

迈向销售巅峰的24堂训练课

全球第一

大师、

世界销售

者、百万

家汤姆·

的巅峰之

最权威的

指南，帮

所未有的

就这样成为销售冠军

销售训练

吉尼斯世

记录保持

畅销书作

霍普金斯

作！全球

销售训练

你取得前

销售业绩！

The  
Certifiable  
Salesperson

[美] 汤姆·霍普金斯 (Tom Hopkins)  
劳拉·拉曼 (Laura Laaman) / 著

高等教育出版社

# 就这样成为销售冠军

The  
Certifiable  
Salesperson

[美] 汤姆·霍普金斯 (Tom Hopkins)  
劳拉·拉曼 (Laura Laaman) / 著  
杨玉珍 杨玉明 / 译

## 图书在版编目 (CIP) 数据

就这样成为销售冠军/ (美) 霍普金斯 (Hopkins, T.)  
, (美) 拉曼 (Laaman, L.) 著; 杨玉明译. —北京:  
高等教育出版社, 2004.2  
ISBN 7-04-014228-7

I. 就... II. ①霍...②拉...③杨... III. 销售学  
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 126108 号

The certifiable salesperson: the ultimate to help any salesperson go crazy with  
unprecedented sales! By Tom Hopkins and Laura Laaman.  
THE CEERTIFIABLE is a trademark of Executive Training Consultants.  
ISBN 0-471-28913-2

Copyright © 2003 by Tom Hopkins International and Laura Laaman.

Original language published by John Wiley & Sons, Inc., All rights reserved.  
Simplified Chinese translation edition jointly published by John Wiley & Sons, Inc.  
and HEP Publishing House.

本书版权登记号: 图字: 01-2003-5733

---

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街 4 号  
邮政编码 100011  
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588  
免费咨询 800-810-0598  
网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所  
印 刷 北京中科印刷有限公司

开 本 880 × 1230 1/32  
印 张 6  
字 数 110 000

版 次 2004 年 2 月第 1 版  
印 次 2004 年 6 月第 3 次印刷  
定 价 19.80 元

---

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

# 前言

Preface

## 你就是下一个冠军

人生来平等，但是世上没有与生俱来的成功者，成功是需要缔造的，而且也是可以缔造的。汤姆·霍普金斯，《就这样成为销售冠军》的作者，就是这样一个成功人士。

### [他也曾贫穷]

30多年前，汤姆·霍普金斯大学辍学，在建筑工地扛钢筋为生，不过他一直相信他能有更好的谋生手段。于是，他进入了充满竞争的销售界。在开始工作时他屡遭败绩，穷困潦倒——在他销售的头90天，他才挣了150美元。

经过一番思索，他决定拿出全部的积蓄参加一个为期五天的培训班。不过，他当时绝没想到这五天的培训会成为他人生的转折点。

### [3年赚了3000万]

在以后的岁月中，他潜心学习，凭借顽强的毅力，在短暂的时间里获得了惊人的成功。他被美国报刊称为国际销售

界的传奇冠军，是吉尼斯世界记录房地产业务员单年销售量最高记录的保持者，平均每天卖一幢房子，3年内赚到3000万美元，27岁就已成为千万富翁。

功成名就的霍普金斯还积极投身于销售培训，被公认为销售冠军的缔造者，曾与美国前总统布什，英国首相撒切尔夫人等同台演进，接受过其训练的学生在全球超过500万人，每年出席75次研讨班，向全世界梦想获得巨大成功的人们传授销售知识，分享自己毕生的成功经验。他著作的销售书籍被译成十多种文字，在世界范围内享有很高的声誉。

## 2

## [成功路上最好的引路人]

虽然，事业的成功是靠自己的努力获得的，但也需要有人指引才能少走弯路，而汤姆·霍普金斯就是你成功路上最好的引路人。投资一点时间、金钱和努力在你的内心，美好的事会被你自然吸引而来。“用钱袋里的铜板去填满你的内心，你的内心会把你的钱袋注满黄金。”

大家都知道巨人的肩膀这个说法。《就这样成为销售冠军》就是你所需要的这个巨人的肩膀，一旦拥有它，你就是下一个成功者！你就是下一个传奇！你就是下一个冠军！

杨玉明 杨玉珍

2004年2月于北京

*The Certifiable™ Salesperson*

销售之路	⊙	1
第 1 课 冠军销售员的身心	⊙	10
第 2 课 冠军销售员的训练	⊙	21
第 3 课 冠军销售员为什么讨人喜欢	⊙	27
第 4 课 冠军销售员的声音	⊙	37
第 5 课 冠军销售员的形象	⊙	41
第 6 课 善意诱导的必要性及其艺术	⊙	47
第 7 课 理解不同个性	⊙	53
第 8 课 用直觉解读他人	⊙	63
第 9 课 剖析销售	⊙	67
第 10 课 组建人际关系网	⊙	73
第 11 课 获得尽可能多的约见机会	⊙	77
第 12 课 克服惧怕被拒绝的心理	⊙	87
第 13 课 精彩的问候	⊙	93



第 14 课	需求鉴定	97
第 15 课	排除竞争	107
第 16 课	强有力的展示	115
第 17 课	异议预防	129
第 18 课	成交戒律	133
第 19 课	战胜最后的异议	139
第 20 课	追踪现实和对追踪的恐惧	149
第 21 课	推荐的竞争优势	155
第 22 课	冠军销售员对未来的展望	159
第 23 课	时间安排	167
第 24 课	冠军销售员的自我分析	171
	午餐	177
	几个月后	181

## 销售之路

*The Road to Sales*



“哎哟！”正在专心致志地阅读招聘广告的史蒂夫突然叫了起来。原来，由于过于专心，他不小心将咖啡溅在了身上。在一番手忙脚乱的清理之后，心神稍微平复的史蒂夫自我安慰道：“以我的资历和背景绝对能够找到一份薪水不错的好工作，所以，不必紧张！”





## ▶ 面试

经过无数次的电话沟通和信函往来，史蒂夫终于获得了为数不多的几次面试机会。在每一次面试之前，史蒂夫都会做足准备功夫——甚至连是打带条纹的领带还是打纯色的领带这样的细节，都做了精心考虑，所以每次出发前，他都感到信心百倍。

确实，在历次的面试过程中，招聘者似乎都很高兴，也好像对他很有兴趣。而且面试结束时，他们一般都告诉史蒂夫他们会尽快给他回复。但是，几天过去了，史蒂夫却没有得到任何回音。又等待了一个漫长的星期之后，史蒂夫终于接到了第一个来自应聘公司的电话。正当史蒂夫充满自信地拿起电话，并盘算着如何要一个有吸引力的薪水时，他很吃惊地听到对方的人力资源经理说，他并不适合他申请的那个职位。

“但是，我们很乐意为你提供一个销售员的职位。”她说。

“销售员？”史蒂夫十分惊讶。

“你很热情，看起来也很有冲劲，更重要的是你的个性正是我们所需要的。”

其实，史蒂夫过去也确实曾考虑过做销售员，所以在乍听到能有这个机会时，他还是很高兴的。但是，他很快就明白，虽然这个职位可以提取很高的佣金，可是工资却远远低

于他的期望值。于是，他很有礼貌地告诉那位人力资源经理，他还要考虑考虑看有没有别的工作机会。然而，在随后的好几天中，史蒂夫却再没有收到任何其他邀请。由于没有收入来源，他的生活情况开始严峻起来了。

“如果事情不能很快有所进展，我可能就不得不接这个销售员工作了。”史蒂夫想。

一周的时间又很快过去了，其他应聘过的公司仍然没有任何音讯。“这些账单快让我发疯了！我必须出去挣钱。”迫于无奈，史蒂夫极不情愿地拨通电话，接受了那个销售员职位。

几天后，史蒂夫的销售生涯开始了。

## ► 第一天

当史蒂夫畏手畏脚地走进公司大楼时，他一眼就看见了那个站在前台边上的人，他好像正等着他的到来。这个人就是史蒂夫的新老板——普罗费特先生，他一看到史蒂夫进来，先是迅速瞥了一眼手表，然后就热情地走向史蒂夫，欢迎他的到来。

普罗费特先生领着史蒂夫走进了培训室，并隆重地将他们的冠军销售员及教练汤姆介绍给史蒂夫。在与汤姆热烈地寒暄之后，史蒂夫注意到培训室里还有其他几个像他一样的新来者。



## ► 培训

这时，一个年轻的女士大步流星地走了进来。霎时间，在场的所有人都被她那副志得意满、大局在握的样子吸引住了。只见她在讲台边停下来之后，迅速地整了整手中的材料，接着就走向前热情地与每个人握手。

“大家早上好！我是赛尔摩（Sellmore，意为销售更多的东西。译者注）。从今天起，我将担任你们的指导。热烈欢迎你们每一个人！欢迎你们加入我们公司！”赛尔摩女士边自我介绍边随手给每个销售员发了一份工作手册和销售日志。

突然，一个人衣冠不整地冲进了培训室。他自我介绍叫杰克，是一个刚来报到的销售员。由于对附近的路段不是很熟，所以他在中途走了一段弯路。

普罗费特先生似乎对杰克的迟到很是不满。但是，赛尔摩女士却很有风度地把材料递给杰克，并接着讲道：“让我告诉你们这个课程的名称吧。”她转身在黑板上写下了几个字：“待认证销售员”（The Certifiable Salesperson）。“像其他销售员一样，你们可能会感到疑惑：什么是‘待认证的’？待认证的销售员在这里指的是：因为缺乏成功销售所需要的特殊技能，而感到迷茫的销售员。一旦你们成功地完成这个课程，你们就从‘待认证的’转变成‘认证了的（Certi-

fied)’!”

“哈，好个待认证的。既然身在此处，我必定是待认证的。”那个叫杰克的人小声地对史蒂夫嘟哝道。赛尔摩女士盯了杰克一眼，待后者停下来之后，她给每个学员发了一份表格。

“请大家填一下这个调查表。”

### 调 查 表

- 你每月都给自己定量化目标吗？这个月的目标是什么？
- 请给销售下个定义。
- 你觉得销售职业在我们公司以及整个国家经济中起什么作用、有何影响？
- 你定期做哪种心智拓展练习来帮你取得更好的销售业绩？
- 你觉得，在获取更好的销售业绩中，你的身体起什么作用？
- 你采取什么措施来养护你的身体？
- 自我暗示对销售有什么促进作用？请解释一下。
- 你用什么自我分析策略提高销售业绩？
- 与顾客在一起的时候，你用来介绍产品的时间应该占多大比重？
- 你用什么形容词描述理想的陈述语速？



- 你准备实现哪些销售目标？
- 你掌握了哪些销售的技能？
- 请列出你读过的销售书籍。

在拿到这个表时，史蒂夫对其中的很多问题都无法给出准确的回答，但他还是尽力答完了那些调查题。之后，赛尔摩女士收回了问卷，并快速地对答案进行了统计分析。

## ► 销售的定义

“与你们当中的许多人一样，大多数人将销售简单地定义为推销产品。然而，如果它真的那么容易的话，那每个人在销售上都都可以取得成功了。”

赛尔摩女士边讲边打开幻灯机。很快，屏幕上就出现了一组文字：

销售是一个复杂的学科训练。从业者需要掌握的能力包括：

- 找到一种真正对他人有益的产品；
- 熟练掌握这种产品能够为人们做些什么？
- 将客户的注意力吸引到你的产品或服务上的本事，以

及鼓动顾客最终购买你的产品或服务的技巧，这种技巧主要是让顾客感到物有所值，以及……

- 做所有这些事都要合乎职业道德。

“这些理论听起来都很简单，但实践起来却充满了挑战性。销售是一种对心理和感情都有很高要求的职业，它要求从业者能很好地将灵感、专注、克服障碍的能力、勤勉与职业道德这些要素融合起来。

如果你做了这些，并且成功了，那你就等于对我们的经济做出了重要贡献。我们可以生产最好的产品，但是，如果没有冠军销售员，我们公司就无法取得真正的成功。

如果你能够表明你拥有成功销售所必需的态度与技能，那你就是一名合格的销售员了。”

## 为什么要资格认证？

在许多行业，像医药界、律师界和财务界里，都有一些成熟的资格认证标准——这些标准会告诉用人单位或顾客，达到某种标准的人就具备了必要技能，能够在其职业领域中取得出色的成绩。

销售职业也应该这样。已经有证据表明，一个人要在销售领域中取得出色表现，就必须掌握一整套行为规范、专门指南与技能。



在史蒂夫参加的培训会上，赛尔摩女士要求学员在销售日志中多做笔记，认真记下她提供的内容。她解释说，做笔记也是冠军销售员必备的一种重要技能。她表扬了那些带来笔记本的人的学习精神，但还是鼓励他们 将笔记抄在销售日志里，因为他们可以从那里回顾他们所学到的新策略，并追踪未来的成功。史蒂夫就是这样做的。

接着，赛尔摩女士做了一个充满激情的演讲，讲述了公司的概况、公司的商品及其骄人的成绩。

“我们公司正在飞速成长，我们需要有热情、有奉献精神、有职业道德的销售员，帮助我们向潜在顾客宣传我们伟大的产品与服务。

在培训期间，你们中的每个人都会接受同样的认证课程，这些课程是获取出色的销售业绩所必需的。正如其他职业一样，销售员也最有可能分化成三种类型的群体。少数一些人可能会认真从事这个职业、并取得了经济上的巨大收益。第二个群体的人有能力做得与第一个群体的人一样好，但是不够努力，于是结果就只能是勉强合格。最后一个群体的人可能会发现，由于这个或那个原因，销售对他们而言并不合适。毫无疑问，这类人与我们共事的时间不会很长。”

史蒂夫对赛尔摩女士讲的“经济上的巨大收益”这个词很感兴趣，他忍不住问到：“您能明确说说‘经济上的巨大收益’的意思吗？”

赛尔摩仿佛对这个问题早有准备，她敲敲教鞭，然后将幻灯切换到下一个屏幕。不一会儿，屏幕上打出了一些销售员的销售额与他们的头衔。其中，一个名叫汤姆的人的收入，比史蒂夫想象的一流CEO挣的钱还要多。“销售行业里的一些人怎么能够挣这么多钱呢？”他有些怀疑，但很快记起这个汤姆或许就是普罗费特介绍给他的那个汤姆。想到这里，史蒂夫开始集中精神，身体尽力前倾，希望能从老师的每一句话里听出挣钱的秘诀。

那天的培训持续了很长时间。临结束时，赛尔摩女士布置了家庭作业。最后，她再次提醒大家最好在他们的销售日志上面写家庭作业。史蒂夫决定照做。

那天晚上，史蒂夫顺利地做完了家庭作业。而且，他还惊奇地发现这类作业竟然十分有趣。

第二天上课前，学员之间进行了自我介绍。其中，温迪和杰克两人给史蒂夫留下了很深的印象。温迪是个快乐的人，但只有少得可怜的一点销售经验。与她不同，杰克则四处吹嘘他那广泛的销售资历。因此，史蒂夫觉得杰克在培训期间肯定能给他很多帮助，于是就把东西搬过来，与杰克坐在一起。

不一会儿，赛尔摩女士走了进来，她首先对头天的内容进行了简单的回顾。之后，她让大家拿出家庭作业。

杰克探过身说：“我不信有谁会去做那些愚蠢的家庭作业，我肯定是不做的。”





赛尔摩女士开始绕着教室巡视，并让每个人解释他们从家庭作业里学到了什么。温迪是第一个被叫到的人，幸运的是，她做了家庭作业，但是她抱怨说它太难了，以致花了她大量时间。

赛尔摩女士接着叫到了杰克。令人惊讶的是，对于他为什么没有完成家庭作业，他给出了一个十分有力的且令人信服的解释。

“我明白了。”赛尔摩女士说道，“但是，我要告诉你，销售像其他职业一样，你投入多少，它就会回报多少。我希望这只是你成功路上的小小错误。”

“我们继续吧！现在，我想问大家的是，你想象的销售员是什么样的呢？”

学员们的回答五花八门：劣质的或是不合身的着装，那些人是如此莽撞，以至于你希望他在聚会时别来跟你打招呼；还有大嗓门等等。

“作为对比，让我们研究一下高产出的冠军销售员的特征，并开始虚心学习他们的技能吧！”