼。

“这不仅仅在于挣钱，不是吗？”本尼说道。

“嗯，或者本来是该这样。也许我本身就不适合做任何事情，只能是打发时间然后得过且过。”

本尼斜靠在身后的吧台上，抱着双臂，打量着苏茜。

最后，苏茜再也忍不住了，“怎么了？哪儿不对吗？”

本尼微笑着说道，“你想多了。苏茜，你不知道这些话听起来是多么熟悉。等一下，我一会儿给你一个号码。你可以选择拨打或者不拨打。但如果你拨打了这个号码，嗯，比如说我吧，我拨打了这个号码，见了他，也照着电话另一端的人所说的话去做，”他比画了下这个繁忙的咖啡馆，“然后就有了现在的咖啡馆。”

他拿起一张纸巾和一支笔，写了一个号码递给苏茜。（见图1-1）

“他叫大卫·迈克尔·海格伦德，多年前，我的一个好朋友将他介绍