

零售商学院
开启商智
成就梦想



中国零售业提升业绩必选培训教材

金牌销售的 48条狼性法则



订单是死的，人是活的，本书教你如何激活订单

找对人，做对事，说对话，挖掘客户的潜在需求

48条黄金销售法则助你插上成功的翅膀，轻松无忧拿订单

贾秋萍◎编著



中国发展出版社

零售商学院
开启商智
成就梦想



中国零售业提升业绩必选培训教材

金牌销售的 48条狼性法则



中国发展出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

金牌销售的 48 条狼性法则/贾秋萍编著.

北京: 中国发展出版社, 2011. 6

(巅峰销售系列丛书)

ISBN 978-7-80234-659-8

I. 金… II. 贾… III. 销售学

IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 056750 号

书 名: 金牌销售的 48 条狼性法则

著作责任者: 贾秋萍

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 978-7-80234-659-8

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 北京科信印刷有限公司

开 本: 700 × 980mm 1/16

印 张: 12.25

字 数: 204 千字

版 次: 2011 年 6 月第 1 版

印 次: 2011 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

联系电话: (010) 68990625 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.developress.com.cn>

电子邮箱: drcpub@126.com

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换



零售业智慧产品供应商

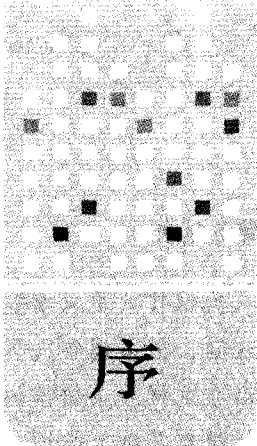
||| 战略咨询 |||

||| 营销管理 |||

||| 商务培训 |||

||| 系统出版 |||

||| 资讯传播 |||



序

销售无处不在，随着商业的发展，越来越多的商品需要销售出去，因此，越来越多的人加入到销售这个行列，销售这门学问也越来越成为人们关注的焦点和热点，销售已成为现代商业活动的重要手段。

可为什么在如今这么庞大的销售大军中，却只有少数人获得了成功、成为精英，他们在享受着高薪待遇的同时，享受着社会地位带来的满足感，而我们大多数销售人员的职业和前程却都是平庸的？

如何从普通销售人员成长为顶尖销售高手？如何成为一名优秀的销售从业人员？销售人员的职业生涯究竟该如何走？这都是萦绕在所有渴望成功的销售人员心中的问题。

解决这些问题，我们首先来看在这个行业中对销售的认识上存在的误区，具体表现在以下几个方面。

误区一：不知道自己能做什么时，就选择做销售

纵观目前的销售行业，销售是一个入门门槛很低的行业。有这样一句话：“天上掉下来一个物体，砸中了10个人，其中有8个人是做销售的。”这句话可以直观的说明销售行业的从业人员之多。同时，在众多的销售人员中，我们经常听到这样的话：“我没有什么突出的技能，也找不出自己的优势，我还是做销售吧。”这话的意思是：即使我什么都不会，与人交流我还是会的。因此，大多数人认为，当你不知道做什么好的时候，就选择做销售吧。销售难道只是会说话就可以吗？这是一个对销售认识上的误区。

误区二：只要吃苦就能做好销售

在销售工作中，许多人认为销售人员只要能吃苦、能说话、能跑就可以了。遵循着这个传统的销售法则，很多销售人员迷失了自我，没有任何销售技巧，辛苦地四处乱跑，然而在这样一条错误的路线之下，没有尽头的付出辛苦，也不知道有没有回报。销售是需要掌握一定的技巧和技能的，当你面对客户的时候，是想让你的思维“马达”转得比客户快，还是想让客户牵着你的鼻子走呢？

误区三：做销售没有职业生涯

“先挣点钱再说”是我们从销售人员嘴中听到最多的话，就是这样的一句话，显示出很多销售人员对于自己前途的迷茫。很多人认为做销售没有什么发展前途，只能趁着年轻多挣点钱，然后自己投资个小的生意，自己当老板。

什么是销售人员？作为职业化的销售人员，是平衡公司、客户、个人三者利益的切实实施者。销售人员有没有发展前途？销售人员如何从菜鸟成为金牌销售？销售人员如何轻松成为年薪50万的职业经理人？正确的销售技巧将决定你的行动，良好的销售技能将成就卓越的销售业绩，卓越的业绩又会让你的职业生涯保持常青。

面对销售的误区和销售中的疑惑，我们编写了这套《巅峰销售》系列丛书。丛书层层递进，让销售人员逐步成长：从菜鸟到金牌销售，从金牌销售到年薪50万销售经理，从销售经理到企业的合伙人，以此为广大销售人员答疑解惑。本套书共四册，既提供了实用的销售方法，又给销售人员指出了一条职业发展之路。作为一名销售人员，你会从本书中得到实用的、鼓舞人心的销售建议，涉及产品介绍、客户拜访、客户交谈、电话销售、网络销售、销售成交、销售服务、销售回款等方面的精彩内容，也能找到最快成功的方法，希望通过本书的学习，使你早日成为一名优秀的顶尖销售人员！

1.《金牌销售的48条狼性法则》

大家都知道销售是把产品卖到消费者手里，在这个过程中，需要销售

人员掌握更多的知识和技能，掌握销售的法则才能在销售过程中占据主动地位，事半功倍完成任务。阿基米德说：“给我一个支点，我就能撬起整个地球。”阿基米德利用的是“支点”法则来撬动地球，所以，销售人员要学习销售行业中的“销售法则”。

本书从自信、认识客户、开发客户、与客户沟通、销售技巧等角度，总结了销售中的48条黄金法则，供销售从业者学习使用，希望能为销售人员插上成功的翅膀，轻松无忧拿到订单。

2.《60天成为销售冠军》

从菜鸟到金牌销售再到销售冠军是一个循序渐进的过程，如何才能找到其中的正确路径？本书每天一个销售技巧、策略、方法，从冠军销售人员应该具备的素质、心态、自我准备、沟通技巧、产品介绍技巧、打造客户关系、促成成交的技巧及专业销售的5力——专业力、开发力、引发力、谈判力、协商力以及如何打造忠诚客户、如何带队作战、销售的执行力和全局意识角度出发，让销售人员60天轻轻松松成为销售冠军。

3.《打造年薪50万的销售经理》

也许你是一个优秀的销售人员、一个销售冠军，但你不一定是一个好的管理者。销售经理除了要有极强的销售能力外，还需要具备管理销售团队、制订销售计划、做业务分配、培训员工等能力，要掌握管理角色的技能。本书就是从这个角度出发，帮助销售人员成功转型管理者的角色，让你轻轻松松做管理。

4.《从销售到打工皇帝——成为企业合伙人的10项法宝》

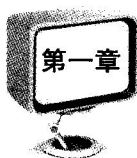
从销售到打工皇帝，成为企业的合伙人，就意味着你的职业生涯走到了一定的高度，成为了企业的真正主人，这是每个打工者梦寐以求的事情。向着目标前进，我们应该为之做什么样的准备呢？首先，要学会从老板的角度看问题，要清楚忠诚是成为合伙人的第一资本；其次，要具备丰富的经营知识、熟练的业务技能、卓越的团队管理能力、强大的客户管理能力、乐在工作的积极心态、不断的自我管理、与规划和不断学习的能力。只有这样，你才能真正与成功零距离。

成功的大门是向勇者敞开的，只有笑傲生活、敢于同命运搏击的人，才能走进去领略人生的美景。谨以此书献给热爱并从事推销事业的有识之士，希望这套书能助你从平凡走向卓越！

我们衷心地希望广大读者对本书提出中肯的意见和建议，以便本书再版时做出修订。

贾秋萍
2011年5月

目录



知己知彼，百战不殆..... 1

狼在攻击猎物之前，会花费大量时间观察对手和周围的环境。狼善于借助天气、地势、心理来提高攻击的成功率。销售亦是如此，如果仔细研究对手的动态，琢磨客户的心理，可以大大提高销售的成功率。

1. 胆识与成功 2
2. 分析自身情况 6
3. 认真做好市场调查10
4. 认清销售中的障碍13
5. 了解竞争对手16
6. 制定销售策略21
7. 自我形象是门面24
8. 先给予后索取28
9. 细节决定成败29
10. 激情成就梦想.....33



洞察敏锐，雄行天下.....39

狼不会轻易改变目标，从一开始选择整个羊群里最慢的、最弱的羊开始，一直紧盯不放。即便如此，狼也不会轻易出击，仍然紧盯目标，寻找最佳的出击时机。销售人员在实际销售中，需要敏锐地发现交易机会，找到最合适的方法，一击即中，成就金牌销售员的地位。

11. 目标明确.....40
12. 寻找潜在客户.....43

13. 吸引客户的注意力·····	47
14. 定时给客户“量体温”·····	50
15. 追求进步·····	54
16. 全力以赴·····	57
17. 拥有必胜的心态·····	61
18. 与客户之间建立信任关系·····	64
19. 不怕失败·····	67
20. 主动出击·····	71



逆境生存，王者必胜·····79

最具韧性者，莫过于狼，它们在逆境中具有顽强的生存能力。正因为这种强大的生存能力，狼在自然界威风八面。狼群生存的最重要技巧，就是把所有的精力集中于捕猎的目标上，它们只瞄准目标，不达目的决不罢休。

21. 正确看待销售中的低谷·····	80
22. 欲擒故纵，走出困境·····	84
23. 优质服务是关键·····	88
24. 降低失败的可能性·····	91
25. 旧路不通走新路·····	95
26. 经受失败的考验·····	99
27. 迎难而上·····	102
28. 随时总结并战胜弱点·····	106
29. 时刻寻求最佳机遇·····	109
30. 突破困境·····	113



追求效率，严谨务实····· 119

狼从不盲目进攻，为了保证成功率，狼从不轻视对手，即便是一个很小的猎物，狼也会仔细观察，组织好包围圈，耐心地等待机会，确保一击即中。

31. 善于观察市场·····	120
32. 积极与客户沟通·····	123

33. 诚信是通行证·····	126
34. 趋利避害，适时促成交易·····	130
35. 提高对客户的影响力·····	133
36. 改善个人的销售技巧·····	136
37. 倾听客户的心声·····	140
38. 正确处理拒绝·····	143
39. 及时改进谈判策略·····	147
40. 衡量客户，提高效率·····	150



自立自强，奋斗一生····· 157

狼从出生起，就开始接受独立的生存训练。狼的一生是战斗的一生，斗争是狼生存的基调。销售人员也是一样，进行销售工作仅靠书本知识与别人的帮助是不够的，更重要的是自己在市场中拼打，自强不息，屡败屡战，练就过硬的销售本领。

41. 打破常规，建立竞争优势·····	158
42. 增强自身优势·····	161
43. 稳扎稳打，坚持不懈·····	164
44. 加强团队精神·····	167
45. 维护与客户的关系·····	170
46. 开发新客户·····	174
47. 让客户重复消费·····	177
48. 建立长久的合作关系·····	179



|第1章|

知己知彼， 百战不殆

狼在攻击猎物之前，会花费大量时间观察对手和周围的环境。狼善于借助天气、地势、心理来提高攻击的成功率。销售亦是如此，如果仔细研究对手的动态，琢磨客户的心理，可以大大提高销售的成功率。



胆识与成功

“适者生存，优胜劣汰”是大自然的生存法则。狼在自然界中长达100万年的生存历史，准确地说明了这个道理。狼之所以能长久地在自然界中生存，是由于它们具有敢于同敌人斗争、敢于冒险、敢于开拓、敢于去尝试新鲜事物的胆识。由此，它们才会成功，才会成为强者，才会成为自然界中效率最高的狩猎机器。狼具有的这种胆识应该为人类所借鉴。在销售工作中，销售人员就需要这种胆识。

1. 胆识是什么

什么是胆识？胆识就是胆量与见识。胆量，通俗地讲，就是要敢于想别人所不敢想的，做别人所不敢做的，为别人所不敢为的。见识，通常指一个人的智慧、能力、见多识广以及阅历丰富。

先说“胆量”。这是一种敢想敢干、敢作敢当的精神。我们在面对这个复杂的社会生活时，在面对大大小小的问题和矛盾时，除了需要有智慧、有谋略、有才干、有经验，还需要有胆量，这是一种必不可少的精神。

在现实的生活中，有时候我们会很多事情做不好，究其原因，并不是我们不会做也不是不能做，而是我们不敢做、怕做。那些循规蹈矩的人，那些拥有高学历的人，那些被我们认为是高智商的人不一定能拥有很多财富，不一定能在事业上取得成功。然而，那些不被我们所看好，甚至被人瞧不起的人却闯出来一片天地，事业做得红红火火。这是有深层次原因的，因为这些人具有敢想、敢干、敢闯、敢挑战、敢做别人不敢做的事、敢于冒风险的精神。

中国有句古训：“才、学、胆、识，胆为先。”很多人认为胆量不算什么，其实只要仔细观察你就会发现：真正做大事的人，不一定是聪明的人，但一定都是有胆量的人。在这个世界上，有才华的人到处都是，但真正有胆量又有才华的人却是少之又少。

由此可见，对一个想要成就一番大事业的人来说，胆量起着决定性的作用。

但是，任何事物都不是绝对的，都具有两面性，胆量也是如此。一个人有胆量固然重要，但并不是说只要有胆量就可以成功。一个只有胆量没有谋略的人，我们称之为莽夫。一个天不怕地不怕的人，并不一定就能办成事情。仅有胆量是不够的，还要有见识，即智慧和谋略。

一个有见识的人，懂得如何处理事情，如何把事情处理好，不会鲁莽蛮干。这种人不仅有胆量还有智慧和谋略。他们在追求成功的过程中，足智多谋，随机应变，善于运用各种方法，借助各种力量，努力使自己立于不败之地。拥有这样的智谋作支撑，胆量才会真正地发挥出它的作用，并最终达到事业的成功。

胆量和智谋相互依存，缺一不可。没有完全离开智谋的胆量，也没完全离开胆量的智谋，胆量中包含着智谋，智谋中也包含着胆量，两者合为一体就叫做胆识。没有胆量的智谋，不是真智谋；没有智谋的胆量，也不是真胆量。

胆量和智谋的关系可以用比喻来形容。如果胆量是一艘船，成功是这艘船将要到达的彼岸，智谋则是到达彼岸的条件，比如船桨、风向等；如果胆量是一颗种子，成功是这颗种子发出来的幼苗，智谋则是催生这颗种子发芽的条件，比如阳光、空气和养分。有些事之所以能够成功，并不是它们本身包含有成功的因子，而是拥有了合适的条件做后盾。

一个人如果没有胆量，就不会有行动，也就不可能会成功；但仅有胆量，没有智谋也难以有成就，甚至有可能适得其反。只有同时具备了胆量与智谋二者，才会踏上成功之路。

因此，我们要真正成为一个有胆有识的人，就要正确理解胆量与智谋的关系，做到胆量与智谋相互结合，不盲目地大胆，不纸上谈兵。只有这样，才可能真正地获得成功。

2. 有胆识的成功者

成功与胆识一般是成正比的。成功需要有胆识，成功垂青于有胆识、敢

于尝试、敢于冲破一切束缚、敢于创新的人。

史玉柱，这个白手起家的亿万富翁，曾经创造了一个跨时代的销售神话。当人们在津津乐道他的销售技巧时，一定不要忽视了一个最关键的因素，那就是胆识。

从小就有“史大胆”之称的史玉柱，从创业伊始到跻身亿万富豪，始终向世人展示着过人的胆识以及独具魅力的创造力和领导风范。

1989年，史玉柱研究生毕业后，随即下海创业。当时，正是计划经济向市场经济过渡的特殊时期，他在深圳研究开发M-6401桌面中文电脑软件。创业伊始，史玉柱除了一张营业执照和4000元钱，其他一无所有。为了买到一台电脑，他以高于电脑售价的1000元为条件，获得了推迟半个月付款的“优惠”，赊账买到了电脑；然后，他以电脑做抵押，在《计算机世界》上获得了先打广告后付款的“优惠”条件。

史玉柱的敢为人先，敢于创新的胆识，为他迎来了最初的成功：两个月后，他账户中的金额竟达到了10万元。他再把钱投入广告中，4个月后，仅靠卖M-6401产品就回款100万元，半年之后回款400万元，史玉柱迎来了经商之路的第一个转折点。

史玉柱无愧是一位创业天才，他在5年时间内跻身中国财富榜第8位；他一夜之间负债2.5亿，也曾是无数企业家引以为戒的失败典型；而如今他又是一个著名的东山再起者，再次创业成为一个保健巨鳄、网游新锐，是身家数十亿的富豪。

他的胆识与激情、执著与智慧；他敢于破釜沉舟，勇于打破常规，在产品为王、卖方牢牢掌握主动权的时候，广告先行；他的销售手段等都体现了胆识在事业中的重要作用。

沃伦·阿维斯也是一个有胆识的成功的企业家。第二次世界大战后，沃伦·阿维斯用1万美元的资金开始创业。他与众多机场签订了独家合同，并与各航空公司联网，建立了一个在飞机场外运转的汽车出租公司。经过努力奋斗，他创办起了排名全球第二的阿维斯轿车租赁公司（Avis-Rent-a-Car），他的很多大胆创新如今已经成为他人模仿的典范。例如，每年购置新型轿车，租车部靠近机场行李出口，订机票同时附带订车，接受信用卡付账等。

1947年，阿维斯果断采用当时还不成熟的特许经营方式，公司因此迅速壮大。他说：“需要别人开拓自己尚无暇顾及的疆域。”1954年，阿维斯以800万美元卖掉了公司，1985年他想再买回公司时，公司标价已经是1亿7500万美元了。从那以后，这位企业家不断拥有、收购、出售企业，至今已超过

20家，从物业公司到计算机信息系统公司，种类繁多。

这样成功的案例实在太多了。由此可见，胆识有多大，事业就有多大。成功者与失败者的区别并不在于能力的高低，而在于是否具有非凡的胆识以及无所畏惧的精神。要想彻底改变自己不好的处境，必须努力使自己像狼一样坚强，像狼一样有胆识，选择一种解决困难最可行的方法，然后放手去做。在追求目标的过程中，虽然会有多种意外发生，而且每种方法都可能会有错误，每个决定也都有可能行不通，但是千万不能因此而放弃了所追求的目标。我们必须要有必胜的信念，不断增长敢于冒险、不怕失败的勇气。

3. 销售成功需要胆识

一个有胆识的人，在需要做出决定的时候，不会瞻前顾后；一旦发现机会时，不会犹豫不决；对错误不会容忍，会果断处置，不会畏首畏尾。

做销售也一样，这就是一项需要胆识才能成功完成的任务。要敢于想别人所不敢想的，做别人所不敢做的，为别人所不敢为的。敢于打破陈旧腐朽，才能开拓创新。在销售中拥有胆识，这是一种拥有财富的智慧。要有坚定的必胜的信念，在不违反法律法规的前提下，冲破一切束缚，攻克道道难关，勇往直前。

有得必有失，销售人员要有承受失败的胆识和勇气。但凡天下大事，又必须要有胆识才能做得起、撑得住，机会总是留给有胆识的人。

一个有胆识、有敏锐的洞察力、有超凡的创造力和源源不断的想象力的人，在销售中才能成功，才足以应付这个错综复杂、变幻莫测的市场。可以说，拥有胆识比拥有才能更重要，敢想敢干才能成就一切。

在销售中，销售人员对销售学知识是必须掌握的。如果没有知识作为根基，这种销售只能看做是投机，且无法真正做到销售成功。因此，销售人员除了要有丰富的销售知识和销售技巧，还要具有强烈的风险意识和创新能力，即胆识。要想在激烈的市场竞争中取胜，相当的勇气和创新能力是必不可缺少的。除此之外，销售人员还要有强烈的宏观意识和市场观念，市场需求是销售产品的出发点，所有机会也来源于市场，为此，在销售之前就要密切关注市场并研究市场。

有人说：“我天生就胆小，更不要说有胆识了。其实，胆识是可以培养出来的。不要气馁，从现在起，你要做一个有胆识的人。人的潜能好比一个宝藏，就等着自己去开发，开发这些潜能就是开发自己的胆识。你不能再守着那些

一成不变的规规矩矩了，墨守成规只会让你更加畏首畏尾、不敢做大事，永远达不到成功的目标。你应该像狼一样勇敢，找准目标，向着目标一步步靠近，你最终会成功的，你一定会成为销售中的王者。

2

分析自身情况

狼从来不会盲目进攻，一旦认准目标就会坚定不移地做下去。它总是从自身的实际情况出发，找准自己的位置，全力以赴，坚韧不拔。销售人员就应该像狼一样首先认清自身情况，充分掌握自己所销售产品的用途和市场需求，对自我的才能做全面的提高，以使自己在销售中做得更出色。

1. 为什么做销售

当问到这个问题的时候，很多人可能都会回答：“当然是赚钱了。”的确，销售的最终目的是为了追求利润，通俗地讲，就是为了赚钱。但每个人赚钱的背后都隐藏着一个梦想，这个梦想就是你努力工作的目标和动力。没有人会嘲笑你的目标的，这是一种敢于成功的心态。

销售人员不同于企业普通职员和政府工作人员，销售行业的入门门槛较低，只要你想做就一定有发展的空间；只要你努力，就可能在一个个月内获得其他职业人员一年才能得到的收入；只要你能将产品销售出去，能拿到单，就能得到老板和同事的尊重，也能得到客户的认可。

做销售最重要的就是过程。对个人而言，在销售的过程中，通过与不同的客户接触、取长补短，以达到提升自己的办事能力、销售能力、谈判能力等目的；对公司来讲，销售的过程，也是一个给客户展示自己公司整体形象的过程。这些都将对公司在未来的发展中起到关键性的作用。服务态度好，销售人员素质高，产品质量过硬，消费者信得过，都会为公司产生积极地影响，这个过程，将不再只是形象而是财富。

现今，销售业已经成为一个越来越庞大的行业，做销售的人也越来越多。然而，人各有志，价值观和人生观不同，对财富的追求也不同。销售人员中，有的人只是为了满足基本的生活要求，他们在销售的过程中必定付出