

高诚信销售的魅力

High Trust Selling

成为销售冠军 的14条法则 (白金版)

(美) 托德·邓肯 著
王楚明 译

领悟了这14条销售法则，
你的生活和事业将发生巨大的变化



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

High Trust Selling

成为销售冠军 的14条法则 (白金版)

(美) 托德·邓肯 著
王楚明 译

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

Todd Duncan: High Trust Selling

Copyright © 2004 by Thomas Nelson, Inc.

All rights reserved. Authorized translation from the English language edition published by Thomas Nelson, Inc.

本书中文简体字版由 Thomas Nelson 公司授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可, 不得以任何方式复制、抄袭或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2004-4585

图书在版编目(CIP)数据

成为销售冠军的 14 条法则: 白金版 / (美) 邓肯 (Duncan, T.) 著; 王楚明译. —北京: 电子工业出版社, 2011.11

书名原文: High Trust Selling

ISBN 978-7-121-14724-1

I. ①成… II. ①邓… ②王… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 200748 号

责任编辑: 马晓云

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司
装 订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 720×1000 1/16 印张: 12.25 字数: 193 千字

印 次: 2011 年 11 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

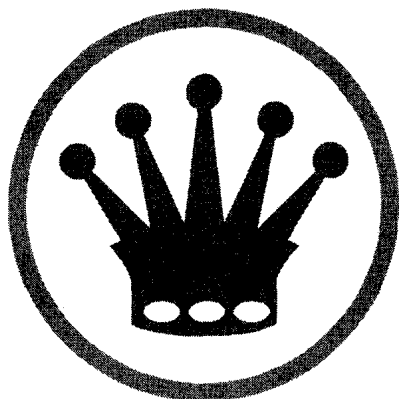
凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

序

Foreword



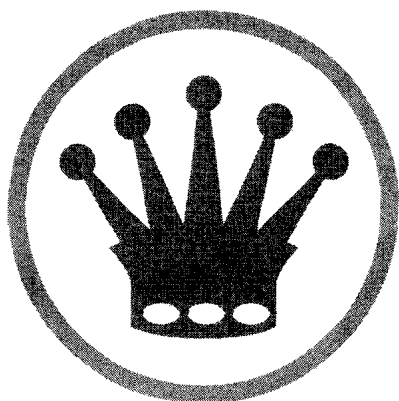
托德·邓肯一直渴望着帮助人们发现自己的目标，挖掘自己的天赋。这一想法在他做的每件事中都体现得很明显，他的这本新书也不例外。在过去几年中，托德成为了我的好友，我们一起分享着对家庭的希望、对公司的憧憬以及对生活的目标。我明显感到托德是一个具有强烈领袖气质的人，我相信当你读这本书的时候，你也会从他的领袖眼光中受益。

这本书中的内容不仅是托德自身经历的体现，也真实地表达了他对你——读者的成长道路的期许。托德的话语能让你拥有成为一名销售领袖所必需的工具，除此以外，它还会驱动你将生活中的潜力发挥到极致。这本书将把你带到一个更高的层次，我相信它会成为销售界以及你事业中具有里程碑意义的书籍之一。无论你目前在销售领域从事什么工作，这都是一本必读书。不过我建议你不要只是读这本书，还要将书中的法则付诸以实践。

约翰·麦克斯韦尔
《纽约时报》畅销书作家，著有
《领导力 21 法则》

前言

Introduction



在全球，有上百万名销售员，他们都在以不同的方式努力工作，以取得成功。从我自己的研究和 23 年的观察来看，我知道这些人当中有很大一部分是以失败告终的。尽管他们做了最大的努力，可还是不能挣到足够的钱养家糊口。他们变得沮丧、失望，最终离开了销售领域。或许你现在正经历着同样的困扰。

不过，这一困境还是有办法解决的，本书将为你提供长久保持高销售业绩的 14 条法则。

如果你选择了这本书，那么很清楚，你志在成为更有效的销售员。但是我有更好的消息：如果你能认真运用高诚信销售的理念和书中所介绍的决定销售奇迹的 14 条法则，那么你的销售工作将不只是有所提高，它还将会焕然一新。我这样说是有着很大把握的，因为我不仅在自己事业中运用高诚信销售法则取得了很大的成功，而且还看到它在接受这一理念的成千上万人的生活中发挥了巨大的作用。

就拿我的客户斯蒂文·马绍尔为例。10 年前，斯蒂文甚至还看不到销售成功的希望，今年，他自己就是销售行业中真正成功者的代表；10 年前，在我的一场演讲中，斯蒂文坐在听众席里，只不过期待着听到一些至理名言而已，今年，他和我并肩站在讲台上，分享他的故事和与其他销售员一起学到的经验教训；10 年前，斯蒂文只有 21 岁，却雄心勃勃，今年，他 31 岁了，仍然雄心勃勃。事实上，由于遵循了这本书中阐述的法则，他的事业和生活将会继续比大多数销售员

所能想象的更加丰富。

当斯蒂文被吸引到高诚信销售法则的世界时，刚 21 岁，收入在贫困线以下，是一名正在竞争激烈的销售行业中挣扎的销售员。他一无所有，除了雄心壮志和说服他人的口才——而且还没有表现出来。他负债累累，纳税申报单上填写的一年收入大约只有 1 万美元。

但是，当他开始让自己专心于高诚信销售法则，并应用到自己的销售工作中时，一些意想不到的事情开始发生了。人们开始更乐意于听他讲话。销售工作进展得更加自然，也更快。销售奇迹也不再只是希望，它变得触手可及，而且不仅在金钱方面。当然，他的收入翻了两番，然后是三番，再后来是四番，而且一直在攀升。但是，除此以外，一种他从未认为可能实现的生活开始出现了。与更多的金钱一起到来的还有更多的闲暇时间，与更好的业绩一起到来的还有更重要的生活意义。销售方面的成功宣告了他梦想的生活即将开始。

正如斯蒂文发现的，当信任存在时，销售才有可能。但是在销售行业，要想获得稳定的业绩，除了做一个值得信任的人以外，还有很多其他因素，尽管信任是起点。长久的销售奇迹只有在高度信任存在的情况下才会发生，也就是在你成为一个值得信赖的销售员、经营着值得信赖的销售事业之时，在你的客户清楚地知道你是一个不仅想客户所想，同时也是急客户所急的诚实人之时。成为一个从事销售工作的、值得信赖的人是一回事，而成为拥有可靠事业的、值得信赖的销售员则是另一回事。

一个值得信赖的人会在能力所及范围内尽力实现他的承诺，这很重要。但是如果这个值得信赖的人并不是一个经营着销售事业的有能力的销售员，那么信任只能走这么远了。它或许会带来一两笔生意，但是很难再突破这个数字。高度信任对于攀上事业巅峰非常必要，无论你销售的是汽车还是复印机；是帽子还是住房贷款；是鞋子还是理财服务。高度的信任产生于有意识的培养而不是偶然的行为。它需要赢得和保持信赖，但绝不是可以欺骗得到。

不管在你的销售生涯中读到或学到哪些有关这一内容的东西，要想成为销售行业的大师，仅有毅力和会说奉承话是不够的。如果你是一个值得信赖的销售员，经营着一份受人尊敬、可靠的销售事业，你将会在销售行业中获得成功，而只要花费比想象的还要短的时间和比习惯承受的还要少的压力。不仅如此，当你拥有

了高度的信任，你就能攀登到事业的巅峰并保持在那里。

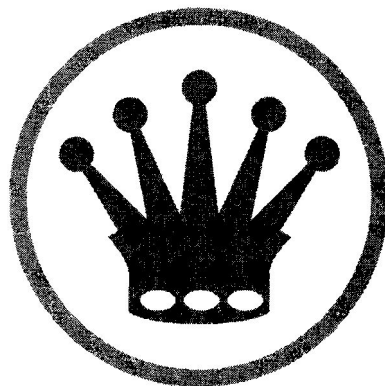
1992年，斯蒂文·马绍尔作为一名在收支平衡线上挣扎的销售员参加了我的培训班，现在看来这不是偶然的。同样，在销售生涯的此刻你正在读这本书，也不是偶然的。对斯蒂文来讲，我的培训班不仅是一个“叫醒电话”，而是一种新的生活方式。对你来说，这本书中的法则可能是实现梦想的方法，扭转局面的机会，可能使你的销售额节节攀升，带给你梦想的生活。

斯蒂文在1992年所学到的，以及他现在应用在其销售事业中的一切，就是你在本书中所读到的真理。自从1992年以来，斯蒂文只是把高诚信销售的法则应用到他的销售方法中，就已经收获到成果了。在这本书中，还有许多和你一样的销售员的故事，通过应用高诚信销售法则，他们在工作和生活中取得了超过预想的成果。

当我每一次演讲时，我常常激动地注视着观众的脸，心里想：谁将成为下一个斯蒂文·马绍尔？当我与你分享这些销售真理时，我也在问自己同样的问题，因为我知道如果你能应用即将读到的东西，它将会永远改变你的销售事业。除此以外，它还会改变你的生活。这是开始时我对你最大的希望，但愿这也是你最大的希望。

目 录

Contents



第 1 部分 为成为一名值得信赖的销售员做准备..... 1

第 1 章	冰山法则.....	2
	成功销售的最大还原剂.....	5
	把你从困难中牵引出来的力量	6
	为成功的销售奠定基础	8
	遵循冰山法则	9

第 2 章	巅峰法则	13
	一种新的失败观	16
	一种新的成功心态	19
	高度信任和失败	23

第 3 章	股东法则	25
	成功是你自己的事情	26
	你为将来可以做到的 10 大投资	31

第 4 章	阶梯法则	38
	销售的波峰和波谷	40
	看到你的成功	41
	4 个核心	42
	90 天的涅槃	47

第 5 章	杠杆法则	49
	你无法独自前行	51
	生活中的杠杆作用	52
	利用杠杆作用获得更大的成功	54

第 6 章	沙漏法则	60
	管理你的行为，而不是时间	62

第 7 章	扫帚法则	72
	如果你不主动出击，那么就要被动挨打	74
	高诚信事业的积木	79
	时间模块	81

第 2 部分 为创建一项值得信赖的销售事业打基础85

第 8 章	排练法则	86
	高诚信销售体系	89
	幕间休息：拒绝管理能加深客户的信任度	97

第 9 章	靶心法则.....	99
	开发回报丰厚的客户的实战心理.....	101
	准备.....	105
	瞄准.....	106
	射击.....	109
第 10 章	天平法则.....	113
	销售天平.....	115
第 11 章	求爱法则.....	123
	关系必须是“本质的”.....	125
	高诚信面谈.....	129
第 12 章	钩子法则.....	140
	幕间休息.....	154
第 13 章	催化法则.....	157
	建立成熟的客户关系.....	160
第 14 章	加演法则.....	172
	我们是在和人做生意.....	173

第1部分

HIGH TRUST SELLING

为成为一名
值得信赖的销售员做准备



第1章

冰山法则

客户看不到对你成功的真正
衡量标准。



你现在正处于销售生涯的什么阶段？或许你是一个有着 20 年经验的老手，可实际上只做过几个成功的案例，而且很少对自己的工作感到满意；或许你不断地从一个销售工作跳到另一个销售工作，因为每次都希望情况会更好，但是实际上并没有改变；或许你刚开始你的销售生涯，想知道如何为今后的成功打下良好的基础，但是不确定应当从哪里开始；或许你正在考虑从事销售工作，想知道获得成功需要什么；或许你只是厌倦了现有的平庸的业绩，准备来一次突破。总之，每个销售员都想用更少的时间、更轻松的心情去挣得更多的钱，对吗？

无论你现在的销售职业状况是什么样的，想要把业绩和满意度提高到一个新的水平永远不会太晚或者太早。这样做就需要遵循冰山法则，斯蒂文·马绍尔在他的工作早期就做到了这一点。

2000 年 1 月，我收到了斯蒂文的一封信，信中他说明了遵循冰山法则的意义。

托德：

我一直在听你讲授的关于提高销售水平的新的技巧磁带，觉得应当给你写一封感谢信，谢谢你和你讲授的课程对我个人生活所产生的难以置信的改变。

虽然，金钱数量的增加是衡量成功最实际的标准，但是我认为它并不是最重要的。当我 1992 年第一次参加你的培训班时，我的收入微薄，纳税申报单上填写的净收入大约为 1 万美元，比一个麦当劳的专职雇员还低。可是现在，我每年大约挣 80 万美元，还有 120 万美元的现金和股票。一想到在几年时间我从负债累累到拥有超过 200 万美元的净身价，就激动不已。

但是，对我来说，经济上的独立只是成功的一小部分。我认为真正衡量成功的标准是做一名有爱心的丈夫和父亲，身体健康、快乐、情感丰富、不断成长和学习。

有你作为我的良师、教练和楷模，我已经开始向传统挑战，为我的事业和生活制定新的标准。现在，我的生活非常美满，我对将来有着明

确的计划。感谢你，我觉得我拥有全部的资源，能让我的生活走向辉煌，实现每一个梦想。只要心中有动力，这个世界就能为你提供一片广阔的天地。

谢谢你！

斯蒂文

如果每个销售员都像斯蒂文·马绍尔那样一直遵循冰山法则的话，那么毫无疑问，销售员将会有更少的压力、沮丧、矛盾和不满，取而代之的是更多的动力、信任、金钱和满足。实际上，无论你是销售方面的主管、经理、代表，还是助理，学会并在销售工作中应用冰山法则是增加你收入和满足感的基本要素。如果你的目标不仅仅是为了谋生，而是过最好的生活，那么冰山法则对你来说就是至关重要的。

高诚信销售的启动步骤对每个人都适用，就像对斯蒂文一样——那是建立衡量成功的真正标准的基础。因为在销售行业，动力决定一切。动力指引着你在服务客户时的情绪、心智和方法，并且当你开始建立起忠诚并能赢利的业务关系时，动力可以成就或者挫败你。冰山法则认为，客户是看不到你衡量成功的真正标准的，因为真正的成功大部分都在于销售员的内心，而不是外在。你的满足感而不是收入才能显示出你是否真正获得了成功。“经济上的独立，”正如斯蒂文在信中所说的，“只是成功的一小部分而已。”

让我这么说吧：你要想做一个让人真正满意、成功的销售员，你就必须先做一个让自己满意、成功的人。

试想你自己是漂浮在水面上的冰山。把冰山水面以下的部分想象成你的内心：你的价值观、最深切的愿望、使命和生活目标。水面以上的冰山则代表着你的外在：你的销售职位、收入、名誉和财产。那么，如果你读过有关冰山的介绍，你就知道冰山只有非常小的一部分是在水面以上的。实际上，专家估计整个冰山平均只有 10% 左右是在水面以上，这就说明大概有 90% 是在水面以下的。换句话说，你在水面以上看到的并不能完全代表一座冰山，它只是冰山的一角。销售上的成功也是同样的道理，你的销售事业的表象并不能准确说明你有多么成功。

现在再想象一下，如果把冰山水面以下的整个根基锯掉会怎么样？没有了水

下的根基，冰山会变成什么？一座庞大、坚固的冰山将会开始下沉，直到有足够的部分下降到水面以下，重新获得平衡。它可能还会屹立着，但是很明显，冰山将会比它以前小很多。而冰山当然也会更加不稳固，更容易被潮汐所吞没。

如果一座瘦小的、脆弱的冰山被移走了根基，那么水面上的一部分可能就会瓦解。没有坚固的根基，冰山就会被永远变化着的潮起潮落所移动。事实上，没有根基，小冰山可能就不能被称为冰山了。

类似的，如果没有事业表象下的稳定基础，销售员的外在成功永远不会是可靠的和稳固的，即使你在这一行业已经做了很久了。

而且，你总是会很难与客户建立信任感，因为你不能让人信赖。大多数人都能区别一个谋生的销售员和一个做事业的销售员之间的不同。你越是长时间地在一个不牢固的基础上构建你的销售职业，那么它就越有

大多数人都能区别一个谋生的销售员和一个做事业的销售员之间的不同。

可能倾塌。真正成功的销售并不取决于外界因素，例如，上星期向谁做了推销、上个月销售了多少东西、去年挣了多少钱，或者今年能买得起多少钱的东西。像冰山一样，外在的部分是不可靠的。持久的成功是建立在内在因素上的——你是谁，你想成为谁，你为什么做销售，你想留下什么东西。



成功销售的最大还原剂

我们明白：很多人第一次踏入销售行业是因为想得到表面的成功、挣大把的钞票、拥有更好的车和更大的房子，这也是大多数销售职位广告中所宣称的，不是吗？“来为我们工作吧，我们会让你变得富有”就是很常见的销售职位广告。“高底薪，丰厚的提成，让你在一瞬间就能赚到一大笔钱。我们甚至还能让你认购几千股的内部职工股票，等公司的股票上市后，你就有上百万美元的财富了。”我相信这都是你曾经听过的话。

但是，别误解我。我并不是说一名销售员渴望更多的金钱和更好的物质享受是错误的。谁不想要这些东西啊？事实上，物质上的增加是对工作努力的一种公平回报。但是当你试图以仅仅获得这些表面物质为目的来创建你的事业时，你的事业会与被削了根基的冰山有着同样的命运，不停地起伏、摇晃，最终沉没或者

崩溃。

20 年来，我一直在研究、培训和指导专业的销售员。我发现一个比起其他因素来更会妨碍销售员取得成功的因素，那就是缺乏目标。换句话说，大多数不满足的销售员之所以如此是因为他们的工作无法与一个更宏大的目标保持一致。这表现在他们做事的方法上、与客户的关系上，以及他们的表情上。问题在于，他们试图从表面进入本质，来构造他们的事业，他们从表面事物中寻求内心的满足。但这是一种退步，对金钱和物质（或者其他低于目标的事物）的渴望虽然在起始阶段能激发人们的动力，但是当销售工作开始发展到一定阶段的时候，它将不足以让你继续漂浮在水面上。

实际上，有些时候“销售员”是一个贬义词，被认为是一群刚起跑的迫不及待的人，做事主动，充满动力和雄心。但是随着时间慢慢推移，如果销售变得越来越难以获得成功的话，那他们就越来越难以坚持住对这份工作的信心和兴奋感。最终，换个新工作的想法可能要比坚持下去更有诱惑力。换工作的问题在于：在销售行业中，“新工作”通常都以在与以前同样的职位面临的困难而结束，然后再开始下一个循环。兴奋、动力、雄心，或许换来换去的销售工作能使希望延续下去，但却不会留下什么东西。最后，他们的兴趣消失了，然后又开始转向别的工作。

这是不是感觉太熟悉了？几乎每个销售员都曾在这个怪圈中走过一两圈。

但是如果你这样做过，就像我们大多数人那样，想确保历史不再重演，我告诉你有一种方法可以避免这种销售职业的怪圈，它就是“引力”，是冰山法则的根本。



把你从困难中牵引出来的力量

如果你从没花时间考虑过销售工作水面以下的更深层目标，那么你的高诚信销售之路必须从水面以下的地方开始，从内在开始，然后才能真正得到满足感和表面的成功。一旦你确定了关于销售事业成功的目标，并开始把这一目标与你的行动和目的结合起来的话，你就创造了引力——这一工作中最重要的推动力。

引力是意志力的对立面，它不过是自身产生的一种能发生短期效果的能量，

但是不可能带来长期的成功。要想利用你事业上的引力，你必须知道所从事职业的内容以及你为什么从事这个职业。一旦知道后，你的答案就成为完全推动或者激励你的力量，无论你是幸运还是不幸，无论销售情况是红火还是惨淡。引力是你内心的写照，是心中永远的提醒：你做销售的更深层原因是什么？现实问题在于大多数销售员都超前了，他们把年轻时的大好光阴都用在考虑“怎样”工作上了。怎样才能完成更多的销售？怎样才能挣更多的钱？怎样才能完成指标？怎样才能激发销售团队的生产力？这些就是困扰他们的问题。但是能回答这些问题并不意味着一个成功的销售事业就此开始。仅知道怎样成为一名好的销售员是不够的，要想成为一名成功的、受人尊敬的销售员，你必须首先知道为什么要做销售。

要想成为一名成功的、受人尊敬的销售员，你必须首先知道为什么要做销售。

■ 为什么做销售？为什么是我？

你第一次参加销售工作面试时可能被问到一些诸如“为什么想得到这份工作？”之类的问题。回想一下，你的回答是什么？你肯定没有给出一个肤浅的答案，例如“我想变成有钱人，买更多的好东西。”你的回答可能要比他聪明得多，不管你是否真的心口一致。如果今天有人问你这个问题，你会怎么说？你问过自己为什么做这份工作吗？如果你没有问过，那么你需要问。不是在下个星期，不是等“一切都安顿下来后”，不是在你得到一大笔钱后。你需要现在就问。你要对自己诚实，而不是仅给出一个肤浅的答案。你需要触及问题的实质，因为如果你是为了可能挣到的金钱和这些金钱可能买到的东西而去做销售的话，那你就不太可能在这个行业上取得瞩目的成绩。如果你碰巧是少数几个没有建立远大目标就获得了成功的人之一，那么你所谓的成功是伴随着牺牲内心的满足感而来的。我已经见过上百个这样的案例了。一名叫乔的销售员在工作了 10 年后找到我，说他不明白为什么，尽管银行里有巨额的存款而且车库里有一辆奔驰，还是感觉到一种深深的无法释怀的失落，就好像失去了什么似的。这是一种惭愧，这本来是可以避免的。

请不要误解我。我也曾是一名沮丧的销售员，我也曾收入微薄，没有明确的目标。我也曾在销售业务的断档间歇中等待过太长的时间，我也曾是乔那样的销