

销售天才 的七大 技巧

How to Sell Like a Natural Born Salesperson

[美] Gary S. Goodman 著
康晓秋 庄健 译

天津科技翻译出版公司

销售天才的七大技巧

作者: Gary S. Goodman (美)

译者: 康晓秋 庄 健

天津科技翻译出版公司

著作权合同登记号:图字:02-2004-50

图书在版编目(CIP)数据

销售天才的七大技巧/(美)古德曼(Goodman, G. S.)著;康晓秋,庄健译.
天津:天津科技翻译出版公司,2005.1

书名原文:How to Sell Like a Natural Born Sales-person

ISBN 7-5433-1814-8

I.销... II.①古... ②康... ③庄... III.销售学 IV.F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第087038号

How to Sell Like a Natural Born Sales-person by Dr. Gary S. Goodman.

Copyright © 1998 by Dr. Gary S. Goodman. Published by arrangement
with Adams Publishing, a Division of Adams Media Corporation. Simplified
Chinese translation copyright © 2004 by Tianjin Science & Technology
Translation Publishing Corp.

All Rights Reserved.

中国简体字版权属天津科技翻译出版公司

授权单位: Adams Publishing

出版: 天津科技翻译出版公司

地址: 天津市南开区白堤路244号

邮政编码: 300192

电话: 022-87894896

传真: 022-87893482

网址: www.tsttpc.com

印刷: 河北新华印刷二厂

发行: 全国新华书店

版本记录: 880×1230 32开本 7.375印张 160千字

2005年1月第1版 2005年1月第1次印刷

定价: 15.00元

(如发现印装问题,可与出版社调换)

前 言

当年我刚刚跻身于广告界销售员的行业，发生了一件不同寻常的事情。一个身材魁梧的家伙悠闲地踱进销售大厅，宛如传说中的麦德斯王（希腊神话中一个可以点物成金的国王），脖子、手腕和手指上都戴着耀眼的黄金饰品。

“这个家伙是谁？”我自言自语，看着他有条不紊地打开那精致时髦的公文包，从里面取出三个米色夹子，然后优雅地将它们放在桌子上。他用精心修剪过的手指拿出其中一个夹子，用心地看了一会儿。

他的样子就像杰克·哥林森在电影《骗子》中扮演的那位传说中的台球选手——一位明尼苏达州的胖子一样，只不过他的肌肉更为发达。他的到来似乎早已在老板的意料之中。

老板只是微微地笑了笑，脸上随即慢慢堆起狡黠而又满意的笑容，证明一切进行得很好。

大个子慢悠悠地拨弄着手机，然后开始通话。我以为他会用一种低沉粗壮的语调大声讲话，但我错了。如果他是一位歌手，那他的声音既不是低音也不是中音，听上去

完全不像他体形所显现的那样。

他是一位男高音，一位电话上的卢悉阿诺·帕瓦罗蒂，正想方设法打动对方，将产品推销出去。

电话的那头是可口可乐公司的一位行政秘书。他的语气就像是在哄一只可爱的小猫，不紧不慢，和声细语，而且非常有礼貌。

当他要找的客户从秘书手中接过电话时，他好像完全变了一个人。他的声音中透着一种权威和自信，仅仅两分钟，这位“超级巨星”就搞定了一笔相当可观的生意。

刚撂下这个电话，他马上又有节奏地拨了另一个号码。这次是凯皮特唱片公司。与上一次一样，又一个大合同到手了。

他简单扼要地在夹子里做了记录，然后慢悠悠地站了起来，将夹子递给我们的秘书。秘书冲他点了点头，并且投给他一个只有老板才能享受到的微笑。大个子收拾好公文包，拿起钥匙，悄然离去。

我的一位同事，想必与我一样地吃惊，他首先开口，敬畏地说道：

“埃尔文斯（著名演员）谢幕退场了。”

过了一会儿，老板出来向秘书问了些事，看起来对她的回答很满意。后来我才知道，那个大个子在差不多30分钟时间里，就挣了大约1000元的佣金。当然，公司获利更多。

我逐渐弄明白了这其实是他的例行公事。他每周开

着保时捷从好莱坞山上下来一两次,拿几个大单子,然后就回家去,在泳池旁去享受阳光。

在我职业生涯中,他是与我一起工作过的销售天才之一。

我所认识的第一位销售天才是我的父亲。无论在哪儿工作,是推销广播电台广告时段,还是招揽投资者制作电视节目,他总是销售冠军。从性格和能力方面而言,他是一个传统型人物。

他喜欢有足够的自我空间,并曾经创作过一首西部小调《不要将我圈在里面》。他反对公司里的所谓团队合作。他做事情一贯是我行我素,然而他的成绩却十分卓著,足足可以抵得上好几个人的业绩。

他讨厌所有的约束和管制,在他一生的大部分时间里,从不戴手表。他对我说:“盖瑞,制度是给别人定的。我按我的方式去做,而且总能成功。”

一次,一家汽泵公司因他优异的销售业绩,颁发给他销售大奖。在全国的销售大会上,那些成绩平平的同行们强迫父亲讲一讲成功的秘诀。

尽管他不想说,但他的经理一再坚持:“博尼,就讲讲你是如何成功的。”

嘿,瞧瞧他是怎么说的!

“女士们,先生们,我简单说几句。你们看到墙上的钟表了吗?我没有看到,因为它对我来讲毫无意义。你们大概听说过‘早起的鸟儿有虫吃’,那是事实,但是,它能得

到的也仅此而已——虫子！没有人因早起而得到过一毛钱。我们通过销售赚钱，那么首先应当喜欢这个职业。

我讲一讲我是如何使自己感觉良好的。我是一个夜猫子，所以早上8:30或9:00才起床。洗澡，穿衣，然后吃一顿丰盛的早餐。我或许会打几个电话，然后下午去拜访几个客户。

如果哪天我不想去推销，那就不去。这就是我如何成为销售冠军的。非常感谢你们。”

许多人喜欢发表引人注意的讲话，尤其是那种一生恐怕只有一次机会的演讲。而我父亲以及其他那些优秀的销售员，只不过是走自己的路，做自己的事而已。

他们都是独行其是的人。对此说法，他们从不忌讳。但是在他们销售时，都会遵循七个非常重要的技巧，我会在本书中讲述这些技巧的。一些非常聪明的销售员知道这些技巧，但是那些销售天才们却不是完全遵循这些原则来做事情的。

一般说来，天才们要么忽视他们的技巧，要么故作不知，这样一来，他们的上司就无法克隆他们，同行们也就不会超过他们。我父亲从不在办公室与客户通话或见面，因为他不想让别人学到他的秘诀。

对天才来说，销售易如反掌。但这个事实几乎被掩盖了起来，因为如果他们的老板知道他们不着急去找客户，或者不急着想如何发掘潜在客户的话，老板或许会削减他们的工资或奖金。然而，耐克公司之所以成功，是因为他

们能够让销售天才们做自己想做的事。

作为一个咨询顾问、销售员和研究人际交往的理论家,我非常感兴趣的事实是,许多天才并没有意识到是什么让他们取得如此的成果。当然,如果你问他们使用的是什么技巧,他们的回答似乎也挺有道理。

他们会说:“我只是试图和客户做朋友。”但是如果你强迫他们讲些什么,他们会不知如何去讲。

“你是如何做到像朋友一样?”

“你是什么意思?”他们会不解地问到。

“你是不是做了一些特别的事情?”

“没有,我就是做我自己要做的。”

就是这句话,如此坦白,“我就是做我自己要做的”,意思是他们不把自己和自己所做的事分开。这一点让他们能够不断取得成功。

但是天才的秘密并不是无法理解与探究的,通过对成千上万的销售员的培训,我发现销售天才的确是依靠特定技巧成功的。

他们工作得有声有色,你同样也可以做到。

你可以释放出沉睡在你体内的销售天分。即使你认为你和他们不一样,他们是天才,但是如果你按照他们的经验去做,也一样能取得骄人的成果。

你需要做的一切就是阅读下面的章节。我将你所需的全部讲述给你,使你能从一名非销售员或一名不成功的销售员变为一名充满活力、能力卓越、并热爱自己工作

的天才销售员。

我就是这么成功的，所以我相信它对你也会有所帮助的。

但是这里有一个窍门。你必须清楚什么应当学，什么不应当学，否则你可能学到的是一些不好的习惯。

下面是销售天才们的七大秘诀：

1. 他们高度尊重自己，并且坚信自己能做得很好。
2. 他们能够快速地与潜在客户建立起良好的关系和信任。
3. 他们让顾客有自主选择的空间。
4. 他们在销售工作中充满激情。
5. 他们用有效的身体语言成功地说服顾客。
6. 他们从不浪费时间，能够有效地运用几种销售媒体扩大影响。
7. 他们将每一次的失败、挫折和成绩不佳转化成自己的经验，从而变废为宝。

你是否想快快乐乐地挣到许多钱呢？让我们从现在开始，为将来的伟大销售成果而努力吧！

目 录

前言	1
第一章	1
爱上你自己	
第二章	38
迅速建立起良好的关系与信任	
第三章	62
给顾客自主选择的空间	
第四章	104
对工作充满激情	
第五章	142
销售中身体语言的运用	
第六章	165
决不浪费时间	
第七章	189
将失败、挫折和低谷转化成优势	
后记	225



第一章 爱上你自己

1

爱上你自己

你是非常优秀的,你知道吗?

销售天才从开始从事这项工作时就是这么认为的。如果幸运的话,他们从小就被疼爱他们的父母和亲友灌输了这种思想,仿佛自从他们刚一降生,这个世界就是以他们为中心的。

多数情况下,人类自我价值的认识都是后天形成的。如果你渴望自己能够像那些销售天才们一样,那么自重和自爱就要牢牢地植根于你的思想和灵魂深处。你必须让自己相信:你是很好,非常好,而不是还可以或是不错。你真的是出类拔萃的。

如果你已经对此深信不疑,那么本章会更加坚定你的信念。

我要讲述的是,如何使你更有亲和力,并建立起自己的信誉,从而使你的潜在客户相信,你是一位可靠的人,他们可以放心地信赖你,买你的货。

当你读完这一章的时候,我希望你会强烈地感受到你能把一切做得最好,因为你就是最好的。

重视自我与收入所得密不可分

我要告诉你一个重要的事实。当你觉得自己完全应当得到这张订单,并能使潜在客户有同样的感觉时,那你的收入就可以与销售天才们一样多。

并不是因为你对客户殷勤细致地招待,就认为你自己完全应当得到订单。客户在决定将生意交到你手上之前,都会用一个客观的标准去衡量。但要得到订单,往往不是这么简单的数学公式。

销售员不能简单地对客户说:“先生,我确实处处为您着想。现在该是奖励我的时候了!”这种要求是不会得到客户的肯定答复的。正如一位著名的律师所说:“即使你干得非常出色,客户的态度也是说变就变。”

适例:广告经纪商的推销

现在让我们来看看广告经纪人吉尔是如何开发新客户的。如果她想与一个著名的运动鞋公司,而且还是一家肯投巨资在电视、广播、广告牌及印刷媒体上大做广告的公司做生意,她必须做出详尽的策划才能赢得这个客户。

她知道,这样的大客户都会坚持要她拿出能让他们满意的详细的计划方案。而这种多媒体演示的制作,往往要先期投入几千或几万美元,也是个冒险的尝试。

根据广告代理的惯例,她不能要求客户来承担这笔费用。而这家运动鞋公司却可以分文不花,尽享她的一切





见解和想法,礼貌地笑笑,然后带着她的创意走开。

吉尔努力地做了,但她是否就能拿到这笔生意呢?你可能认为应当如此,我表示赞同,但在现实世界中,客户绝不会这么想,他们认为自己不欠她、也不欠我们任何东西。

首先要有信心

从一开始,你就要认为自己天生就是一个做销售的材料。这是所有销售天才最先形成的、也是最重要的思想认识。一定要相信自己有能力签大单挣大钱。

不要误解我的意思,我并不是说你要表现出如饥似渴。你不要有这样的念头:我一定要拿到这个订单,否则我就绝食。如果你的这种疯狂与迫切让顾客看出来,他们一定会被你吓跑,你也就没生意可做了。

我所说的自信,是要你表现出这个顾客是你的,不是其他任何人的。仿佛你已经胜券在握,马上就可以签合同了。

通过面对面或电话交谈,你应当让潜在客户觉得你非常希望他成为买主,或至少认可双方在取得一致方面有了很大的进展。

销售天才不相信“闲逛一族”真的毫无目的!

有一群人经常在周日下午开着车去逛所有的旧货市场和商店,似乎除此之外他们无事可做。因为他们只是四

处看看,房地产经纪人们便称他们为“闲逛一族”。

然而销售天才是不相信世界上还有这样的人的。至少在第一次见面时,销售天才们相信每一个人在他驻足的地方,都是真心要购买的顾客,无论他们是在起居室,还是在汽车展厅里。

他们是这样想的:对大多数成年人来说,如果他们对购物一点儿兴趣都没有,那他们会这样存心浪费时间吗?不可能的!至少他们会很理智地支配自己的个人财产,而且这也是他们仅有的闲暇时间去享受生活的快乐。

对一个说随便转一转的人,销售天才们认为并非如此。最起码,他对自己所看的東西感兴趣。

也许,他想看看10月1日左右刚到的新车的款式,看看它们是否像广告中所讲的那样性能优越、高雅华贵,看看新款是否引起了轰动。

当乔·史密斯来到汽车经销处时,他可能并不是想买一部新车;但如果推销员热情地接待他,并为他找出购买的理由,乔的那一点点好奇心很可能会发展成为购买的动机。

销售员的态度是最重要的。如果连销售员自己都不认为顾客有意购买,那顾客又凭什么会感兴趣呢?

我也曾把事情办砸

说起汽车,我过去也曾以租赁汽车为生。刚入行时,我只不过是一个20出头的小推销员,但这一行却让我积





累了许多销售方面的经验。

我最难忘的教训是有一次我接待一对来租车的18岁左右的年轻人。这对情侣走进我们在贝弗利山的一家租赁中心,当时正好是由我来接待,所以我就请他们进了我的工作间。

刚刚坐下,年轻的小伙子就开口说:“我要一部法拉利,再找一部稍微逊色一点的(哈哈…)给我女朋友!”

好,伙计,没问题……做梦去吧。我确实就是那样想的,而且我竭力克制自己别笑出声来。我认为这两个乳臭未干的毛孩子不过是在浪费我的时间。我让那个小伙子填写了一张信用申请表,告诉他一有“结果”,我就会给他打电话的。

我站起身,笑着和他们握了手,打发他们走了。不一会儿,他们就消失在门口。当然,我断定他的申请表一定会被我们冷酷无情的信用部经理托尼拒绝的。难道还会有什么意外出现吗?

托尼异常欢快地、蹦蹦跳跳地进了我的办公室,看上去就像是以弗莱德·阿斯代尔或者金·凯丽(二人为美国著名舞蹈演员)为原型的发条玩具。

“他在哪儿?”托尼尖声叫道,眼睛环扫着整个销售大厅,寻找我接待的顾客。

“谁?”我脱口而出。

“你那个顾客,霍金斯先生和他的未婚妻。”

“啊,你是说那两个孩子?”

GENIUS

“是啊,信托基金的小继承人和他的准新娘。”

“你是说他真的很有钱?”我问道,脸一下子涨红了。

“有钱?”托尼大笑,“他可值上百万呢!他要什么都给他,还有他的女朋友。别忘了让他给女友签单就行。”

你大概可以想像我整个下午和转天上午是怎么过的。我像疯了一样打电话给霍金斯先生,到处给他留口信。最后,出于礼貌,他回电给我,说他已经当地的法拉利汽车经销商那里租到了他想要的车。

这个故事说明了什么呢?不能以貌取人?对,但还有更重要的一点。如果你希望能像销售天才那般成功,就应该:

把每一位顾客都当做认真的买家!

我们应该尊重每一位顾客,你会发现耐心细致的推销可以激起他们产生购买的兴趣。否则,他们就会扬长而去,就像我的那对顾客一样。

不要摆出“我不行,你也不行”的架势

以后的几年中,我不断地反思自己在那对年轻人身上所犯的错误。我为什么会那么草率地判断他的消费能力呢?是的,就是因为他年轻,我就断定他不可能有能力租法拉利汽车。

如你所见,我完全错了。现在回想起那一幕,我终于明白自己究竟错在什么地方。我必须承认我有些嫉妒那个比我岁数还小的年轻人。他不劳而获,却能享受最好的





东西。

我被自己的这一想法惊呆了，因为我一直认为自己干得不错，开着公司为销售主管配备的普通款乳白色轿车，通过自己的努力奋斗，我可以付清房租，并预交了下一学期的学费。然而这个年轻人却可以坐享其成，并且心安理得。

我不大相信他竟能支付得起那部跑车，更主要的原因是，我嫉妒他。

然而在那种情绪之下蕴含着一种更可怕的想法：我认为自己也不可能租得起法拉利车。因此，我不仅贬低了自己，还把这种推断转移到了这个年轻的百万富翁身上。

其实，我心里是在说：

“我租不起这样的车，你也租不起！”

这无异于喊出这样的话：

“我不行，你也不行！”

那是一个双方皆败的信号。你可能觉着这种事太可笑，太离谱了，但事实就是如此。

缺乏自信的销售员常常会把买卖搞砸，而自己却全然不知失败的原因。实际上，在生意不顺利的时候，他们通常只是抱怨顾客。

但是真正导致失败的原因却是他们自己缺乏自信。

你有信心成为富人吗？

想要致富与成为一名销售天才之间有什么关系吗？