

百万年薪销售高手

实战心法

林有田
著



销售精英

北京大学出版社



业绩为王



林有田 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

业绩为王/林有田著. —北京: 北京大学出版社, 2006. 10

ISBN 7-301-11075-8

I. 业… II. 林… III. 企业管理: 销售管理 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 110661 号

书 名: 业绩为王

著作责任者: 林有田 著

责任编辑: 玉晶莹

标准书号: ISBN 7-301-11075-8/F · 1465

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印 刷 者: 三河市欣欣印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 15.5 印张 246 千字

2006 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

你想要在商战中打败竞争对手，赢得更多的订单和市场占有率吗？
如果你的答案是肯定的话，你知道怎样去实践吗？

首先，让我们来看一看几位成功人士的想法、做法和说法。

傲视商海的华人首富李嘉诚是个最好的学习榜样。他勤奋坚韧，又具有雄心壮志，靠智慧叩响了财富的大门。

在一次论坛中，李嘉诚向众人公开他成功的秘诀之一：“做生意，不是靠蛮力，是要靠智力。”

在知识经济的世界里，李嘉诚所说的“智力”，指的就是“知识力”，“知识力”是事业成功的重要因素。李嘉诚认为，除了天时地利人和的因素外，相当程度上自己是靠“知识力”来夺取天下的。

李嘉诚说得真是一针见血，令人由衷佩服他的独到眼光。事实证明，如果一个人不能与时俱进，缺乏与众不同的“知识力”，的确很难崭露头角。

海尔总裁张瑞敏曾说：“唯有具备狼性精神，才能在市场肉搏战中赢得冠军和头彩！”这句话点醒了我们，做生意除了“知识力”之外，一定不能缺少狼一般的勇、猛、凶、狠和自信的精神。这些特质都是相辅相成的，凡遇劲敌能斗志昂扬、不屈不挠、知己知彼，必能在商战中谋取大利，并赢得顾客的高满意度和忠诚度。

乔·吉拉德为什么被吉尼斯世界纪录评为“世界上最伟大的推销员”呢？因为他善谋敢干、胸怀大志，把汽车销售市场当做展示自身才华的舞台，将挫折、失败当做人生的历练，终于创造出一年内个人销售 1425 辆汽

车的辉煌纪录，赢得了世界销售冠军的头衔。

他究竟是如何做到的呢？乔·吉拉德在公开演讲时，开宗明义就点出了销售必胜的白金法则，他说：“要拿下订单，方法很简单，那就是你一定要先把自己百分之百地推销出去，然后再提出产品给顾客带来的好处和价值。绝对不要先推销产品，再推销自己，因为这个步骤是错误的。”除此之外，借力使力——利用有影响力的人物帮忙推荐、感动人心的售后服务等，都是乔·吉拉德不厌其烦教导大家快速拿下订单的卓绝技巧。所以，我们想要在销售上有精进突破，不妨向乔·吉拉德多多学习、多多取经！

现在，我再向你求证一下，你是不是真心实意想在竞争白热化的商战中做大做强、业绩称王呢？

如果你的答案是百分之百肯定的话，那么，让我来助你一臂之力，帮你美梦成真吧！

为了能够更有针对性地帮助中小企业老板、业务团队以及有志从事销售工作的朋友们，让大家能快马加鞭地登上销售巅峰，我将30年培训业务骨干的成功秘诀首次公开，告诉你如何避免误区，如何达到销售成功，实现业绩倍增。

这本书不仅是我30年培训的精华所在，同时也是许多世界顶尖销售团队的实战宝典。本书披露了业务战将“如何培养狼性精神”、“如何培训核心能力”、“如何提升热情自信”、“如何倍增销售业绩”等不为人知的众多秘诀，并结合他们奋斗成功的实战经验，加以具体阐释、剖析和指导。可以说，本书汇集了我一生中的培训精华，还有世界最顶尖销售精英们的经验智慧。

首次成功秘诀大公开，真实功夫一定最精彩！

如果你一直都想在业务世界大比拼中比别人更早一步攀上销售巅峰，但还没有找到最有效的方法，请你一定要看这本书。

如果你看过很多销售方面的书籍，但还是没有找到业绩倍增的秘诀，请你更要看这本书。从书中你可以找到为什么业绩老是做不好的原因，我会帮你指点迷津，补足你尚未成功的欠缺条件，让你找到登上销售巅峰的快捷方式。

要让业绩改变，先让自己改变；要让业绩更好，先让自己更好。现在就行动吧，不要再迟疑了！马上采取行动！马上采取最有力的行动！

我们将和最顶尖的业务战将们在成功巅峰恭候你的大驾！预祝你早日成功！

林有田

2006年9月

序言 1

第一章 业务市场是崇尚强者的世界 1

- 第一节 业绩为王——做羊还是做狼 3
- 第二节 自我肯定——面对自己的强者心态 8
- 第三节 以客为尊——面对顾客的强者心态 15
- 第四节 爱恋产品——面对产品的强者心态 21
- 第五节 业绩至上——面对工作的强者心态 27
- 第六节 成就动机——业绩为王的首要关键 33
- 第七节 终身学习——倍增实战技能,做大做强 40

第二章 百分之百成交的七个必杀技 51

- 第一节 永葆热情——如何让业绩在热情中绽放 53
- 第二节 敢于请求——如何克服难以启齿的障碍 61
- 第三节 擒贼擒王——如何找对“优质准顾客” 65
- 第四节 诚实为上——如何说真话,赢得信赖 69
- 第五节 眼疾手快——如何抢先签下合同 71
- 第六节 有效展示——如何在展示竞赛中制胜 76
- 第七节 韧性管理——如何坚韧不拔到最后一秒钟 88

第三章 强者的十项生存能力 93

- 第一节 执行力——如何练好基本功 95
- 第二节 增值力——如何掌握趋势,做大做强 100
- 第三节 专业力——如何以专业取胜 109
- 第四节 开发力——如何找到更多高盈利性的客户 114
- 第五节 接近力——如何让对方倾听你说话 130
- 第六节 引发力——如何激起顾客的购买欲 139
- 第七节 说服力——如何运用催眠式的说话技巧 143
- 第八节 谈判力——如何有效应付顾客的杀价 156
- 第九节 协商力——如何和难缠的客户周旋制胜 164
- 第十节 效益力——如何管理好你的时间和工作 174

第四章 业绩为王应具备的十项心理素质 183

- 第一节 自我激励——找借口偷懒还是加倍努力 185
- 第二节 永不言败——努力销售被拒绝后该怎么办 190
- 第三节 有备无患——推销前要做好哪些万全的准备 197
- 第四节 保持乐观——如何战胜挫折,绝处逢生 200
- 第五节 自我挑战——如何培养积极向上的态度 206
- 第六节 心理演练——如何向恐惧说再见 213
- 第七节 能知进退——如何避免自断财路的四件蠢事 217
- 第八节 全力以赴——如何强化必能成交的自信心 223
- 第九节 “借镜”学习——如何向顶尖高手取经 232
- 第十节 自我营销——如何把最好的自己推销给自己 236

Top Selling Rules

第一章

业务市场是崇尚强者的世界

第一节 业绩为王

——做羊还是做狼

如果要你二选一，你要成为一匹狼，还是情愿做一只羊，你的选择是什么？

面对全球化，面对残酷无情的竞争，“狼”终于悄悄地来啦！我国加入 WTO 之后，实际上就是敞开了大门，主动地“引狼入室”！此时此刻，我们只有两种选择，要么做“羊”，可能随时随地被“狼”吃掉；要么就彻底地改造自己，做一匹有骨气的“狼”，为了生存，为了发展，与景气斗，与顾客斗，与大型跨国企业斗，甚至与同行斗。

商场如战场，对于一家企业来说，市场就是战场。在枪林弹雨的战场中，面对敌人，不能有任何的慈悲心肠，不能有任何的谦让客套，不然的话，敌人一枪就让你命丧九泉。在现实的商业世界里，竞争总是无情无义的，市场也不容许弱者存在。市场上，有谁会保护柔弱的绵羊？所以，绵羊不可能在竞争激烈的市场中生存，能在市场中生存的，都是具有竞争意识和战斗性格的狼群。

许多人把通用电气公司（GE）奉为美国商业的典范，无论通用电气采取什么新的管理模式，大家都起而效尤。通用电气前总裁杰克·韦尔奇被赞誉为“世界最伟大的商业领袖”、“全球第一 CEO”。为他赢得这些殊荣的，正是他一贯持有的“勇敢面对事实，敢于竞争，果断决策”的狼性管理作风。在通用电气的 20 年间，他提出的许多竞争策略都是源于他对“生存第一，绝对竞争”特定现实的判断。

一家企业怎样才能做大做强呢？

杰克·韦尔奇告诫我们说：“要像狼一样，首重生存第一。要有绝对的竞争意识，并且要变得越来越有战斗力！这种做法就是勇敢面对身处恶

劣环境的现实，千万不要玩数字游戏！”

杰克·韦尔奇的竞争艺术是建立在这样一个重要的基础之上——坦然面对现实和竞争，从不逃避。杰克·韦尔奇认为他之所以能够成为通用最成功的领导人之一，在于他能够认清通用的历史、环境、产品、市场、竞争等现实状况，特别是竞争的无情和残酷。

他说：“其实生存和发展的艺术很简单，就是面对并看清现实——关于竞争状况、形势、产品和团队的现实，然后根据现实果断地采取行动。竞争是永远存在的。在情况不乐观的时候，不要假装什么事情都没有，也不要认为时间会治疗一切，凡事总会好转，将头埋在沙中的鸵鸟政策是解决不了问题的。”

在杰克·韦尔奇掌管通用电气 20 年的时间里，面对现实是他所坚持的理念之一，更是他领导艺术的核心原则之一。

杰克·韦尔奇要求通用电气的员工看待事物不能背弃其本质面貌，必须客观地检视外界状况，而不是带着自己主观的希望和要求去审视它。杰克·韦尔奇认为这是一种必须遵循的竞争生存观念，而坚持这种“狼道”观念，会创造出一个朝气蓬勃、适应能力强的公司。

杰克·韦尔奇更为重要的贡献之一，就是要求通用电气的员工都要“以狼为师”，塑造了“狼性竞争”的企业文化，培养出许多战斗力十足的业务团队，在市场上横扫千军，经常大获全胜。

通用电气“以狼为师”，究竟学习到什么东西呢？杰克·韦尔奇说：“狼的生存哲学、狼的顽强坚韧、狼的战斗力、狼的团队合作精神，最重要的是看清竞争生存的现实，能者为王。”

“狼性竞争文化”造就了通用电气浴火重生，成为全球最顶尖的企业之一。可以说，如果缺乏面对现实的勇气，没有竞争意识中的“狼性”，就没有今天的通用电气。

无独有偶，中国的海尔集团为了要在全球化竞争中生存发展，总裁张瑞敏也提出了“与狼共舞，必先为狼”的口号，以狼的顽强精神和团队合作意识为榜样。正因为海尔具备了“狼性”文化，造就了海尔可以在世界舞台上和其他世界 500 强公司一搏高下。

—— 狼的“血酬定律” ——

张瑞敏在一次论坛中谈到“以狼为师”的心得时，告诉大家：“大草原上的生物百态，都在揭示着一个市场竞争的准则：竞争和变化是常态，谁也无法回避竞争，只能置身其中。其实，狼和羊都在为生存拼搏，在拼搏中进化，强者恒强，适者生存。永远是‘有序的非平衡结构’，如果你在竞争中被淘汰掉，不要说竞争残酷，而是你不适应竞争。”

商场，是最现实的竞争舞台，争做世界 500 强企业最简单的规则就是面对现实，面对“你死我活”的竞争，竞争是唯一的出路，谁都无法回避！

要成为竞争中的胜利者，要成为强者，就必须向狼学习，学习狼的精神，并且在必要时敢于付出代价，这就是竞争中的“血酬定律”。

狼的“血酬定律”是什么呢？

狼的“血酬定律”中，最重要的莫过于“适者生存”。

现在，分述如下：

“生存第一”是永恒不变的真理

狼一生所做的一切，都是为了生存！它们最厉害的地方，就是适应环境，应付竞争，具有让自己生存下去的能力。狼非常清楚：“弱肉强食”是唯一的生存法则。

诺贝尔文学奖获得者吉卜林曾经说过：“弱肉强食，如同天空一样古老而真实，信奉这个原理的狼就能生存，违背这个原理的就会死亡。这一原理，就好像缠绕在树干上的蔓草那样环环相扣。”

作为小型食肉动物，狼族或许面对的是最艰难的生存环境，与天斗，与猎物斗，与大型食肉动物斗，甚至与同类斗。

狼族知道自己没有改变环境的能力，甚至连选择环境的权利都没有，它们坚定地奉行“随遇而安”的哲学，永远适应越来越严酷的生存环境。狼族适应了地球上几乎所有的自然环境，也适应了人类的猎捕、毒药和

子弹。

因此，狼族形成了最本质、最赤裸裸的生存哲学，它们成为自然界生命力最旺盛的种类之一。

竞争意识

在自然界中，竞争永无止境，也永无停息的一天。

让我们来看看动物世界里的竞争观吧！大家都知道，动物之间的竞争大部分都是由食物引起的。不同物种之间，存在着捕食与被捕食的关系，相同物种之间，存在着争夺有限食物的竞争关系。有时候在一个动物家族中，一些弱小的也会因为不能争夺到足够的食物饥饿而死，它们的死亡不会得到同类的同情，因为在自然界中，没有竞争能力就不能生存。

没有竞争能力，就永远不会成为强者，也不容易活得太长久。是的，弱者永远被人指挥、驱使，甚至被人吃掉，唯有强者才能为王，高高在上。

这个世界永远属于强者，弱者能得到的只是一些同情和怜悯。而狼群则教会我们：怎样做商业世界中的强者！

强者，要具有狼的勇敢、狼的牙齿、狼的耐心、狼的顽强、狼的智能、狼的眼神，最重要的——狼的心态。

虽然从各种条件来说，狼都算不上强者，甚至与某些动物相比，狼还处于弱者的位置，但狼却从来不以弱者自居，相反的，狼总是以强者自居。正是这种心态，使狼具有了独一无二的“狼性”，无论面对什么样的敌人，这种强者心态都不会改变。

唯有具备“强者为王”的竞争意识，我们才有机会成为最成功的人，所以，我们要向狼学习，通过各种途径强化自己的生存本领，强化自己的竞争意识！

危机意识

狼永远保持危机意识，因为它们心中很理解祖先留下来的一套生存秘诀：“没有危机意识，就会面临‘杀机’；时刻保持危机意识，就会迎来‘生机’。”

一位动物学专家指出：“狼是一种时刻都保持危机意识的动物。”事实正是如此，能生存六七年的老狼都经历了太多的生存与死亡的战斗，有很多次，它们都是用自己的勇猛把自己从死亡边缘拉了回来。敌人在它们身上留下了太多的伤痕，而这些伤痕也见证了它们顽强的生命力。因自然衰老而死亡的狼，在狼群中所占的比例极其微小，大约只有1%~2%。从这个数字，我们就可以想象到狼群的生存环境是多么恶劣。所以，狼必须时刻都保持高度的警惕性，因为危险时刻都围绕在它们身边。只要稍微放松，就有可能被猎人打死，或者被其他食肉动物吃掉。

狼让我们学习到：居安要思危，时时刻刻要保持危机意识。

一家企业的领导人和员工们是否具有危机意识，关系着这家企业应对环境变化的行动力，也维系着团队的成长与创新。一家企业如果满足于过去的成就，就容易忽略竞争环境的变化而丧失危机意识。公司越缺乏危机意识，其变革的意愿就越小，创新的动力就越弱，也就越容易在竞争的洪流中遭受挫败。如果你不塑造紧迫的危机意识，员工就不会感受到改革的压力。

好好想办法让所有的团队伙伴保持警觉的危机意识，是企业领导刻不容缓要重视的经营课题！

—— 向狼学习，想不成功都很难 ——

所有的强者身上，都具有赤裸的狼性；所有的卓越团队，都是以狼为师的铁血团队；所有的伟大民族，都是以战斗来获得尊严。

天助不如自助，在绝对竞争的环境中，狼族凭借坚忍顽强、忠诚合作、战斗牺牲等自然界最优秀的个体素质与最卓越的团队精神，成为最有生命力和竞争力的种族，成为第一强者。

向狼好好学习，与狼共舞，我相信你很快就会成为强者、王者，活出生命的精彩和尊严！祝你成功！

第二节 自我肯定

——面对自己的强者心态

业绩为王的公式非常简单，那就是：

80% 的积极强者心态 + 20% 的专业技能 = 100% 成功

面对自己，我们要保持以下四种积极强者的态度：

1. 做一个欣赏自己、肯定自己的人。
2. 给自己打气，为自己加油。
3. 每天对自己作自我宣言：“我喜欢我自己！”“我是吸钱磁铁！”“我喜欢顾客，我喜欢订单，我喜欢钱！”
4. 经常和积极的人为伍。

为什么销售人员在同一家公司服务，拥有同样的产品、同样的促销计划、同样的价格、同样的后勤支持系统，收入却会相差五倍、十倍甚至百倍？

关键是什么？

关键在于，那些令人钦羡的金牌推销员拥有与众不同的“赢家关键”。

——一鼻之差，奖金差十倍——

你听过“赢家关键”（Key Factor for Success，简称 KFS）这个观念吗？这个观念的意思是说“某些能力稍做改善，就可以大幅增进效益”。也就是说，你只要在销售关键因素中加以小小的改进，就可以使你的业绩有很大的进步。

我们用赛马来打个比方。一匹冠军马只以“一鼻之差”险胜了亚军马，但赢得了高达亚军马五倍以上的奖金。难道是冠军马比亚军马的“速度”快上五倍吗？当然不是！它只是以“一个小小鼻子的些许距离”险胜，却可以赢得比第二名多出五倍的奖金。

同样的道理，一个金牌推销员为他和他的公司赢得了一笔天文数字的订单，因此赚进了一笔丰厚无比的奖金或佣金，难道这是因为他销售的产品比竞争者的产品好上好几倍，或者便宜好几倍吗？当然不是！

搞不好他的产品功能还不如竞争对手，也许他的产品更贵，但是“比赛看结果”，毕竟是他拿下了这笔巨额订单，赢得了别人好几倍，甚至数十、数百倍以上的收入。这位金牌推销员在某些方面不见得比失败者更优秀，他只不过是具有“赢家关键”，并充分有效地运用出来而已。光凭这一点，他就可以轻易打败对手，凯旋而归，并集荣耀富贵于一身！

这个“赢家关键”的新观念与你的成功有着密不可分的关系，在销售实战上，它被视为推销制胜、业绩为王的一项黄金法则。你不可不知！

总的来说，销售业绩的差异并不能全然用专业知识、产品品牌和价格来解释，而是另有“玄机”。这另外的“玄机”，就是销售人员的积极心态——“我是个强者”。

—— 差异造成差别 ——

同一家销售公司，有些销售人员一年赚 100 万元，另外有些人一年赚 10 万元，差距 10 倍之多屡见不鲜。他们卖相同的产品，卖相同的价格，面临完全相同的顽强对手。

难道这些高收入的人，“投入的小时数”、“拜访客户的次数”、“工作努力的程度”是别人的 10 倍吗？并非如此！

这些高收入的人在各方面都比收入仅及他们十分之一的人更优秀吗？当然也不是！

事实上，这些赚钱是别人 10 倍的销售高手，反而比较年轻，教育程度比较低，工作时数比较少，访问客户比较不频繁，而且在“经验”上也少