

10步系列

实用·经典

10步
系列

成功 销售 实用经典 10步骤

[美] 布莱恩·兰伯特 (Brian Lambert) 著
蔡幸娜 译

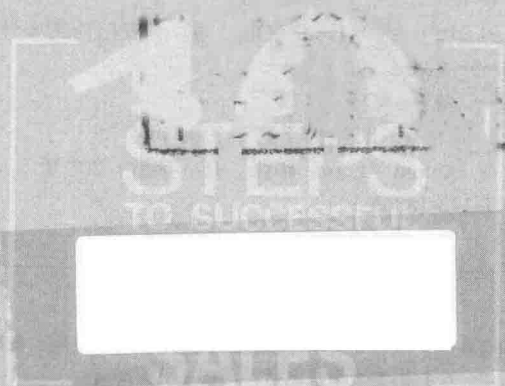
10
STEPS
TO SUCCESSFUL
SALES

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

成功 销售 实用经典 10步骤

[美] 布莱恩·兰伯特 (Brian Lambert) ◎著

蔡幸娜◎译



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

北京市版权局著作权合同登记 图字:01-2010-1002

图书在版编目(CIP)数据

成功销售实用经典 10 步骤/(美)兰伯特
(Lambert, B.)著;蔡幸娜译. —北京:中国铁道出版社, 2014. 7

(美国培训与发展协会实用经典 10 步系列)

书名原文: 10 steps to successful sales

ISBN 978-7-113-18369-1

I. ①成… II. ①兰… ②蔡… III. ①销售—方法
IV. ①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 073114 号

10 Steps To Successful Sales by Brian W. Lambert

Copyright © 2009 the American Society for Training and Development

Copyright licensed by Berrett-Koehler Publishers arranged with

Andrew Nurnberg Associates International Limited

书 名: 成功销售实用经典 10 步骤
作 者: [美] 布莱恩·兰伯特 (Brian Lambert) 著
译 者: 蔡幸娜 译

责任编辑: 罗桂英 张艳霞 电话: 010-51873005
编辑助理: 孙晓明
封面设计: 王 岩
责任校对: 龚长江
责任印制: 赵星辰

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)
网 址: <http://www.tdpress.com>
印 刷: 三河市宏盛印务有限公司
版 次: 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷
开 本: 700 mm×1 000 mm 1/16 印张: 15 字数: 203 千
书 号: ISBN 978-7-113-18369-1
定 价: 38.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书, 如有印制质量问题, 请与本社读者服务部联系调换。电话: (010) 51873174

打击盗版举报电话: (010) 51873659

总序

迈向成功的 10 步骤

有时候,人们会发现自己正身处一个需要解决这样或那样复杂问题的环境之中,尽管解决这些问题对自己的职业发展至关重要,但由于缺乏经验往往无从下手,只能眼睁睁地看着一个个小问题变得越来越复杂,或者一个个好机会悄悄地从自己身边溜走,而您却找不到解决这些问题的好办法,怎么办? 美国培训与发展协会(ASTD)组织编写的“实用经典 10 步系列”可以帮您拨云见日化解心中的谜团,一步一步地教会您掌握解决这些纷繁复杂问题的有效方法,带您体验一次美好的学习过程。

“实用经典 10 步系列”包括:《成功展示自我实用经典 10 步骤》《成功高效团队实用经典 10 步骤》《成功项目管理实用经典 10 步骤》《成功战略规划实用经典 10 步骤》《成功商务写作实用经典 10 步骤》《成功客户服务实用经典 10 步骤》《成功引导者实用经典 10 步骤》《成功经理人实用经典 10 步骤》《成功教练实用经典 10 步骤》《成功会议实用经典 10 步骤》《成功培训实用经典 10 步骤》《成功销售实用经典 10 步骤》等。

《成功展示自我实用经典 10 步骤》一书给出了实现成功展示自我的必备要素,书中提供的行之有效的训练过程和切实的指导意见,可以帮助您了解展示自我过程中每个步骤的细节,从而提高您展示自我的水平。

《成功高效团队实用经典 10 步骤》一书是根据作者的亲身经历,以及通过建立客户团队开展调查归纳总结的经验。这些经验对希望尝试

运用本书提供的有效工具来提高团队效率是非常有益的。

《成功项目管理实用经典 10 步骤》一书介绍的内容并不是那种简单的必须要遵守的条条框框,而是能够与您的企业的政策相匹配和相融合的方法。这些方法汇集了许许多多客户的心声和感受。

《成功战略规划实用经典 10 步骤》一书提供了已验证过的程序和工具用来帮助您制定可行的战略规划。这种规划不仅鼓励创新,还可增加企业人员的相互了解,创造出忠实于他们的产品和服务的顾客群。

《成功商务写作实用经典 10 步骤》一书归纳总结了对于商务写作来说最为关键的技巧和方法。学会这些技巧和方法您会发现其实商务写作就是这么简单,同时您也还会惊奇地发现自己的文采和效率得到了令人惊讶的提高。

《成功客户服务实用经典 10 步骤》一书是一本从企业高层经理到后勤人员都适用的书。虽然每个人的角色不同,但让客户满意的技能是相通的。书中给出的小贴士、工作单、练习题既可以单独使用,也可以团队共用。

《成功引导者实用经典 10 步骤》一书通过一些真实案例、参考提示和一些实用工作单来帮助您成功引导一项任务或者会议的进程。当今社会,无论是任何行业或任何团队,引导者都是不可或缺的。

《成功经理人实用经典 10 步骤》一书为您简明扼要地列出了经理人最重要的那些根本原则。假如您能阅读本书并遵循其中给出的方法的话,相信您不仅不会失去所热爱的那份工作,而且会更成功、更有价值。

《成功教练实用经典 10 步骤》一书指导您将书中介绍的教练知识和技能充分地利用起来,最大程度地运用到您的工作中去。阅读后您会惊喜地发现,通过每一个教练环节的体验会更加有效地激发人的潜能。

《成功会议实用经典 10 步骤》一书将帮助您迅速确定会议议程、目标,并确定与会人员名单,制定出一份详细的会议日程安排表,进而成

功引导会议向着富有成效的会议目标发展。

《成功培训实用经典 10 步骤》一书虽然没有按照传统培训顺序编写,但它展示了很多专家特别关注的内容和领域。书中纵观培训工作所需的所有因素,精选了其中对成功培训最有影响力的 10 个步骤。

《成功销售实用经典 10 步骤》一书提供了一个被证实的取得成功销售的过程、建议及工具,目的是对探索、预知和维持长期客户关系的每一个步骤给予指导。更重要的是,本书能帮助您从普通销售人员转变为销售专家。

“实用经典 10 步系列”真正做到了手把手教会您如何成功。书中不乏鲜活的例子,各类工作单,经典的案例分析等都能够帮助大家迅速行动起来,为自己的美好未来绘制蓝图并逐步迈向成功。相信,无论是新员工还是中级管理者抑或高级管理人员,看到“美国实用经典 10 步系列”都会有相见恨晚的感觉。

仔细阅读“实用经典 10 步系列”后您一定会豁然开朗,知道如何才能实现自己的终极目标,因为您已经深谙这其中的奥秘,也已经掌握了有效应对职场中种种困惑的法宝。我们衷心希望您能在“实用经典 10 步系列”中享受到学习的乐趣,学到您需要了解和您必须去做的事情,最终成为一名有影响力、高效率而又受人景仰的人。

祝您成功!

前言

商界中，没有销售就没有一切。如果你已经在销售行业工作过几个月了，就会意识到销售是件极其复杂的事情，需要用毕生精力来学习、实验，最终发现策略、战术来增加销售机会和提升你的职位，并成为你的客户们信任的建议者。

这本书可以设计以助你在最基本、也是商业最关键的工作——销售上取得成功。这些趋势只是你将面临并加以平衡以实现成功的简单例子。和其他任何职业一样，在这个快节奏的环境中，过度依靠特定的线路或者途径可能会有害无益。市场是流动的，购物者需要的是速度和灵活。本书将帮助你实现快速、有效地从销售人员转变为销售专家，同时，帮助你实现自我的提升和销售方式的彻底改造。

为什么大部分专业销售书和这本书是截然不同的。当我在写这本书时，我试图搜索并填补该领域空白之处，并阐释我认为的销售行业的关键问题：那就是结构、框架和专业销售需要定义的重要缺失。很多书都介绍了如何销售，但却很少有书来解释我们应该期待什么。这一期待的缺失是大部分销售人员不协调表现的原因，然而这一缺失也是由许多因素引起的。

首先，销售行业还有待于进一步提高并成为一门专业性的学术。尽管很多学校都提供了销售行业方面的选修课，但人们并不认为专业性的学术社团是推动销售行业前进的催化剂。

其次，在几乎一百年时间里，在销售进程（比如销售渠道）中都没有取得重大突破。事实上，销售过程中最重要的几个步骤一直没有改变过，但在过去的的时间里，很多机构组织和个人都重新创造了销售步骤

(提示:记住一个五步过程并不能解决你面临的所有挑战,要做到这一点,你还要需要做很多事情)。

在 20 世纪结束之时,在销售领域作出贡献的主要有三个社团和三家大的出版社。过去在销售术方面曾有过等级证书,甚至还有过一个全球销售国会。自那以后,销售行业就再也没有被整合成为一个统一的行业。

最后,大部分销售人员已经处在没有指导或联合的行业框架中。而缺少了这个指导或联合,人们只能重新创造一个框架。我们已经有过四年,而不是 50 年,被建设(和被重建)的经验。大部分作者正在书写或正在重新书写同样的内容,如如何处理不同意见、如何提问以及如何结束一次销售。现在我的办公室里就有从 1912 年到 1947 年的销售书,讨论的都是关于销售过程的那同样的几个步骤。这很有用,同时也意味着作为一个销售人员,你还要知道一些特定的知识。此外,这也说明你还可以作出选择:跟随在你之前就出现的步骤,或者在销售的专业领域书写你自己的路线。如果你选择了后者,那你就尽可能快地收集并吸收销售知识,以获得你实现成功所必需的更高层次、更专业化的知识。

好好想一想,如果你是一名新上任的医生,你想一开始就拥有什么?

- 有人告诉你怎样去翻阅附录、怎样接好断了的骨头或者怎样测量别人的血压,还是……
- 告诉你关于人体的深层次知识、人体的系统以及对定义和术语的理解,这样你就可以自己思考,并且改进救人的方法?

在专业销售领域,许多缺失是由于知识的欠缺造成的——事实上,正如《灰色机构研究》(*Gray's Anatomy*) 在销售界已属问鼎之作,但仍有欠缺之处。换句话说,很多销售人员不愿意去读那些帮助他们转变

成为值得信赖的建议者和销售专家的书。他们还没有读过那些为“销售是什么”下定义的书，也还没有阅读过涉及到的文学、录音带和研究目录的书。尽管这本书不是那么深奥，你也能发现，销售比你原先想的要复杂得多，甚至更糟——比你所在机构认为的还要复杂。

本书和别的销售书在其他方面也有不同之处。

- 这本书抓住了解释销售定义的任务，既提供了广义上的解释，又提供了该行业的总体框架。同时，在没有条条框框参考的情况下提供了现实观点，这些观点是关于进入该行业的人可以期待什么回报、他们需要怎样才能做好准备、以及其他有可能正在做的事情。
- 这本书比大部分销售内容都要长，因为我一直都在尝试从最广泛的角度定义销售需要的东西，从而确立一个框架结构。
- 该书很少讲如何去销售。除了第5步和第7步，这本书的大部分信息是你在大多数学院或大学无法学到的，也是大部分销售培训课程没有涉及到的。
- 此书没有为了取悦读者而刻意设计，它不可爱，也不轻率，也没有引人注目的地方。我不相信很多当下充斥在商业社团周围的说法——那就是销售员无法长时间端坐，销售员无法长期集中精力于一个话题，或者销售人员需要一本画满插图、充满笑话或者卡通故事的书，才能明白重点——我就是不相信。
- 每一章都以独立的形式出现，这样，这10个步骤就可以成为校园课程的参考、开场或者是课本。

我已经把本书组织成为一本帮助你成为一名有影响、高效率并且受人信赖的建议者的书了。该书的内容灵感来自我作为一名顶级销售专家的个人经历，同时也来自我的博士研究、对成百上千的销售人员和经理的采访，以及我在世界范围内对成千上万名销售人员的培训经验。更重要的是，我不想读者们认为我写的内容是无稽之谈。我也引用了近百名销售“领袖”的至理名言，他们通过辛勤劳动已经从普通的

销售人员跻身为销售专家。他们慷慨地奉献自己的智慧之言，来帮助读者们学习如何成为销售专家。

本书是美国培训与发展协会(ASTD)出版社的“十步”系列之一，旨在提供一个被证实的过程，一个即时迅速的参考一览表，以及在销售业取得成功的建议，不管你的文件夹里已经有什么样的销售产品或服务。我希望本书提供的建议和工具，能在你探索、预知和维持长期关系的每一个步骤上给以指导。更重要的是，我希望此书能帮助你从普通销售人员转变为销售专家。



我想对此书中贡献智慧之言、推动此书面世的销售“领袖”们说声谢谢。我希望他们的话能激励读者们辛勤工作，参与到从销售人员到销售专家的改变中来。在此我也特别感谢美国培训与发展协会出版社的团队，他们对此书的问世提供了专业性的帮助与支持。如林恩·刘易斯，她为我写作此书提供了重要的建议、有益的批评指正和宝贵的出版评审和编辑意见。还要特别感谢杂志《销售能力》(*Selling Power*)和ESResearch集团的戴夫·斯坦(Dave Stein)，他们是销售专业的导师和真正的支持者。对埃里克·阔福(Eric kerk hoff)和蒂姆·奥哈伊(Tim Ohai)，我要衷心地说声“谢谢”，他们帮助我找到了阐明原理和普遍真理的最佳方法。这些方法代表了所有类型的销售策略，几乎覆盖所有的销售情景和全部的垂直市场。最后要感谢的是我所爱的家人，他们在我终身追求推动销售行业的前进路途中，始终给予我支持。

我希望你们能在本书中，享受学习的乐趣，学到你需要了解和你必须去做的事情，最终成为一名有影响力、高效率而又受人景仰的商业咨询师。

祝你们成功！

哲学博士布莱恩·兰伯特
作家、培训师及销售专家

◀ 目 录 | Contents

引 言	1
[第 1 步] 销售意识	7
了解你的责任	9
履行你的义务	10
持续做好销售记录	11
了解你的个人销售风格	13
产生正确的结果	14
持续进步	16
[第 2 步] 了解你的工作和你的角色	21
销售的满足感	23
开始:你需要知道什么	24
[第 3 步] 培养胜利的习惯	39
制定你的销售行动计划	42
14 种销售习惯和 15 个销售策略	46
[第 4 步] 了解购物过程	57
买家为什么要购买?	59
如何定义价值	62

理解合作策略	69
[第 5 步] 平衡销售进程	75
展望	79
方式	80
合格	81
探索	83
发现	84
做出承诺	85
后续工作	86
[第 6 步] 创造你自己的销售系统	91
确立你的个人销售系统模型	93
销售系统是堵塞的:一个系统方法	100
个人销售法的四个阶段	102
[第 7 步] 促进收入	113
培养创造力	115
培养倾听技能	117
参与到决策制定中来	119
[第 8 步] 有效地沟通	127
把噪声最小化	129
打磨你传达的信息	130
使用有效的提问技巧	130
掌握有效的沟通技巧	132
巧妙地演讲	136
提出解决方案	137
[第 9 步] 经营你的销售机构	141
必须要戴的是帽子而不是头衔	143

经营期待	147
召开有效的内部会议	150
了解销售文化	152
[第 10 步] 培养世界级的竞争力	161
平衡能力	164
世界级销售的专业性	166
基本能力	167
创造和结束机会	169
保护客户	172
附录 A 销售界简介	185
销售职业简介	186
专业销售的基础	188
学习如何销售	190
了解专业销售是如何运行的	191
确定销售成功对你意味着什么	192
要知道,你的态度和观念很重要	193
找出对你有效的方式	193
确定你将走向何方	194
附录 B 十大销售谣言	198
谣言 1:所有的销售员都是靠不住的!	198
谣言 2:如果你是一位健谈者,那么你就是一位接近者了!	199
谣言 3:不存在销售道德!	200
谣言 4:市场营销和销售是同一件事!	201
谣言 5:销售就是胜过你的消费者!	201
谣言 6:专业销售并不是一份真正的职业!	202

目 录

谣言 7:任何人都能销售!	204
谣言 8:销售是一场数字游戏!	204
谣言 9:你必须喜欢上拒绝!	205
谣言 10:销售工作是一条死胡同!	206
附 录 C 推荐读物	209
附 录 D 你需要知道的销售术语.....	217
后 记	225

引言

今天的商界,特别是市场营销和销售领域,可以用一个词语概括起来——改变。由于各个机构争相盈利、把股份价值最大化,并通过网络进行市场营销和销售过程,来直接满足顾客的需要,因此,今天的销售行业所扮演的角色,正在经历一次重大的转变。而这一转变正在进行要求销售人员必须和正在发生变化的顾客期待保持一致,并持续地把产品、服务和日益增长的责任融合在一起,以促进财政收入更上一层楼。与此同时,新、老销售专家们在建立自己的事业、推进从业水准,或者要在竞争中获胜时,都同样面临着严峻的挑战。这就是此书存在的理由:当下迫切需要对销售员成功法则和从业水平进步的重新定义。

这就是现实。如今的销售界,成功的法则无法用简单的陈词滥调来定义。销售的成功需要价值的传递——就是这样。但是,众所周知,说总是比做起来容易。从你自己的组织管理,到在信任基础上建立自己的人际关系,你必须能够快速掌握结果,同时熟练使用相关的技巧,这样你就能开始快速地产生重大影响。

真正的第一步

尽管这本书已经在前面介绍了首先具备销售意识的十步成功销售的方法,但当你阅读并尝试了本书后面的两份附录后,你将会有更大的收获。《销售界之简介》(*Introduction to the World of Selling*)中的附录 A,为在今天日新月异环境下的销售设好了背景。你也将看到一段关于销售行业的简洁却重要的历史、今天的销售到底有何不同之处,以及新的顾客和 CEO 们与以往相比的不同期待。如果你对你的前辈们感兴趣的话就从这里开始阅读吧。

附录 B 是十大销售谣言(*Top Ten Myths of Selling*),既有传统的建议,也有一些比较实用的注意点,它们将帮助你应用本书的十个步骤,从而成为一名销售专家。如果你对你将跨入的行业还不十分了解的话就从这里开始阅读吧。你会对这些谣言感到惊奇的!

这两章附录会被列出来,而在你阅读此书的过程中,你也会发现其中一些内容被拿来作参考了。但是我还是建议读者们在开始深入阅读此书前,先花一点时间在这些宝贵的材料上。

要在销售行业取得成功,需要各方面平衡发展。你要在艺术和科学、技能和直觉之间实现良好的平衡。再进一步说,就是你需要让自己进入一个自我发现、自我意识和专业探索的过程中来——而这本书将不断鼓舞你、帮助你开始这一过程。

专业的销售不是把产品或服务转移到购买者手上那么简单。你必须做出决定、尽心交谈和获得知识。一方面,顾客有个人的购买决定;另一方面,公司又有组织上的过程。科学要求遵循深刻的销售过程——那就是定义并遵循那些战略战术型的销售过程,从而增加把某一产品或服务卖给一个人或一群人的机会。销售过程由一些能增加结束某一销售的机会方法学或者途径组成。作为销售过程的一部分,你必须明确你的目标购买者是谁,评估客户的需求,并决定哪一个产品或哪一项服务能帮助你的客户抓住一次商业机会,或者解决某一特定难题。但是销售过程深植于销售所需的一个系统中,这一系统由策略、工具和创新组成。这就是这本书为什么比其他书要提供更多信息的缘故——你将明白这一系统途径从一开始就是成功的必需,这样就能拥有努力的动力、增加销售的效率、加强你销售的能力。

但是请读者们注意,过度依赖眼下出版的销售法则或者销售渠道,可能只会是有害而无益。因为销售不仅仅是简单地遵循一个装饰华美、只需按图索骥的过程。尽管销售过程和渠道从文字上看起来很不错,但也只不过是实现成功的一个工具而已。你必须成为会创新、懂谋略的思考者,这样,才能掌握知识、制定计划、组织工作并取得优胜。换句话说,就是你必须要学会去利用周围的复杂环境。一份

销售计划可能会帮上忙,但它只是开始而已。

销售的艺术需要你的建议在一定程度上为人信赖——一个有独到见解、富有竞争力的销售专家,能明确地把产品、服务的利益联系起来,同时又能见效地给买家以相应知识,这样他或者她就能做出明智的决定了。而这需要倾听和交流的技巧,需要合作、精力、热情和勇气,需要勇于承担责任、诚实、正直和文明,需要有创造力、自主精神、自我意识和较强的适应能力,还有最重要的——信任。

本书为读者们提供了一个理解销售的艺术和科学的框架。本书将帮助你了解刚跨入销售行业的人经常忽略的两个问题:“我需要知道什么?”和“我需要做什么?”。请记住这两个问题吧,因为它们代表了大多数成功的销售专家能力,并且能在任何涉及说服和影响力的工作上帮你奠定关键性的基础。

当你开始探索销售的复杂性的时候,很容易会被周围的复杂环境所烦恼。不管你的经验层次如何,也不管你在你的事业中所处的地位怎么样,在这几页里你将看到许多已被证实的技巧和建议,来帮助你成功转变为一名销售专家。

特别是,你将学会怎么样去:

- 发展正确的销售意识,并知道你自己的弱点和强项;
- 解释所有销售专家需要知道的五大关键信息;
- 解析人们购物的五个理由;
- 分享成功的销售人员拥有的习惯;
- 描述以“全球销售真理”闻名的五个效果层次;
- 揭开销售神话之谜;
- 确定在销售过程中,你、你的期望、你的客户目前在哪一阶段;
- 提供策略,磨砺你语言和非语言的沟通技能,包括听力能力和提问技巧;
- 定义有高度竞争能力的销售专家的七个角色;
- 有效地确立并运行内部团队和外部客户的期待。