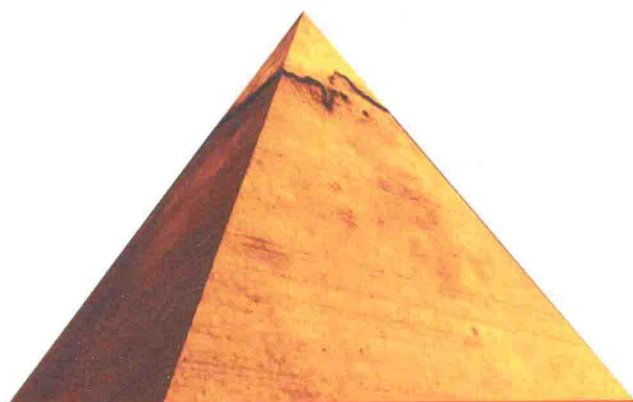


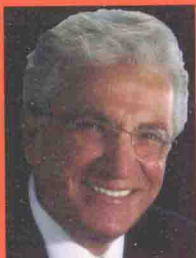
世界上最伟大的 推销员

乔·吉拉德的销售魔法课

李易著



全世界最贵的销售培训课



亿万推销人员必读的商界实战教科书

对于从事销售的人来说，这是一本商界实战手册；对于企业管理者而言，这是一本激励员工和优化团队的培训宝典。

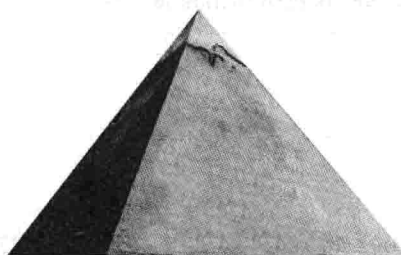
全球最顶级的大师，销售史上教科书般的案例，最实用有效的方法，
让你迅速从新手到熟手、从“菜鸟”变精英。

中国华侨出版社

世界上最伟大的
推销员

乔·吉拉德的销售魔法课

李易 著



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

世界上最伟大的推销员:乔·吉拉德的销售魔法课 / 李易著.
—北京:中国华侨出版社,2014.8

ISBN 978-7-5113-4832-6

I. ①世… II. ①李… III. ①吉拉德-生平事迹 ②汽车-
销售管理-经验-美国 IV. ①K837.125.38 ②F471.264

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第182312 号



世界上最伟大的推销员:乔·吉拉德的销售魔法课

著 者 / 李 易

责任编辑 / 文 喆

责任校对 / 孙 丽

经 销 / 新华书店

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16 印张/18 字数/226 千字

印 刷 / 北京建泰印刷有限公司

版 次 / 2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-4832-6

定 价 / 32.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com

生活因阅读而精彩





生活因阅读而精彩

前 言

推销是所有学科中非常独特的一门，因为这门学科所研究的不是某一物品、不是某种现象，而是社会中最基本的元素——人。推销是一门研究人的艺术。学习推销的人，最先要学会的就是推销自己。

销售行业经过不断地发展和演变已经变成了现代商业和服务业中不可或缺的一部分，在现代市场中占有极其重要的地位。销售已经进入千家万户，从以前很多人将销售当成欺骗和肆意夸张事实，到如今更多的人对销售这门行为艺术有了更深刻的理解。这门艺术中，最困难的不是将产品顺利地卖出去，而是和顾客保持良好的关系，使其成为自己的忠实顾客。

在销售行业，出现了一个奇迹。创造这个奇迹的人就是——乔·吉拉德，他被称为是世界上最伟大的推销员，他有一句名言——这个世界上没有奇迹，所谓的奇迹都是人创造的。他 35 岁的时候进入销售行业，最初他只是一名非常普通的汽车推销员。但现如今他的销售

方法被吉尼斯世界纪录大全收入，还被授予了世界上最伟大的推销员的称号。

吉拉德创造奇迹的秘密就在于，他不会放过任何一个哪怕看似渺茫的机会，他将自己的名片当作自己推销的垫脚石和敲门砖，无论什么场合，无论什么时候，他都带着一沓名片发给任何人。他不会在乎别人是不是把他当成疯子，因为他相信真诚的人，即使是疯子也会打动顾客。他擅长和顾客沟通，每时每刻都站在顾客的立场上，让顾客感觉到这个小小的推销员是真的在尽力帮助自己，这是吉拉德销售业绩一步步提高的原因之一。

没有人会想到，这个在 35 岁之前一事无成的失败者会成为世界上最伟大的推销员。更不会有人相信，这个伶牙俐齿的推销员竟然能够成为无数推销员崇拜的对象。没有人能想到……而当他入选吉尼斯世界大全，组委会核实他的销售业绩的时候，非常震撼地向世界宣布：“当我们知道这个人的时候，我们无法相信他的销售业绩是真实的。我们甚至警告过乔·吉拉德，如果他的车是通过出租汽车的公司销售出去的，我们会非常失望。但是事实让我们非常惊讶，他当之无愧是世界上最伟大的推销员！”

组委会花费了非常大的精力随便打电话给买过车的顾客，是谁把车卖给了他们，答案让人非常震惊。因为所有人的答案都是一致的——乔·吉拉德。并且所有的人都是不假思索地脱口而出，那种自豪的语气就好像乔·吉拉德是他们多年的好朋友一般。

很多人向乔·吉拉德请教过他如此成功的秘诀，即使吉拉德一再强调自己并没有“销售的秘密”。他还是毫不吝啬地将自己多年的销售经验分享给了所有在销售路上奋斗的推销员们。

吉拉德对销售工作的热情超乎想象，他曾在自己 73 岁的时候说过，他认为自己对工作仍有 18 岁青年人的热情。他始终保持着不会被磨灭的热情，在销售领域

里创造了一个又一个奇迹。

乔·吉拉德销售汽车的时候，只要有人路过他的办公室，哪怕只是单纯路过，他也会在心里呐喊：“亲爱的顾客，进来吧！来我这儿看看，你一定会想要买我的车！”一旦顾客走进店铺，就很难空手走出去，因为吉拉德会展开各种攻势，让顾客心满意足地买到自己想要的汽车。乔·吉拉德认为，在顾客走进自己店铺的那一刻，流逝的每一分钟都来自于自己的生命，他不能让这些时间白白流逝！

他说，相信自己能够做到一件事，就一定能够做到。因为信念的作用非常强大，每天对着镜子告诉自己我可以成功，然后投入全部的热情为这个目标奋斗。不论什么事情，都值得为之一试。一段时间过后，便会发现自己的勇气是多么地惊人！要让相信自己的信念成为最强大的信念，要燃烧起自信的烈火，吉拉德一直不断地告诉自己“我非常想！”“我一定能！”

乔·吉拉德通过各种方式强化自己的信念，刚刚进入销售行业的时候，他将全公司最优秀的推销员的照片挂在办公室的墙上，把他当成自己的目标，每天都提醒自己要打败他。最后，他真的做到了！乔·吉拉德这样告诫自己：“没有人能左右你的生活，只有你自己能控制。失去自己就是失去了一切，连朋友也不会理睬你。”

此外，周围的大环境也非常重要。千万不要和消极失败的人深交，所谓“近朱者赤，近墨者黑”就是这个道理。和成功者为伍，自己也会非常渴望成功。并且要有超过周围的成功者的雄心，吉拉德的处世原则就是自己一定要成为第一。他的衣服上会佩戴一个金色“1”的饰品，不断地以此激励自己。

有人问乔·吉拉德：“您觉得自己是世界上最伟大的推销员吗？”吉拉德回答：“不，我不是，一定会有比我更优秀的人！但是我非常自豪我是我生命中最伟大的推销员！”

乔·吉拉德说曾经有位医生告诉他，每个人的身体里都有接近一万个小小的发动机，于是他在自己的家门口贴了一句标语：“启动所有的发动机。”每天离开家门的时候，他会仔细地打量自己，看看自己当天的模样能否说服自己。当一切就绪时，他用手握住门的把手，像短跑的运动员一般冲出家门。他默念着：“一切都由我来控制，由我来决定！”

乔·吉拉德虽然每天都保持着高昂的激情和斗志，但是他也只是个普通人，同样会遇到每个人都会遇到的生活和工作上的种种问题。但是和一般人不同的是，乔·吉拉德从来不会逃避或者拖延这些问题，他会冷静思考、乐观面对、积极解决。乔·吉拉德认为这些小小的挫折和阻碍都是上帝对他的考验，是上帝馈赠给他的礼物。只要把这些问题都解决了，自己就会变得越来越成熟、越来越坚不可摧。

乔·吉拉德这位世界上最伟大的推销员的成功秘诀对所有人，不仅仅是从事销售行业的人都有一定的激励和启示作用。销售中最困难的事情不是让顾客购买你的产品，而是让顾客通过一次的购买而变成你的忠实顾客。本书从不同的角度详细全面地总结并分析了乔·吉拉德的销售经验和经历，并为读者整理出了这位最伟大的推销员的销售思想。本书语言平实易懂，描述浅显生动，道理深刻。为了让读者有直观的感悟，本书引用了大量的真实事例。相信此书能够成为所有销售者的最佳伴侣，为您带来不一样的销售体验，助您获得成功。

目 录

C O N T E N T S

魔法一 如何让每个人都喜欢自己

推销产品之前,先推销自己 / 001

留下良好的第一印象 / 005

注重礼仪 / 008

真正地尊重客户 / 012

诚实是最佳策略 / 015

真诚的表演 / 018

双赢的战争 / 020

魔法二 如何克服恐惧敲开顾客之门

你在恐惧什么 / 024

增强自己的说服力 / 027

目标是成功的开始 / 030

明确自己的需要 / 033

正视失败与成功 / 036

魔法三 如何让自己永远对销售满怀热忱

- 为什么做推销 / 040
- 推销是伟大的工作 / 043
- 拥有自己的信念 / 047
- 启动所有的发动机 / 050

魔法四 如何用“猎犬计划”让你声名远播

- 神奇的猎犬计划 / 054
- 对“猎犬”信守承诺很重要 / 058
- 每个人都可以成为“猎犬” / 061
- 理发师是天然而理想的“猎犬” / 064
- “猎犬”需要用心寻找 / 067
- “猎犬”是需要精心维护的 / 071

魔法五 如何用 250 法则发掘每一位顾客

- 著名的 250 原则 / 075
- 给你带来收入的是顾客 / 079
- 不要害怕被顾客“占便宜” / 082

魔法六 如何让你的形象与顾客完美契合

- 从外表上获得顾客的青睞 / 086
- 从情绪感受上获得顾客的青睞 / 090
- 让顾客感受到自己很重要 / 094

魔法七 如何让自己看上去足够专业得体

- 推销员要学会“看” / 097
- 推销员要学会“问” / 101
- 将销售当成一场即兴演出 / 104
- 学会总结专属自己的销售方法 / 106
- 学习如何发现顾客 / 109
- 学习有助于成长 / 112

魔法八 如何用“假定成交”来创造购买环境

- 不要停止假定 / 115
- 灵活运用“假定成交”模式 / 119
- 事先了解顾客的回答 / 121
- 让顾客亲身体会 / 124
- 顾客会以默许表示同意 / 127
- 使用合适的用词和假定多次成交 / 128

魔法九 如何让你的微笑触动顾客的心灵

- 学会微笑和乐观 / 131
- 培养幽默感 / 135
- 对顾客表达关心和感激 / 138
- 赞美、尊重顾客 / 141

魔法十 如何用感性销售法与顾客建立友谊

- 关注顾客 / 144
- 给顾客个性化的体验 / 147
- 动之以情 / 150
- 招待好顾客 / 153
- 学会寄信 / 155
- 让顾客知道你重视他 / 158

魔法十一 如何在沟通中抓住并利用有效信息

- 懂得聆听 / 161
- 良好的倾听能力是推销员的法宝 / 166
- 在倾听中了解顾客的需求 / 168
- 学会适当的沉默 / 171
- 学会适当的恭维 / 173

魔法十二 如何快速发现并克服顾客的购买障碍

- 如何面对顾客的异议 / 175
- 决不能把顾客逼到死角 / 179
- 顾客常有的五种异议 / 182
- 如何面对“专业买家” / 184

魔法十三：如何创造顾客的迫切需要感促成交易

- 限制供应和即将涨价 / 187
- 现在正是购买的时候 / 190
- 销售唯一的商品 / 192
- 将商品卖给出价最高的顾客 / 195
- 用“不易得到法”促成销售 / 197

魔法十四：如何在恰当时机克服拖延锁定交易

- 闲谈和困惑不会带来任何业绩 / 199
- 顾客也会拖延 / 203
- 帮顾客做决定可以节约时间 / 206
- 售前的布置很重要 / 208
- 顾客的自尊要满足 / 211
- 如何面对顾客“我考虑考虑”的回答 / 213
- 丢弃不需要的销售内容 / 215
- 建立顾客信息系统 / 218
- 建立自己的“工具箱” / 220

魔法十五 如何让电话沟通成为你的辅助妙招

- 电话营销的基本流程 / 223
- 如何用电话推销产品 / 227
- 电话营销的正确沟通方式 / 231
- 学会引发顾客的好感和好奇心 / 234
- 学会紧追不舍和顾客增进感情 / 236
- 乔·吉拉德的电话技巧 / 239

魔法十六 如何让售后服务成为新顾客的入口

- 学会趁热打铁 / 242
- 成交后要做的事 / 245
- 售后才是真正销售的开始 / 249
- 和顾客建立稳固的商业联系 / 252
- 和顾客保持联系 / 254
- 推销员要提高服务的品质 / 257
- 了解顾客不满意的原因并学会联络感情 / 259
- 如何处理顾客投诉 / 263
- 维护好老顾客 / 266
- 别让老顾客跳槽 / 269

魔法一 / 如何让每个人都喜欢自己

你怎么看待自己，客户就怎么看待你。

——乔·吉拉德

推销产品之前，先推销自己

乔·吉拉德在他 49 岁那年，选择了退休作为自己的圣诞礼物。当然，这位“全世界最伟大的推销员”并没有停止自己的职业生涯，反而以一种更纯粹的方式从事着推销的事业。

1977 年，乔·吉拉德退出了汽车推销行业，在那之前的 12 年里，他以平均每天销售 6 辆汽车的业绩，击败了全球所有的汽车推销员，而被载入吉尼斯世界纪录大全！在那之后，乔·吉拉德成为全球最受欢迎的演讲大师，辗转于世界 500 强企业和名牌大学的演讲台上，给予数百万人以激励。

进入新千年之后，NAC 成功者大会开到了北京，一位 73 岁高龄的长者一出现，全场就响起了最热烈的掌声。这位精神矍铄的老人就是乔·吉拉德，他

的演讲开篇即讲道：“有人问我，怎么能卖出这么多汽车？有人会说是秘密。我最讨厌的就是有人装模作样说什么秘密，这世上没有秘密。”这位坐了18个小时的飞机来到北京的传奇人物，就是为了告诉大家自己成功的秘诀——“并非推销产品，而是推销自己”。

很多推销员在与客户的接触中，一直在介绍自己的公司、手中的产品，不断地挖掘，甚至培养客户的需求，对于推销来说，这些无疑都是必需的。但他们却忘记了一点，也是最重要的一点——自己。

经过几百年来的工业、技术发展，市场经济已经十分发达，在每个行业内，都存在着大量相似的公司、相似的产品、相似的价格……在这种情况下，让顾客明白原料、工艺、品牌、售后服务之类的差别，实在是太为难客户了。其实，顾客也没有时间让你去介绍那么多，那么，是什么让客户在接受与拒绝间作出了决定呢？

正是推销人员自己！每个人都喜欢接受自己喜欢的人，或许公司、产品难以相互对比，但不同的推销人员之间的区别，实在是太明显了。很多时候，顾客喜欢这个人就买他的产品，不喜欢这个人，说得天花乱坠也是徒劳。

在35岁以前，乔·吉拉德可以说是个“loser（失败者）”。患有严重口吃的乔·吉拉德，换过40份工作，仍然一事无成！然而，正是这样一个“loser”，在沉重的债务下，已经走投无路的人，只用了3年，就登上了汽车推销世界第一的宝座。

为什么？乔·吉拉德学会了推销自己，养成了一个让别人喜欢自己的好习惯：只要碰到人，马上递上自己的名片，无论在街上还是在公司，无论给客户还是服务员……

很多推销员认为，这样的行为很傻，也很让人尴尬。“这样发名片，有