

告别 陌生拜访——

No More
Cold Calling



直销不再遇冷

[美]乔安娜·S. 布莱克/著

周 薇 杨延伟/译

让竞争对手望尘莫及的全新销售模式
将销售成功率提高至 80-90%

全球第二大保险公司美国霍顿中国首席代表赵立强 **强力推荐**



吉林出版集团有限责任公司

图书在版编目(CIP)数据

告别陌生拜访——直销不再遇冷 / (美)布莱克著;周薇,杨延伟译.
—长春:吉林出版集团有限责任公司,2007

ISBN:978-7-80720-639-2

I.告… II.①布…②周…③杨… III.销售—基本知识心理学 IV.F713.3
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 157056 号

NO MORE COLD CALLING

Copyright©2006 by Joanne S. Black

This edition published by arrangement with WARNER Books, New York, New
York, USA. All right reserved.

Through ANA, Beijing, China

Simplified Chinese edition copyright:

2006 Jilin Publishing Group Ltd.

All rights reserved.

NO MORE COLD CALLING 版权所有,乔安娜.S.布莱克,2006。

原版由美国华纳公司出版,经安德鲁·纳伯格联合国际有限公司北京代表处于
2006 年授权吉林出版集团有限责任公司以中文简体字版出版发行。

吉林省版权局著作权合同登记

图字 07-2006-1589

告别 No More 陌生拜访—— 直销不再遇冷



[美]乔安娜.S.布莱克 著
周 薇 杨延伟 译



吉林出版集团有限责任公司

鸣 谢

没有挚爱的亲人和朋友，我们每个人都不会有今天的成就。

我的丈夫布鲁斯——无论岁月变迁，年华老去，他都始终如昔地爱着我，每天告诉我他是多么地以我为荣。

我的女儿朱蒂——每到一处都会带来一片光明，她是我的挚友，我的动力，还是我作品的最后一位编辑。

我的女儿戴娜——过去的六年中一直是我的商业伙伴，我需要建议的时候就会想到她，一位了不起的演员。

我的外孙麦克斯——他给我带来无数意想不到的欢乐。

我的女婿亚当和布兰特——全世界最棒的两个小伙子，当我取得成功的时候，他们像对待自己的亲生母亲一样为我庆祝。

我的姐姐吉尔——每星期都要问我：“咱们的书进展如何了？”她是我最近的朋友和旅途中的伙伴。

谨将此书献给我的姑妈格尔特，

全世界最特别的人。

格尔特鲁德·施勒辛格·利博维茨

1910.11.29—2004.8.2

怀念我的父母亲

厄内斯·格林·施勒辛格

内森·萨缪尔·施勒辛格

十分遗憾，他们无法和我分享生活的喜悦。

我的姑妈利奥娜和姑父乔尔——他们就像我的父母一样从小照顾我，为我拥有美好的家庭、成功的事业感到无比欣慰。他们的心灵永远年轻。

我的姨妈露丝和姨父戴维、姨妈玛丽莲和姨父密尔顿——他们彼此之间的深厚感情和我全家的爱一直激励着我。

我的密友苏珊和珍妮——她们的友谊和鼓励无与伦比。

我在妇女商会、旧金山商会和全国妇女企业主协会的朋友们——她们一直在关心这本书的创作过程。

我的导师加利·辛德尔——他使我的思想得到升华，并教导我如何创作好这本书。

我的经纪人马修·卡尼切里——他使这本书尽快付梓，并为我找到最好的出版商。

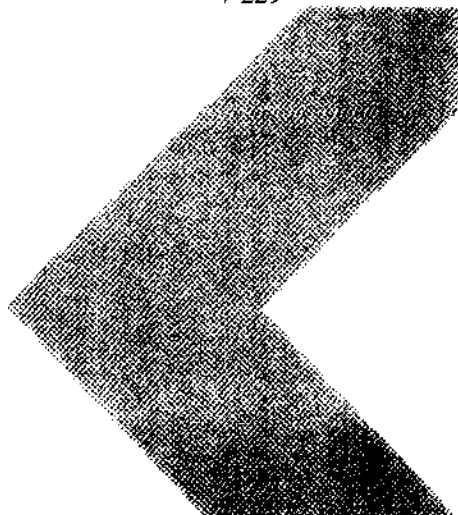
我的编辑华纳出版公司的里克·沃尔夫——总能够提供我最需要的反馈，让我沿着正确的思路进行写作。



目 录

前 言 整装待发	/ 8
第一章 把握推荐的精髓	
——推荐式营销 VS 陌生拜访	/ 13
第二章 推荐式销售体系	
——突破性的销售体系: ASAP	/ 27
第三章 围剿嫌疑犯	
——如何拓展你的推荐式销售事业	/ 41
第四章 销售团队	
——全世界都是你的推销员	/ 57
第五章 沿路而上	
——建立你的推荐式销售流程	/ 73
第六章 十秒钟赢得微笑	
——制订你的十秒钟个人介绍	/ 89
第七章 所有误区	
——区别对待恶性客户与理想客户	/ 101

第八章 包罗万象	
——如何找到你的推荐源	/ 119
第九章 吸引的秘密	
——推荐式销售 atTRACT “吸引”流程	/ 137
第十章 尝试练习	
——反复练习推荐式销售步骤	/ 159
第十一章 管理层的责任	
——清除障碍、以身作则、共同实践	/ 173
第十二章 细节与全局	
——为客户提供企业效益与投资回报率分析	/ 191
第十三章 红色警报	
——果敢面对你可能遇到的一切问题	/ 213
第十四章 另一条忠告	
——推荐是销售事业拓展的基石	/ 223
第十五章 相信自己	
——走上推荐式销售成功之路	/ 229



前言

整装待发

“您好,久仰大名,如雷贯耳!”从一个陌生人嘴里听到这样的话,你会不会有一种如沐春风的感觉?现在请想象一下,你此刻正置身于一个销售世界里,在这里你只会结识那些一心想认识你的客户,在这里你再也不用做那些劳神费力的陌生拜访,不用雪片似地发送邮件,不用绞尽脑汁为客户设计各种特殊条款。这并非虚无缥缈的空中楼阁,而是通过你的努力便可创造出来的现实。现在就欢迎你进入推荐式销售的神奇世界。

在这个全新的领域中,你可以更加合理地支配自己的时间。工作的时间会变少,但得到的回报反而会增加。你会拥有更多的客户、更高的收入和利润。作为一个职业销售人员来说,你将会改变自己的工作方法,体验一种截然不同的生活方式。而一旦你深刻体会到推荐式销售所带来的巨大成功及其回报时,你就再也不会回到从前的老路上了。

如果你现在已经拥有了所有自己想要的客户,而且他们都能

为你带来丰厚的利润，那么你就不必读这本书了。如果你的生意100%都是推荐式的，而且客户的数量多得让你应接不暇，那你也不用读这本书了。但如果以上两种情况你都不符合，那就请你耐心地读完这本书，然后做一些艰苦的工作吧，而你的努力肯定会带来丰厚的回报。

焦点

究其本质而言，销售工作包含两个层面：一是找到正确的人，即目标客户群；另外就是处理随之发生的一切事宜了。

许多人把销售工作的重点都放在了第二个层面上——进行销售拜访，询问各种问题，提出销售议案，作产品或服务演示，最后签署合同。这些已经成为几乎所有销售人员工作的固定流程。我现在想问一个问题，销售人员通常会花费多少时间和精力来做第一个层面的工作，即找到目标客户？肯定的答案可能很少吧。认真想一想，如果你无法找到真正需要你的产品或服务的客户，那么其他一切努力都将毫无意义。难道不是这样吗？你或许会想到那个让许多销售人员望而生畏的术语——“勘察”。你会想到去拨打电话，然后跟进那些无用的线索，或者挨家挨户地上门推销。销售工作真的只有这一种吃力而不讨好的方法吗？事实并不尽然。

No More Cold Calling

你的需要

推荐式销售不仅符合逻辑,而且道理十分简单,但它并不是一件轻而易举的事。要不然的话岂不是有许多人都在这样做了。你需要采用几种新的技能来向推荐式销售的方向过渡。幸运的是,它所带来的回报是可以立刻显现的:更广泛的客户,更优秀的销售业绩,还有更轻松的职业生活。

● 投入

首先,你需要有足够的勇气,要敢于改变自己现有的销售方式,要投入时间和精力去学习、实践,并运用推荐式销售方法。正是有了严格的原则作为保证,才会使你的投资得到相应的回报。

● 个体的接触

其次,你需要与别人建立关系,并且要保持这种关系。今天科技的高速发展超越了以往所有的时代。很多人每天都会花大量的时间去拨打和接听移动电话,查看电子邮件,或者炫耀各种新科技的时髦玩意儿,用心用时甚至超过了真正与别人的联系和交流,尤其是和新近结识的人。

销售,是一种个性化的事务——非常非常个性化。我们需要全

身心地投入到与别人的有效沟通中去。这种联系是一个独立个体与另一个独立个体之间的联系。只有做到这一点,你才有可能开展销售工作。技术手段对于销售过程来说只能是一种辅助,不可能成为其替代品。

● 开阔的胸怀

你此刻正在整装待发,准备开始一次精神上的探险。我满怀信心地想要帮助你改变你的工作方式。改变从来都不是一件容易的事,尤其是头脑和思想的转变。你要敞开胸襟,将传统的销售观念和营销模式彻底摒弃,要勇于挑战那些并无成效的惯例做法,并且要努力把别人也引入到推荐式销售的体系中来。

我踏出大学校门的第一份工作受聘于旧金山一家专营女性用品的商店,名叫约瑟夫·马格尼。在那里我学会了不因循守旧,而要另辟蹊径的第一课。当时我参加了这间商店举办的管理培训课程。我打算重新布置一些精美礼品的摆放地点,于是去征求几位老员工的意见。他们对我说,从来没有人这样做过。我便去找我的销售经理,跟她说了自己的想法,还提到其他人都说从来没有这样做过。她看了我一眼,说:“这正是要这样做的最佳理由。”当时我22岁,从那以后我一直都没有忘记过那位销售经理对我说的这句话,她可能并不知道,这对我的影响有多么的深远。



No More Cold Calling

告别陌生拜访

从那时起,我便开始不断地挑战传统工作方式。我对那些劳神费力的销售技能,如陌生拜访、投寄信件、广告宣传和贸易展销会等提出质疑,尤其是对这些活动会带来目标客户的期望表示怀疑。

有这么一个耳熟能详的故事。一个小姑娘看到她妈妈每次把火腿放进煎锅之前,都要把火腿的两端切掉。有一天,这个小女孩便问她妈妈,为什么要切掉火腿的两头。妈妈想了一会儿,然后说:“我也不知道。我妈妈以前就是这么做的,你去问问她吧。”于是小姑娘便去问外婆为什么要这样做。外婆说:“很简单啊,因为当时我用的煎锅不够大嘛。”

我想请你问自己一个问题,你为什么使用现在的销售方法?如果这样做的结果使你能够获得生活中真正需要的东西,那就坚持做下去。如若不然,就请你敞开胸怀,享受阅读本书的过程,把握“推荐式销售”的精髓吧!

No More
Cold Calling



第一章

把握推荐的精髓

——推荐式营销 VS 陌生拜访





No More Cold Calling



销

售是全世界最好的工作。

作为销售人员,我们可以为我们的客户解决许多问题,在他们事业的拓展过程中助其一臂之力。我们与他们进行激烈而又有建设性的讨论,开阔他们的思维,并建立良好的合作伙伴关系。再没有任何工作能像销售这样,使我们有机会真正与别人接触、交流,真正感觉世界经济跳动的脉搏,并切实成为其中的一分子。

而推荐式销售是创造这些良好关系的最佳方式。“那可未必,”你心里可能会这样想,“我可是还有很多方法,能带来更多的新客户呢。”果真如此吗?比方说,参加贸易展销会,直接发送邮件,或者陌生拜访?大多数职业销售人员会告诉你这样的事实:**首先,参加贸易展销会的作用接近于零;直接发送邮件通常来说会有 3% 的回报率;而陌生拜访的成功率仅仅只有 2%。**不仅如此,一般来说,你很难找到自己真正想要找的人,而销售周期却会一拖再拖,甚至会出现这样的情形,你可能已经换了一份新工作了,旧职位上联系的业务却还没有最后结单呢。

让我们再来看看运用推荐式销售法会有些什么不同吧。**首先来看达成销售合同的成功率,如果你能做到大多数人的标准,这个数字将会是 80% 或 90%。**没有人,我是说从来没有人,告诉过我会低于 50%。其次,从实际工作的过程来看,你会迅速进入状态,与客户展开火热的商业会谈,而且不会面临通常会遭遇的冷遇,将竞争

轻松地化于无形之中。在价格方面也不会受到任何阻碍，能够做到快速结单。而这些，正是推荐式销售的意义所在。

推荐的精髓，究其本质，是一种激动，一种欣喜，是当你找到自己真正的目标客户时会真切感受到的。而一旦做到这一点，无论是和对方进行面对面的交流，还是在电话上沟通，你都会干劲十足，全身心地投入其中，精神抖擞，事半功倍。我所希望的就是看到你时刻体验这样一种感觉，而我会帮助你逐步做到这一点。

推荐式销售太棒了

采用推荐式销售的理念和方法，你会与那些你真正想结识，而他们也会同样想认识你的人建立联系。你会创造出自己能够掌控的商业机会。你所遇到的人抑或会成为你的客户，抑或会为你在他们各自的企业当中进行推介、宣传。无论怎样，你所结识的人都会成为你的商业盟友。

- **成功率：**你的成功几率会像搭乘火箭一样迅速攀升，因为你拥有 50%~90% 的机会将那些潜在的客户变为现实。
- **建立客户关系：**你不仅会与现有的客户进行更多的生意合作，同时他们还会成为你忠实的推荐资源。
- **缩短销售周期：**由于客户是自己找上门的，他们已经对你有所了解，而且愿意与你合作，因此达成协议的速度会大大加快。