

销售

她所带领的销售铁军连续10年

保持巨思特集团销售业绩第一！

她的销售课程打动过众多销售精英，

征服过无数企业总裁！

改变人生

王敏◎著

王敏所说的，就是你所想的！

☆☆☆☆☆
销售员版

奥康集团董事长兼总裁
钰泰集团董事局主席

王振滔

曙光实业集团董事长兼总裁
董事局主席

张春米
李强

联袂推荐



YZLI0890146038

XIAOSHOU GAIBIAN
RENSHENG

北京工业大学出版社

销售 改变人生

王 敏◎著

王敏所说的，就是你所想的！



YZLI0890146038

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售改变人生: 销售员版 / 王敏著. —北京: 北京工业大学出版社, 2012.1

ISBN 978-7-5639-2948-1

I. ①销… II. ①王… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第269852号

销售改变人生 (销售员版)

著 者: 王 敏

责任编辑: 刘学宽

出版统筹: 陈龙海

封面设计: 久品轩

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园100号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 16

字 数: 197千字

版 次: 2012年1月第1版

印 次: 2012年1月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2948-1

定 价: 32.00元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)



序

XU

把销售定义成新世纪最好的行业，看了这本书的人肯定对此不会有什么异议，因为我的过去就是因为销售成就的。不管你信还是不信，很多成功人士的成就都源自销售。

作为一个女人，我能取得现在的成绩非常不容易。一个没有任何背景、没有任何社会关系的农村女孩，能够在北京立足，其中的辛酸苦辣也许是常人难以想象的。有人说我机遇好，遇到了巨思特；有人说我运气好，有那么多的人帮助。但是这一切都有一个前提，那就是销售成就了我的人生。

作为20世纪80年代后的人，我没有太多的积累，只有自己的一腔的热血与激情。所以，我给人的印象永远是那么富有激情。无论在讲课中还是在与客户交谈中，都应该算是谈吐很真诚、幽默且动情。很多客户听我说话就会不知不觉地受到感染，每到动情之处，还会陪我一起流泪，陪我一起大笑。其实，我也不知道为什么会这样。但有一点，就是我一直很真诚，真诚到很多人都不忍心去伤害我。我曾经开玩笑地说：“你看那些形象比我差、身材没我好的人都有人追，为什么我就没有人追呢？”这个调侃的问题换来了一个很真实的回答，李强老师的爱人对我说：“小敏，不



是没有人追，而是因为他们不敢追，因为你太善良了，别人不忍心伤害你。”

做了这么多年的销售，我一直认为，真诚对待你的客户是最重要的。而我的真诚感动了很多，虽然我偶尔也会“骂”自己的员工，但是没有一个人员工忌恨我，因为他们知道这个领头人是好心的，他们也清楚第二天早上我就会带着笑容跟所有人打招呼，因为我早已经把那事忘了。

李强老师对我有这样一个评价：“王敏是我最信任的人，如果我出去打仗，家里需要留下一个人的话，那么这个人肯定是王敏，把家交给她，我放心！”李强老师的评价是中肯的，这是一个掌舵者或者说是一个朋友对我最真实的评价。

我走过了不平凡的11年。这11年中，是销售陪伴着我走过来的，是销售使这样一个来自湖北的小女孩，用自己一点点的努力换来了今天的成绩。我虽然谈不上是什么偶像，但应该是我们公司众多年轻销售员的良师益友，因为他们觉得跟着我走，就会干出一番事业来。

每当回顾起自己走过的这十几年，我就想起第一次挣十几元钱时的心情。不知道那两位买我书的老人现在怎么样了，他们还过得好吗？

过去了，一切都过去了，这些曾经以为永远不会忘记的场景，在时间悄悄的磨砺中，渐渐地模糊了，远去了……

2011年的年尾又快到了，冬季的严寒即将到来。我们巨思特的业务员又要冒着严寒穿梭在寒风凛冽的北京，而我自己年底的营销总裁的课也是最忙的。年底了，我还要盘点团队的销售业绩，我希望他们能有好的收获。

我的故事远没有结束，因为我们巨思特还有一帮充满梦想的年轻销售员，而我就是他们的孩子王。

出版有关销售方面的作品，一直是很多朋友、学员都期待着的事，但

不知是自己太忙还是总觉得不是时候，所以一拖再拖。直到有一天，那位为李强老师出版《生命动力》的出版商帮我下了这个决心。我一直很感恩那两位老人和那本《生命动力》，是他们帮我度过了最艰难的日子。也许是缘分，我的作品，就这样面世了。

但愿我的作品能给更多从事销售工作的朋友带来一些有益的帮助，也祝愿所有从事销售工作的朋友能创造更多的销售奇迹！

王 敏

2011年10月于北京



目录

MULU

第一章 成功，始于做销售的那一天 001

带着梦想上路	002
艰辛的童年	004
深圳往事	009
第一份工作	011
人生的第一次销售	013
阳光灿烂的日子	016
“扒磁带”的日子	019
我的未来不是梦	023
我的偶像——李强老师	027

第二章 金牌推销员的核心修炼 031

深窥我心，创造奇迹在自己	032
战胜恐惧，丢掉面子	039
好脾气才有好业绩	045



激情，一种自身动能	050
做一般人不敢做的，成为20%中的一员	053
感恩父母，带给我奋进的力量	057

第三章 顾客买的不是产品，而是你自己..... 061

全力以赴，就是最好的务实	062
最好的产品，就是你自己	064
推销产品，也是推销诚信	067
销售员的两项基本素质	073
让客户第一眼就爱上你	076
得体穿着是对客户的尊重	080
纵有风雨雷电，微笑面对彩虹	082
幽默是推销的润滑剂	085

第四章 最好的业绩，来自最好的客户服务..... 089

服务就是细节	090
征服客户的18个服务细节	093
我服务客户的三个“一点”	098
给每个顾客准备一顶高帽	100
学会“情感敲诈”	105
有爱心也要有耐心	110
看得越远，你就越有成绩	114

第五章 未雨绸缪，不打无准备的销售之仗.....117

搜集资料，找到客户潜在需求	118
客户心中的8种潜在需求	121
目标激励法	124
抓住每一天，就抓住了销售的一切	127
制定销售策略的三个步骤	130
用“二八定律”聚焦成交关键点	133

第六章 销售从顾客的拒绝开始.....137

每一次拒绝，都是一次机会	138
拒绝是客户的权利	142
打一场销售持久战	146

第七章 双赢是谈判的基本法则.....151

交战前的备战	152
电话营销找到拍板人	157
察言观色，找到决策权关键人	160
解读客户的潜在语言	163
讨价还价中的“以退为进”	169
掌握好报价的时机	173
帮助客户扫除心中的疑虑	175

第八章 一切成交为了爱——成交的一般法则.....179

始终盯着你的目标——成交	180
--------------------	-----



无懈可击的成交主张	182
雄辩是银，沉默得金	189
营销策略五步方程式	191

第九章 成交密码本——十大成交基数

193

第一个基数——产品和服务	194
第二个基数——独特的卖点	199
第三个基数——零风险承诺	207
第四个基数——赠品	211
第五个基数——价格	217
第六个基数——支付条款	220
第七个基数——送货条款	222
第八个基数——稀缺性	223
第九个基数——紧迫感	225
第十个基数——解释原因	227

第十章 把销售当做一辈子的人生伴侣

229

责任与使命	230
小龙女，老公，幸福感	232
永远的事业	234
人生价值的真谛	236
就这样，一直走下去	238

第一章

成功，始于做销售的那一天





带着梦想上路

前方也许险阻，也许无助，也许有痛楚，
用信念候补，等你真心的欢呼。
我崇尚速度，领先的人，才有礼物，
用希望绘谱梦想地图。

.....

这一首歌，尘封着一段记忆，铭刻着我的奋斗史。

我选择了销售，成就了一场轰轰烈烈的销售事业，这些都起源于一个梦想。如果不是这个梦想，说不定今天的我会成为一个普通的农家村姑。

那是2000年一个有风的早晨，我收拾好了东西，一遍又一遍地看着这个家，恨不得要把有关家的记忆全部带走。母亲给我做好了最后一次早饭，父亲则坐在屋里，一声不吭，无奈的眼神不知道停留在哪。要走了，真的要走了！尽管我下了很大的决心，但是真到分离的时候，眼泪还是决了堤。

父亲和母亲送了一路，当开往城里的汽车驶来的时候，母亲紧紧地抱住了我，一时间眼泪泛滥，母女俩痛快地哭了一场。“闺女，在外面一定

要争点气”，这是母亲对我离家前说的最后一句话，随后所有的声音都被淹没在一声汽笛中。

就这样，20岁的我离开了自己的家乡，离开了父母，独自踏上了寻梦的旅途。坐在车上，看着不断向后退去的风景，心里有忐忑，有不舍，也有憧憬，未来会是怎样的呢？我一遍又一遍地问着自己……

追逐就是一种天赋，
我们都是创新的一族，
不被太多规则束缚，
义无反顾选择走自己的路。
不认输也不装酷，
再多挑战也不退缩，去征服，
打败犹疑的孤独，
前方也许险阻，也许无助，也许有痛楚……

那时候，你要是问我：你有梦想吗？

我会肯定地说：我有！

你再问我：你的理想是什么？

我会告诉你：我要活出个样子来！

你再细问：能具体说说你的梦想吗？

……

我也许找不到语言了。因为，此时的我，有一个梦想，模糊的梦想，但不失坚定。



艰辛的童年

“自古雄才多磨难，从来纨绔少伟男”，“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”。古今中外卓有成就的人物都经历过人生的挫折和磨难，而童年的磨难，更是镌刻在一个人的心灵深处，影响着一个人的一生。童年的磨难，也练就了我坚强不屈、不甘人后、乐观向上、真诚善良的品格。

我时常忆起童年的苦难……

蜿蜒起伏的山路上，一个小女孩背着大大的竹篓在慢慢地向前行走。这是一个约摸七八岁的小姑娘。

竹篓里面装满了猪草，小女孩幼小的身躯因为不堪沉重的负荷，每一步都走得很艰难，但是小女孩却没有停下来的意思。她一步一步地走着，鼻翼上挂满了晶莹的汗珠，嘴里大口大口地喘着气，有时候不小心踩到碎石砾，双脚还会被咯得生疼。

就这样，小女孩转过了一个又一个山头，她望了望山下的一个小黑点，自言自语道：“到了，快到家了……”

这个小女孩就是幼年时期的我。

我出生于湖北荆州的一个小山村。这是一个宁静、安详的村落，民风

很淳朴，村民热情好客。虽然生活条件不是那么优越，但是人们却过得安逸、快乐。青山绿水，树木成林，这里别有一番清新脱俗的韵味。

我家4口人，除了爸爸妈妈，我还有一个妹妹，这是一个幸福的4口之家。

那时候，所有的村民生活都不富裕，我家也不例外。但是，物质上的匮乏阻挡不了小女孩们快活的天性，快乐的笑容经常挂在我们脸上。两个姑娘给这个平凡的家庭带来了无尽的快乐，爸爸妈妈经常说我们这姐妹俩是家里的开心果。

那时候，爸爸妈妈每天都要早早地去地里劳作。天刚蒙蒙亮，院子里就已经传来窸窸窣窣的脚步声。每一天，我都会从被窝里露出头，透过渐渐泛红的晨光，静静地望着爸爸妈妈远去的背影。

我是个懂事的孩子，手脚也勤快。每天在爸爸妈妈走后我就起床了。然后开始忙活，烧火、做饭，扫院子，仿佛有用不完的精力。等到妹妹起床了，一切也都收拾妥当了。这时候，我会走到妹妹跟前，昂着头，迈大步子，像只天鹅一样炫耀着自己的功劳。

童年时的我懂事、勤劳，还有一个很鲜明的特点，就是坚强。那是个星期天，我发现家里边喂牲畜的猪草不多了，于是决定自己去挖猪草。那时的山路还没有开发，很不好走，而且路上有很多碎石砾，我可没有考虑这些，背上一个大大的竹篓就开始了这段行程。沿着山路一直往山顶走，每当看到有长着猪草的地块时，脸上都会露出惊喜的神情，一边走，一边挖，一边挖，一边找，不知不觉已经走出很远了。

抬眼望去，四周都是黑漆漆的大山，偶尔还会有山鸟倏地飞出来，然后钻入草丛中消失不见了。眼看着太阳快要落山了，我看了看背后竹篓里满满的猪草，嘴角露出了欣慰的笑容。“回家喽，回家喽”，愉快的声音在大山里回荡开来。



俗话说“上山容易下山难”，更何况只是一个小女孩，而且还背着满满一篓子的猪草！我的每一步都走得很艰难，但是从始至终没有停下脚步，转过一个又一个山头，终于在暮光中看到了那个熟悉的黑点，“到了，就快到家了……”

我的父亲母亲

许多人在和我的接触中，每当谈到有关我的父亲和母亲的时候，我就会因为控制不住自己的情绪而潸然泪下，常哽咽道：“从小就受到了父亲和母亲的影响，今天所有的成功都是他们给予的。”我知道这是亲情的力量，这是真情的流露，听着我的诉说，周围的人的眼眶也悄悄地湿了。

我的父亲有着悲惨的人生经历，祖母改嫁后，继祖父对他很不好，所以吃了很多苦，后来父亲到了谈婚论嫁的年纪，但是当时家里太穷，所以没有一个人给父亲说媒。破败的草棚，没有一丝热气的锅灶，寥寥几件破家什，这些就是父亲全部的世界。

父亲的生活发生改变是在遇见母亲之后。也许是缘分，也许是上天注定，条件不错的母亲就看上了父亲，而且母亲家里也不反对，家里给出的理由是：这人踏实能干，咱闺女受不了委屈。就这样，俩人走到了一块，虽然生活清贫点，却过得有滋有味。

“父亲是一个很有决断力的人”，我很认真地告诉大家。我给你们讲这样一件事。每一次父亲领着我们姐妹俩买衣服的时候，从来不问我们喜欢什么样式的，而是让我们姐妹俩自己挑选，喜欢白的就买白的，中意黑的就买黑的，自己的事情自己拿主意，自己作决定。我独立、决断的性格很大程度上受到了父亲的影响。

母亲，是一个好强的人。小时候家里条件不行，但是母亲从来不让我们姐妹俩受委屈，不管是吃的，穿的。她是一个很要强的女人，在她看来，只要肯吃苦，肯付出，就一定会过上好日子。母亲的坚强深深地影响了我的性格，对我以后的人生道路产生了深远的影响。

家是一个梦想起飞的地方。我已经做好了飞翔的准备，我把目光定在了远方。

成长的代价

随着年龄的增长，我的思想也在不断发生着变化，但是唯一不变的是我的勤快、勇敢、坚强。

在我成长的过程中，有一件事深深刺痛了我的心，也是这件事使我对人生、对未来产生了冷静的思考。

那时候我家的房子已经有些年头了，每到下雨天的时候，这座老屋就会漏雨，于是父母亲就合计着盖一座新房，可是当时没有那么多的积蓄，家里仅有的那点钱根本不够盖新房。

那段日子很艰难，父亲每天晚上都会出去借钱，跑了一家又一家，有的人会借点，有的却冷漠得让人心寒。父亲每天都回来得很晚，而且脸上总是带着倦意和无奈。看着父母疲惫的身影，小小的我第一次尝到了心痛的感觉，也是第一次知道了生活的艰辛和不易。

苦痛能使人迅速地成长，尤其是看着自己最心爱的人陷于无助，却又无力帮助的时候。

时间过得很快，转眼间我已经大学毕业，当初那个倔犟的背着竹篓的小女孩已经出落成一个亭亭玉立的大姑娘。我变得更加稳重，眼神也更加坚定了。这几年中，我的大脑里一直播放着父亲借钱时的画面，我忘不