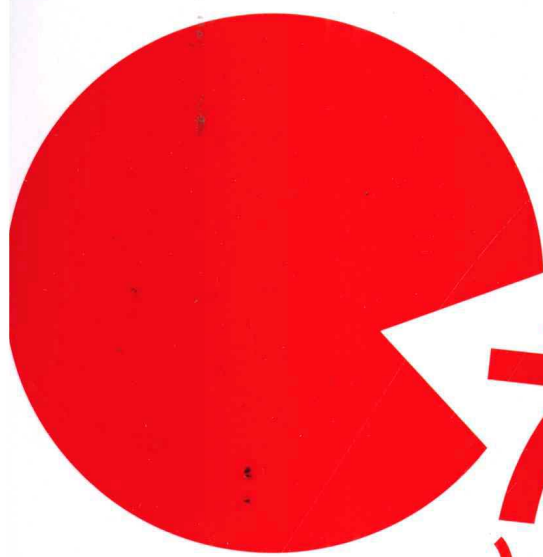




72

# 销售大师 原一平的

卢斌  
◎ 编著

精选真实案例，启发销售人员智慧  
注重图表演示，销售技巧一目了然  
创新销售知识，打破惯性思维定势



化学工业出版社



莫萨营销

向大师学销售图解系列

# 销售大师， 原一平的 72条销售真 的

卢斌◎编著



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书通过对销售大师原一平在寿险销售过程中的方法、技巧及其应用要领的总结,旨在教会销售员快速掌握销售真经,直至和客户成交、顺利签单。

本书围绕售前准备、寻找客户、客户沟通、产品演示、处理异议、抓住成交机会、应对不同客户、和客户成为朋友、战胜苦难与挫折、成功心态修炼等10个方面,以真实的案例和简洁的图表向读者传授72条销售真经,是销售员成功攀登销售高峰的实用枕边书。

本书适合一线销售员,尤其是销售经验还不够丰富的销售新人学习和使用,也可以作为企业的销售管理人员指导下属的参考工具书。

### 图书在版编目(CIP)数据

销售大师原一平的72条销售真经/卢斌编著. —北京:  
化学工业出版社, 2012. 1

(莫萨营销向大师学销售图解系列)

ISBN 978-7-122-12899-7

I. 销… II. 卢… III. 销售-方法 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第243435号

---

责任编辑: 曾清燕  
责任校对: 陶燕华

装帧设计: 尹琳琳

---

出版发行: 化学工业出版社  
(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码 100011)  
印 装: 北京云浩印刷有限责任公司  
710mm×1000mm 1/16 印张16 字数206千字  
2012年3月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686)  
售后服务: 010-64518899  
网 址: <http://www.cip.com.cn>  
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价: 35.00元

版权所有 违者必究

销售行业的竞争十分激烈，其生存规则不再是大鱼吃小鱼，而是快鱼吃慢鱼。牛顿曾说过他的成功是因为他站在巨人的肩膀上看世界。因此，销售员在迈向成功的道路上，要善于借鉴前辈的成功经验，避免自己走“弯”路，缩短自己摸索的过程，从而更快地走向成功。

在成功的销售大师中，原一平是最值得销售员学习的典范之一。原一平，其貌不扬，身高不足1.5米、体重只有50公斤，但却创造了日本销售界的奇迹：他在36岁时就摘得了日本保险冠军的桂冠，并荣升为世界百万圆桌会议协会成员。

更令人敬仰的是，从45岁开始，销售大师原一平在日本连续15年荣登销售业绩全国第一宝座，创下的世界销售最高纪录20年未被打破，被人们称之为“销售之神”。

因此，如果我们立志要在销售界有所作为，那我们就要相信自己，相信自己的状况应该不会比当时“形象差、起点低、圈子窄、积蓄少”的原一平更差，既然他能在如此恶劣的情况下获得巨大的成功，我们又为什么不可以呢？

《销售大师原一平的72条销售真经》是“莫萨营销向大师学销售图解系列”中的一本。本系列图书通过对著名销售大师的销售理念和销售技巧的深刻剖析，让读者在较短的时间内学会有用的销售方法和技巧，快速地掌握销售要领，最大限度地减少销售碰壁次数，更快地成交。

《销售大师原一平的72条销售真经》对原一平在寿险销售过程中的事迹进行了引述、分析及总结，深刻挖掘了他在销售过程中的72条真经。这些真经都是销售员成功的精髓所在，可以指导销售员

在实战中加以运用。

本书是一本定位于销售技能与技巧方面的书，避开了空洞的理论说教。具体来说，本书有以下三大特点。

### 1. 精选真人案例，启发销售员智慧

本书在每节都为读者精心准备了寓意深刻的案例，并且大部分来自于原一平亲身的经历，从而让读者在这些小故事里放松心态，进而感悟销售技巧。

### 2. 注重图表演示，销售技巧一目了然

本书采用大量的图表，简明地讲解了在实际销售过程中销售员应该采取的对策与方案。图表演示让读者易懂易记，并巧妙地将这些技巧运用到销售过程中。

同时，本书中还穿插了大量的插画，它们不仅有助于读者理解大师的事迹、案例，还有助于读者加深对销售知识、销售技巧的理解。

### 3. 创新销售知识，打破惯性思维定势

虽然本书是以借鉴原一平的销售真经为主，但是借鉴绝非简单的复制，在引述原一平成功销售故事的同时，笔者还从纵深的角度引导读者拓展销售知识，让读者不仅能够从故事中领悟道理，还能够将书中所讲的问题解决方案直接运用到实际的销售过程中。

本书适合一线销售员，尤其是销售经验还不够丰富的销售新人使用，也可以作为企业的销售管理人员指导下属的参考工具书。

在本书的编写过程中，得到了很多人的帮助。杨扬、孙宗坤、刘井学、孙立宏负责资料的收集和整理，邓长发、廖应涵、王建霞、赖小丽负责本书插画的制作。陈姣、赵成、柯琪芳、程淑丽、张小琴、周晴、姚小凤、刘文军、曹加琪等也提供了很多帮助。在此一并向他们表示感谢！

莫萨营销研究中心

## 第1章

## 做销售，你准备好了吗？

推销之神原一平认为，要做好销售，充分的准备非常重要。当我们启动销售的征程时，梦想、勇气、微笑、充分的知识储备等都是不可或缺的。相信一个有备而来的销售员定能在销售行业成功地闯出一番天地。

1. 有梦想才会有奇迹 /002
2. 相信勇气的力量 /008
3. 心有成“品”竹在胸 /014
4. 让形象成为响当当的名片 /017
5. 你也可以能说会道 /022
6. 会用微笑传情达意 /025
7. 赢得身边人的支持 /028
8. 做好时间的主人 /030
9. 用好电话这个工具 /033

## 第2章

## 客户原来就在你身边

原一平说过：“处处留心皆文章，处处有心皆客户。”赢得客户并没有想象中的那么难，只要用心寻找，销售员就会发现客户原来就在我们身边。

1. 处处留心皆客户 /037
2. 做一个“大侦探” /040
3. 社交聚会上的人脉 /042
4. 你用好公司资源了吗 /045
5. 老客户是最大的财富 /048
6. 抓住电波中蕴涵的机会 /050
7. 守株待兔等来准客户 /054
8. 投其所好赢得准客户 /057
9. 激将也能带来准客户 /060
10. 选择也是一种智慧 /063



## 用心敲开客户的“门”

要让客户注意到我们的存在，要客户放心地购买我们的产品，这都需要销售员花点心思。销售员不仅要勇敢地敲开那扇隔开了我们和客户的大门，更要善于敲开客户的心门，让客户心甘情愿地与我们签单。

1. 敲门前给自己加加油 /068
2. 第一印象论成败 /070
3. 真心赞美开局面 /074
4. 用好幽默这张牌 /078
5. 设计话题让客户敞开心扉 /082
6. 让客户注意到我们的存在 /085
7. 勇敢地向对方表白 /088
8. 特别的礼物见真情 /091
9. 读懂心才能与客户交流 /094

## 第4章

# 做一个善于表现的销售员

要在众多销售员中脱颖而出，让自己在客户眼中与众不同；要轻松地完成与客户的沟通；要逗准客户笑，这些都是带给销售员考验和挑战的地方。因此，我们要善于表现和展示，生动有趣地吸引客户的注意。

1. 演示让产品活起来 /098
2. 让道具为销售加分 /101
3. 故事大王话产品 /103
4. 不妨来些小计谋 /106
5. 想办法逗准客户笑 /110
6. 别人眼中的自己“与众不同” /112

## 第5章

# 处理异议，求大同存小异

事实上，眼前的异议就是销售员未来的机会，只有问清了客户推脱的理由，从容应对那些看似不可跨越的异议并给予客户足够的关爱，销售才有可能成功。

1. 眼前的异议=未来的机会 /116
2. 火眼金睛辨异议 /120
3. 问出客户推脱的理由 /124
4. 从容应对“大”异议 /127
5. 巧施妙计解决异议 /130
6. 克服常见的异议 /133
7. 争辩解决不了问题 /135





## 第6章

# 成交，就是一刹那的事

客户出于各种原因，往往不愿意主动提出成交，但客户的购买意向总会有意或者无意地通过各种方式表现出来。销售员必须善于观察客户的言行，捕捉稍纵即逝的成交信号，抓住时机，及时地促成交易。

1. 时机就在那一刻 /140
2. 心动更要有行动 /143
3. 比别人多一次坚持 /147
4. 异议处理完可请求成交 /150
5. 将拒绝当做成交的机会 /153
6. 协议达成后仍不可松懈 /156



## 第7章

# 将心比心，让客户和你成为“我们”

在销售过程中，销售员可能会自我感觉良好，但是让客户也感觉好更加重要。温馨、人性化的服务可以给客户愉悦的感觉，让客户和你成为“我们”便可以轻松地完成交易，这不仅会让客户满意，更会让客户感动。

1. 讲究待客之礼 /159
2. 换位，想客户所想 /162
3. 帮助客户解决烦恼 /165
4. 让客户自己作决定 /169
5. 不忘向客户说声“谢谢” /172
6. 提供服务，更是提供一份关怀 /175

## 第8章

# 不同的客户因你变得同样配合

不同的客户有着不同的心理特征。因此销售员在同性格迥异的客户打交道时，需要用不同的交往方式才能保证合作的顺利进行。销售员一定要具备“识人”的能力，让不同的客户因为我们的努力而变得同样配合，都采取购买行动。

1. 对待发牢骚的客户 /181
2. 与“客气”的客户打交道 /184
3. 与“我是专家”型客户接触 /186
4. 与沉默寡言型客户的相处之道 /189
5. 怎样和说谎的客户继续交往 /191
6. 与傲慢型客户交往有策略 /193

## 第9章

# 苦难是成功路上宝贵的财富

著名作家巴尔扎克说：“世界上的事情永远不是绝对的，结果完全因人而异。苦难对于天才是垫脚石，对于强者是一笔财富，对于弱者是万丈深渊。”当痛苦降临时，有的人则不屈不挠，在与痛苦相搏中胜出——销售员要做的就应该是这种人！

1. 给自己打气——“我是最棒的！” /198
2. 愈挫愈勇，才能看到雨后彩虹 /201
3. 学会情绪管理，做情绪的主人 /205
4. 立即行动，做个有行动力的人 /210
5. 勤能补拙，奠定成功的基石 /215



## 成功是一种持续的过程

从成功走向成功，才是真正的成功。可悲的是，很多销售员却把一次成交当成了成功，从此失去了奋斗拼搏的动力，迷失在既有的成绩之上，这不是真正的成功。

1. 积极的工作观是前进的动力 /224
2. 活到老学到老，销售无极限 /230
3. 和昨天的自己、业绩说再见 /234
4. 战胜最大的敌人——自己 /239
5. 勇于自省才能更上一层楼 /242
6. 站在巨人的肩膀上看世界 /244

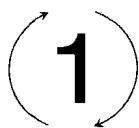


# 第1章

## 做销售，你准备好了吗？

俗话说，万事开头难。每年都有大量的新人加入到销售员的行列，他们希望通过自己的努力，在销售行业获得人生事业的成功。但是成功的却是少数，这是为什么呢？

推销之神原一平认为，要做好销售，充分的准备非常重要。当我们启动销售的征程时，梦想、勇气、微笑、充分的知识储备等都是不可或缺的。相信一个有备而来的销售员定能在销售行业成功地闯出一番天地。



# 有梦想才会有奇迹

销售大师

原一平

的72条销售真经

原一平说：成功者不但怀抱希望，而且拥有明确的目标。

原一平第一次去明治保险公司应聘时，面试的考官只看了他一眼，就很不屑地将这个身高不足1.5米、体重不足100斤的应聘者拒之门外。原一平被激怒了，他直视考官问道：“请问进入贵公司需要什么条件？”

面试官挑衅地报出了一个数字：“每月进账1万元！”

“1万元就1万元，别人能做到，我也一样能做到！”原一平毫不服输。

就这样，原一平成为了这家公司的“见习推销员”，他需要在那一年剩下的9个月里完成9万元的销售业绩。然而，保险业务确实不好做，在头7个月里，原一平没有拉来一单生意，这样也就拿不到一分薪水，房租拖欠了7个月，原一平最后很不好意思地搬了出来，他无处可去，于是公园变成了他的“家”，公园里的长椅就是他的“床”。

每天清晨5点，原一平就从“床”上爬起，利用公园厕所里的自来水迅速梳洗之后，徒步去上班，沿途吃一顿两分钱的早餐。他不到6点就来到公司，开始一天的工作，晚上又徒步走向自己的“家”，每天辛苦的原一平像散了架似的，有时晚饭未吃就一头栽下沉睡起来。

在山穷水尽的时候，机遇开始垂青于这个执著的人。原一平每天早晨5点从公园出发去上班时，都会遇到一个很体面的中年男子。天天碰面，日子一久，他们很自然地彼此之间打打招呼，问早道好。

有一天，他们照例打过招呼之后，那位男子叫住原一平跟他聊了起来。

“我看你精神很饱满，全身充满干劲，日子一定过得很痛快啦！”

“托您的福，还好。”

“我看你每天起得很早，是个难得的年轻人。我想请你吃早餐，有空吗？”

“谢谢您！我已经用过了。”

“哦！那就改天吧。请问你在那里高就啊？”

原一平听到“高就”后真想大笑，他告诉那位男子：“我在明治保险公司当销售员。”

那个人一听，笑着说道：“唔！既然你没空吃早餐，那我就投你的保险好啦！”

听了这句话，原一平突然之间愣住了。努力了整整7个月，他的第一单保险终于“从天而降”。原来，这位体面的男子是附近一家大酒店的老板，也是三业联合商会的理事长。经过他的介绍，原一平很快就与三业联合商会的许多公司搭上了线，获得了许多的客户。到那一年结束的时候，原一平完成了16.8万元的销售额，比原来承诺的9万元整整超出了7.8万元。

一个人在通往成功的路上，他可以什么都没有，但不能没有梦想。梦想的力量是巨大的，它可以创造出让人无法想象的奇迹。回想一下，从古至今，有哪一位成功者不是因为对梦想的执著追求才有着令世人仰望的成就！正如原一平，他渴望完成业绩，他渴望留在保险行业，他渴望成为一个伟大的销售员，正是这样的梦想支撑，才让他在无处安家、露宿公园之时依然能够安之若素、斗志满怀，也正是这样的梦想支撑，才成就了这个保险推销之神。



在我们的现实生活中，有太多的人因为困难、因为忙碌、因为短暂的眼前利益等原因而放弃了梦想，更何况是工作难度明显要大于一般人的销售员。但是，要想成为一名成功的销售员，梦想绝不可抛诸脑后。正是因为这份工作的艰苦，销售员才更应该借助梦想这股无形的强大力量来充实自己，并使之发展成为一种坚强的个性，最终成就一个成功的自己。梦想的价值到底有多大呢？让我们来看看普通销售员小王如何因为坚持了自己的梦想而成功的例子。

大学刚毕业的小王进入了一家外企做销售代表。他被分配到区域经理刘宏的旗下。对这位刘经理，小王是发自内心地钦佩不已。刘经理今年才29岁，却已经是公司最年轻也最受器重的区域

经理。他从最底层的销售代表做起，进入公司后不久就成为业绩最好的销售员之一，后来开始带团队，团队的业绩也是牢牢稳居公司前3名。这位经理从业务能力到管理能力，再到个人魅力，无一不让小王折服。小王的梦想就是成为像刘经理那样的精英人士。

然而，销售并没有想象的那么容易，小王初入行，吃了不少苦，但业绩上却没什么起色。就在这时，他的家人为他找到了另外一份工作，在事业单位，虽然月薪不高，但收入稳定。在两份工作之间，小王不知该如何抉择。最后，他向刘经理求助，当他将自己的情况与困惑一股脑告诉刘经理后，刘经理微笑着问他：“你当时为什么选择进入我们公司呢？”

小王很认真地回答道：“我希望能像您那样，成为最优秀的销售精英。”

刘经理赞赏地点点头，接着问道：“那么，为什么你会对事业单位的那份工作心动呢？”

小王不好意思地笑了笑，诚实地回答道：“我……我觉得那边的工作比较稳定。”

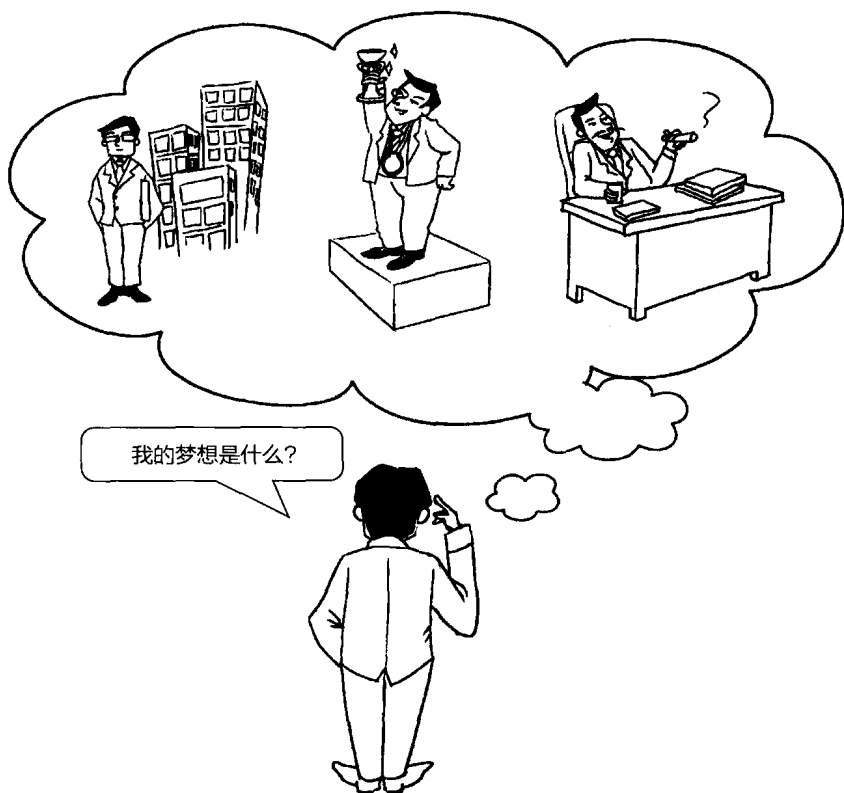
刘经理走到小王身边，很郑重地说道：“有句话说得好，做销售，后悔一阵子，不做销售，后悔一辈子。你甘心因为一份稳定的薪水而放弃自己的精英梦想吗？”

小王听了这番话，愣住了，他想了很久，然后什么也没说，挺直了腰杆走回了自己的办公桌。从那以后，小王再也没提过辞职。当然，几个月后，他根本想不起辞职这件事了，因为他的业绩开始直线上扬，除了刘经理，谁也不明白，小王那么拼命的干劲，那么不服输的劲头，到底是从哪里来的。

作为一个有梦想的销售员，你从这则小故事中受到启发了吗？无论梦想是为家人买一栋漂亮的房子，抑或是成为一个顶尖的销售精英，抑或是实现从销售到职业经理人的顺利转型，你是否曾经或



者现在因为一些波折而放弃了自己最初的梦想呢？你还愿意坚持自己的梦想吗？



苏格拉底曾说过世界上最快乐的事，莫过于为理想而奋斗。既然我们已经选择了销售这份职业，我们就要充分享受为理想而奋斗的喜悦。原一平的推销过程是愉快的，因为他非常清楚地意识到他是在为实现自己的梦想而推销。即使被拒绝，他的梦想仍可以支撑他顺利地走下去。梦想可以带给他克服困难的勇气和制订更高的目标。无论是成为哪个行业的销售员，如果我们准备投入到销售这份职业中大干一场，那么，梦想就是我们不可或缺的重要精神食粮。

变梦想为现实，变梦想为奇迹，销售员可以这样做。如图1-1所示。