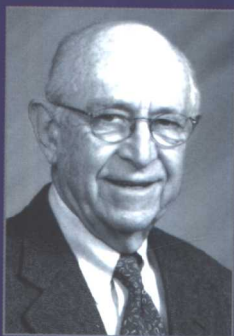


8位世界最伟大的推销员
乔·吉拉德 克萊門特·斯通 等

THE SUCCESSFUL
SECRETS OF 8
GREATEST
SALESMEN
IN THE WORLD

推销之神
全集



Joe Girard
乔·吉拉德

中国发展出版社

F713.3

F590

THE SUCCESSFUL
SECRETS OF 8
GREATEST
SALESMEN
IN THE WORLD

[美] 弗兰克·贝德加/等著
刘树林/编译

推销之神
全集

F713.3

F590

中国发展出版社

650100

图书在版编目(CIP)数据

推销之神全集/(美)贝德加著;刘树林编译.—北京:中国发展出版社,2003.9

(成功大师经典)

ISBN 7-80087-680-2

I.推… II.①贝… ②刘… III.推销—经验 IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 079299 号

书 名: 推销之神全集

原 著 者: (美)弗兰克·贝德加等

编 译 者: 刘树林

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 7-80087-680-2/F·424

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 北京铁建印刷厂

开 本: 1/32 880×1230mm

印 张: 16.875

字 数: 420 千字

版 次: 2003 年 9 月第 1 版

印 次: 2003 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 25.00 元

联系电话: (010)68990692 68990630

购书热线: (010)68990682 68990686

网 址: <http://www.developress.com.cn>

电 子 邮 件: fazhan@drc.gov.cn

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

目 录

第一篇 从失败走向成功

- 001 热忱是推销成功的重要因素…………… 2
- 002 让客户自发产生购买动机…………… 9
- 003 弄清顾客购买的真正原因 …………… 11
- 004 推销产品前先推销自己 …………… 15
- 005 推销成交的基本原则 …………… 19
- 006 好口才让你产生自信 …………… 26
- 007 妥善运用时间 …………… 30
- 008 用你的笑容广结人缘 …………… 36
- 009 喋喋不休是推销中的大忌 …………… 39
- 010 克服恐惧感的最佳途径 …………… 42
- 011 不可忽视顾客的下属 …………… 46
- 012 失败并不足畏 …………… 49

第二篇 推销改变你的一生

- 013 把自己推销给自己 …………… 52

014	把自己推销给别人	60
015	建立一种自信和勇气	66
016	培养一种积极的态度	72
017	推销自己但不要出卖自己	78
018	恒心的代价	85
019	微笑的魅力	90
020	承诺的力量	101
021	说真话而不要欺骗顾客	107
022	让客户在一种愉快的心情下购买	117
023	以什么样的态度接待顾客	122
024	如何面对初次见面的客户	125
025	倾听他人讲话的艺术	130
026	如何收集潜在顾客的资料	135
027	奇妙的 250 法则	139
028	别让到手的客户跑掉	143

第三篇 永不失败的成功定律

029	做一个自求进步的人	152
030	为明天做准备	160
031	紧紧抓住向上的机会	169
032	不要把前途留在后面	174
033	成功比失败省事	182
034	驶向正确的航道	192
035	往前冲的力量	201

036	敢于知难行易	207
037	点燃激励之火	213
038	改变命运的航道	216

第四篇 做一个最受欢迎的人

039	如何寻找客户	224
040	建立准客户卡	234
041	注重外表与服饰	238
042	约见准客户的技巧	241
043	慎重选定访问的时间	245
044	谈话的基本技巧	248
045	让你的声音富有魅力	253
046	话说一半的技巧	257
047	充满挑衅的说话术	261
048	客户忙而不见怎么办	263
049	如何面对傲慢无礼的准客户	267
050	不要勉强客户投保	274

第五篇 无所不能的推销法则

051	优秀的推销员需要训练	278
052	给人留下一种良好的印象	284
053	推销中的谈话或陈述	289

054	赢得友谊和获得业务的策略	294
055	适当估价潜在的顾客	301
056	如何在推销中发挥暗示的作用	305
057	帮助顾客买东西	308
058	应对和预防顾客的拒绝	314
059	当你遇到挫折的时候	318
060	直面拒绝	322
061	品格和毅力是成功的资本	329
062	推销员应具有健康的体魄	338

第六篇 你也能成为推销赢家

063	推销——一个令人骄傲的职业	348
064	友善亲切的态度	358
065	穿着得体而有个人风格	361
066	善用直觉	364
067	握手的奥妙	366
068	打破僵局	369
069	深入了解顾客	372
070	沉默是金	377
071	学会表达热诚和展示技巧	380
072	站在顾客的立场做推销	384
073	如何做成交易	386
074	顾客永远是对的	391

第七篇 决定成交的习惯与错误

075	习惯一：处处表现出让人信赖	394
076	习惯二：不可浪费客户的时间	396
077	习惯三：别让大好机会乱了阵脚	400
078	习惯四：调整既有的产品或服务	402
079	习惯五：初次拜访时约好下次的时间	404
080	习惯六：表现出自己的热忱	406
081	习惯七：对顾客讲实话	408
082	习惯八：把机会让给别人	410
083	习惯九：敢于承担责任	412
084	习惯十：保持幽默感	414
085	错误一：对推销没有爱到最高点	416
086	错误二：没有设身处地为客户着想	419
087	错误三：心不在焉	421
088	错误四：与老客户失去联络	423
089	错误五：不能有效地规划每一天	425
090	错误六：没有站在客户的角度思考	427
091	错误七：低估客户	429
092	错误八：急于成交	431
093	错误九：订单迷惑症	434
094	错误十：欠缺必胜的竞争心理	437

第八篇 推销致胜的秘诀

095	激发顾客购买的心理战术	440
096	辨别顾客类型并采取相应的战略	447
097	上门推销的要点	463
098	使顾客同意购买的有效方法	465
099	保持沉默也能见效	480
100	应对顾客拒绝的秘诀	483

第九篇 最伟大推销员的故事

101	怀抱满腔热情	490
102	在比佛利山销售百万豪宅	494
103	诚挚地倾听	500
104	让你的满意客户为你进行推销	504
105	令人惊喜的礼物	508
106	如何推销铁路旁的待售屋	511
107	见风转舵	515
108	当你第一次没有成功的时候	521
109	目标明确	524
110	从小果实到大橡树	529

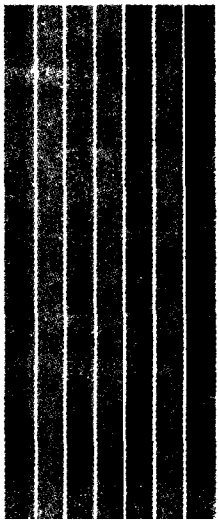


第一篇

从失败走向成功

弗兰克·贝德加

Raise yourself
from failure
to success



1

热忱是推销成功的重要因素

推销之神金言

- ◆ 只要强迫自己散发热情，一旦需要热心参与某种活动，便能立刻感到这股热情的力量，进而勇往直前迈向成功。
- ◆ 热忱是推销成功的最大要素，也是惟一的要素。
- ◆ 热情绝非夸张地自我表现，这仍不足以产生力量，它是一股内涵的、永恒的力量。

1907年，我代表宾夕法尼亚州约翰顿队参加美国三州的职业联赛。这时我刚刚踏入职业棒球，此间我也遭受了最严重的打击之一。那时，我正年轻气盛、雄心勃勃，一心渴盼有机会成为一位明星球员。意外的是，一件相当严重的事情发生了。我不仅没有一夜间成为明星球员，而且我竟被炒鱿鱼了！未被通知即遭解雇。

我找到了经理，质问他其中真正的原因。在我心里，那次质问，以及经理当时的回答，都令我永生难忘。如果我当时不去找经理追问原因，我现在的的生活可能又是另外一番景象了。如果我当时乖乖地被人解雇，恐怕各位今天也看不到有关我的故事了。

当我找到经理巴特质问时，他的回答很简单：“你总是像在球场散步，你的动作实在太迟钝了！那样子就像打了20多年球的老

选手，简直是慢郎打球。如果你不是懒散，怎么会如此表现呢？”

经理的回答多么令我感到意外。我向经理解释说：“巴特，你也知道，我有些神经质，当我在众人面前时，我总想把自己隐藏起来，观众的压力常使我无法正常表现，发挥如常。即使面对队里的队员，我也想躲开他们。其实，我总是一直在想，如何才能放松自己去打球，如何才能摆脱神经质。”

“贝特加，如果你这样下去，一辈子都无法出头，”巴特安慰说，“这样只会拖垮你，使你退却。你可以先离开这里，然后找一份不同的工作，无论你从事什么职业，请你记住，一定要昂首挺胸，鼓足最大勇气，在工作中注入充沛的活力与高度的热忱。否则你一辈子便注定庸庸碌碌、毫无出息了。”

在约翰顿队，我的月薪是175美元，可是被开除后，我不得不南下到宾州的切斯特城，加入了大西洋队，每月只有25美元的薪水，一下子身价大跌，我怎能注入冲劲与热情？刚开始的几天，我只是心中不平，一日度过一日。后来，我变了，热情十足地投入到自己的比赛中。因为我到那儿的第三天，一位资深球员丹尼·弥汉跑来对我说：“贝德加，你何必把自己局限在这种小小的无名之队呢？你不想再次接受考验？”

“唉，”我沮丧地回答，“丹尼，如果有更好的机会，我当然愿意一试。”

一周之后，丹尼介绍我来到了康乃狄格州的纽赫本队，到这儿的第一天，是我一生中最重要的记忆之一，也是我一生中的一个转机。

当时，队中没有人知道我过去的情况，因此，为了不再让别人讥笑我是慢郎中，我暗自下定决心，要让队中球员知道我是最热情十足的球员，只有这样建立自己的声誉，我才能支持下去。我尽量要求自己动作快速利落，使出全身精力去打好每一场球。

自那以后，我只要一出场，就像背负了100伏特电压的电池，全身充满了电量，我在球场内奋力掷球，勇猛迅速，几乎使对

方承受不住。曾经有一次，我中计由二垒猛烈滑向三垒，但全力以赴，奋力前奔，对方的三垒手看了我的冲劲，竟愕然呆立，球也漏接了，我因此盗垒成功。当天比赛时气温接近摄氏 40 度，那种跑法很可能在球场中暑晕厥，但我丝毫没有畏惧。这种“心存感激”的念头产生了一股魔术般的力量，给我带来了三大奇迹：

1. 我的冲劲完全战胜了心中的畏惧，甚至连紧张也帮了大忙，我不再因以往的神质和怯场的毛病而苦恼，一向觉得自己办不到的事，也都做到了。

2. 我以“超人”的冲劲影响了其他队员，他们也变得冲劲十足。

3. 我并未中暑晕厥，相反地，在比赛中和比赛后，我感觉身体状况前所未有的舒畅、愉快。

令人震撼的是，第二天的纽赫本报纸报导说：“贝德加这位新人像火球般充满了热情与冲力，他鼓舞了全队的士气，他们不仅打赢这场球，而且是这一赛季中表现最好的一场。”

其他报纸也开始称赞我为“提神剂贝德加”，赞扬我是全队活力的源泉，我立刻将这份剪报寄给约翰队的巴特·科恩经理。我们可以想像巴特先生读到“提神剂贝德加”时的表情，他一定没有料到，就在几个月前被他以懒散为由解雇的我，现在竟被誉为球员的“提神剂”！

十天之内，我的热情与冲劲获得了球队的肯定，我的薪水一下子增加到 185 美元，比刚开始时多了 7 倍！就因为我下定决心表现得冲劲十足，才使我在十天之内获得了如此表现。我的月薪之所以大幅增加，并非因为我的球投得更好，或是接得更准。其实，从打球的技术而言，我只不过和以前一样。

当我在切斯特队打球时，每月只敢奢求 25 美元的薪水，仅仅两年之后，我担任圣路易·红衣主教的三垒手时，待遇已增加至 30 倍以上。究竟是什么因素令我产生了巨大的转变呢？这一切都归功于冲劲——当我改变自己的态度以后，我对任何事每天都怀着热忱

去做，这股热忱使我像一团“火球”时时燃烧。如果没有热忱，恐怕我仍然是一无所有了。

遇见戴尔·卡耐基

然而，一场意外的不幸发生了。两年后的一天，我到芝加哥参加芝加哥俱乐部对抗赛，比赛中发生了严重的意外伤害，比赛刚好至满垒的紧张状况，我本想击出短打，不料球擦棒后反弹回来，击中我的肩膀。这场意外使我不得不放弃棒球生涯。这在当时对我确实是一场残酷的悲剧，但后来回想起来，这件意外又成为带给我生命中最大幸运的事件之一。

我返回了故乡，接下来的两年里，我每天骑着自行车在费城的街道上四处绕行，成为一位家具公司的收款员。每天辛辛苦苦奔波，为的只是赚取得之不易的周薪，混口饭吃罢了。这家公司的经营方式采取分期付款，顾客只要先付一美元的现金，家具即成为自己的，余款每周分付。

就这样我度过了两年沮丧而消沉的收款员生活，此后我又打算到信实人寿保险公司当业务员，开始招揽保险契约。接下来的十个月，是我一生中最漫长、最失望沮丧的日子。由于心情郁闷过度，在推销保险方面，我彻底失败了，根本未完成任何保险契约，最后不得不承认自己天生不是当推销员的料。于是，我开始按着报上的人事广告，寻找另外的工作。每看到一个工作便考虑良久，并自问：“这个可以吗？”、“这个如何？”在连日的彷徨迷惑中，我的忧郁症更加严重。

可是我很清楚，无论自己从事什么工作，都得先克服一直控制着我的恐惧情绪，我不能再害怕见到生人，这个想法始终未变，所以为了能“改头换面”，我参加了戴尔·卡耐基的演讲训练课程。

有一天晚上，当我讲话讲到一半时，卡耐基先生突然打断我的话：“贝德加先生，停一下，请问你对你所说的内容有兴趣

吗？”

“是的，当然。”我不假思索地回答道。

“是吗？那你为何来参加演讲训练？你何不表现得热情一些，如果你不在谈话中加些活力与冲劲，怎么能吸引听众呢？”

接着，卡耐基先生开始谈及热情的力量，这真是一场精彩的“表演”，他在谈话中表现得非常兴奋热烈，甚至拿起一把椅子往墙上砸去，摔断了一根椅脚。

当晚，我在上床之前沉思了一小时，我回忆起在约翰顿队及纽赫本队打棒球的日子，这才发现，以前曾经阻碍我从事棒球生涯的缺点现在又威胁到了我从事推销！这是一件多么可怕的事情！

我立即下定决心，要改变自己的生活，并继续留在保险业，我要把以前用于打棒球的热情，重新注入到自己的推销事业上去，这个决定正是我生命的转折点。

第一次推销访问

每一位从事推销的人都会有第一次经历，而且这种经历大都令人难忘，我也是如此。我忘不了隔天的第一次访问，这也是我决定勇往直前的第一次尝试。所谓访问，就是未被邀请而主动去见客户，我这个“不速之客”，要让对方感受到自己的热情与积极，所以我决定硬着头皮试一试。我激动地用拳头敲打桌子，本以为对方会大吃一惊，可能阻止我或责问我出了什么“毛病”，但对方看了我的惊人之举后，却沉默不语了。

于是我们有了进一步面谈的机会，我发觉，客人挺胸正坐、睁大眼睛地听着我说话，除了提问题外，他从未打断我的话。他并未将我赶出去，甚至还买下了我的保险！这位客户就是艾尔·爱默生，费城的一名谷物商，后来我们成了十分要好的朋友。从那一天起，我开始推销保险，与在球场一样，我那股热忱的奇妙力量对工作产生了很好的作用，开始帮助我发展一份成功的事业。

当然，用拳头敲打桌子并不一定可以产生热情，但这样硬着头皮能使你的内心热烈起来，不信你也可以试试这一方法，借着这种方法消除自己的紧张，也未尝不是一个值得一试的良策。我相信只要强迫自己散发热情，一旦需要热心参与某种活动，便能立刻感到这股热情的力量，进而勇往直前迈向成功。

在32年的推销生涯中，我目睹过太多的例子，我也见过不少朋友因热忱使薪水加倍，甚至增加三倍，但同时也见过那些缺乏热忱的推销员慢慢地走向一败涂地的境地。成功与失败的分别原本只是一线之隔。

热情的人有热情的行动

我一直坚信，热忱是推销成功的最大要素，也是惟一的要素。我认识一位保险业的权威人士，他满腹知识，如果要写一本保险方面的书绝对绰绰有余，但他却无法以推销保险为生，其主要原因在于他缺乏热忱与冲动。

还有一位推销员，他虽然对保险知识知之甚少，但推销保险却相当成功，他能取得高额契约，过着富裕的生活，并在20年内一直继续从事保险推销工作。他就是史丹利·柯特，当他退休后，住在佛罗里达州的迈阿密海崖享受着悠闲美好的晚年。

你能获得热忱吗？你绝对可以获得！热忱非得要有天赋才行吗？不！史丹利能获得热情，成为众人活力的源泉，你想他是怎么做到的呢？无非是每日逼促自己热情地行动。史丹利一直保持着每天早晨复颂一首诗的习惯，正是这首诗帮助他兴起新的一天的热情。这首诗就是赫伯特·卡夫曼的“胜利”。让我们一起来分享吧！

你总喜欢自鸣得意

大言不惭地说

有一天你会登峰造极

你只喜欢装腔作势

表现出你才识渊博
炫耀你历练丰富
然而时光一天天流逝
你想到什么新主意了吗？
你做了任何了不起的事吗？
一年十二个月都充满希望
你本应好好珍惜把握
但你一再任其流逝
成功者的名单上找不到你的名字
面对事实吧！
你又来了！并非没有机会
因你一如往常——未付诸行动

你不妨每天背诵这首诗，相信它也能对你产生与史丹利一样的鼓舞作用。我曾经读过华德·克斯莱的一则短文，这首诗给我的印象非常深刻，所以我就把它抄下放在皮夹里，我曾经念了40次以上，直到背下为止。在此希望每位推销员都能记下它。

当有人问及华德成功的秘诀时，他列举了各项特质，如能力、包容度、精力，但他特别强调说：“的确，更甚于热情的是兴奋，我乐于见人兴奋。每当他们兴奋起来，也就感染了顾客，使他们跟着兴奋，这时生意就容易谈成了。”

然而，热情绝非夸张地自我表现，光是如此仍不足以产生力量，它是一股内涵的、永恒的力量，一旦你真正对自己的工作点燃热情，这股力量即在你心中发生作用，并且无法制止。这股热情才是驱走恐惧心的力量，它引导我们走向一帆风顺的事业，创造财源滚滚的利益，为我们打开一条康庄大道。那么，我们何时才能真正拥有热情呢？——不难，只要你坚定地告诉自己：“这是我所能做的事。”我们应该如何开始做呢？请记住：要成为热情之人，先要有热情的行动。