

顶级销售导师教你如何快速读懂和说服他人

说服力

让销售回归简单

文建祥 / 著

年轻人干销售去

心理实战版



4种隐密技巧,赢得对方好感
7大心理原理,抓住对方想法
5项说服步骤,引导对方思路

轻松说服,快乐成交

ARTIME

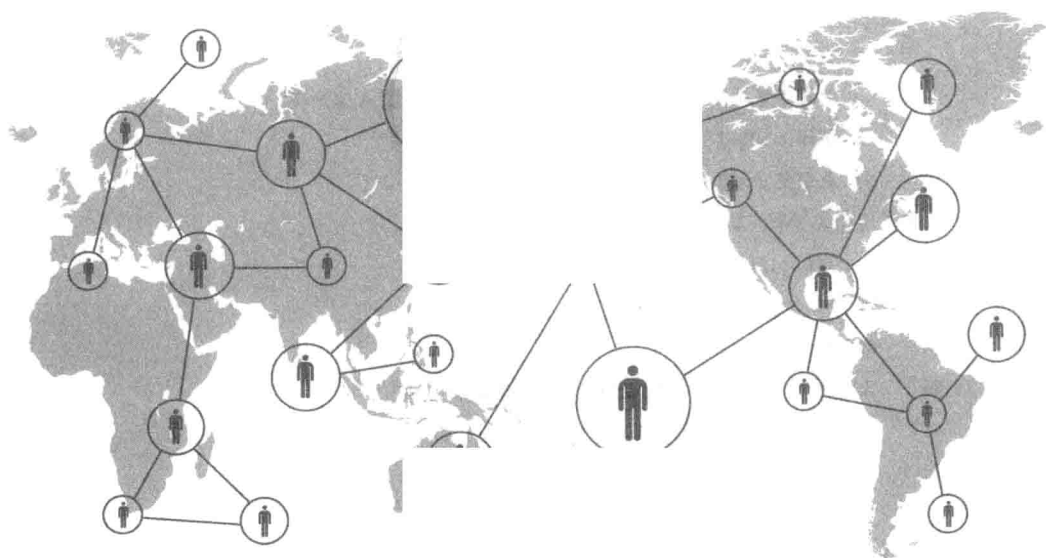
时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

说服力

让销售回归简单

年轻人干销售去

—— 心理实战版 ——



APCTIME
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

图书在版编目 (C I P) 数据

说服力：让销售回归简单 / 文建祥著. — 北京：北京时代华文书局，2015.4

ISBN 978-7-5699-0208-2

I. ①说… II. ①文… III. ①说服—语言艺术—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 065036 号

说 服 力：让销售回归简单

著 者：文建祥

出 版 人 | 田海明 朱智润

责任编辑 | 梁 静

特约编辑 | 董玲君

装帧设计 | 胡椒设计 常美丽

营销推广 | 周莹莹

出版发行 | 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>

北京时代华文书局 <http://www.bjsdsj.com.cn>

北京市东城区安定门外大街 136 号皇城国际大厦 A 座 8 楼

邮编：100011 电话：010-84829728

印 刷 | 北京艺堂印刷有限公司 010-61539678

(如发现印装质量问题，请与印刷厂联系调换)

开 本 | 710×1000mm 1/16

印 张 | 14

字 数 | 180 千字

版 次 | 2015 年 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 2 次印刷

书 号 | ISBN 978-7-5699-0208-2

定 价 | 42.00 元

版权所有，侵权必究



推荐序

PREFACE

世界是一个舞台，任何细微的台词变化都会引发戏剧性的不同。

——罗伯特·西奥迪尼

我与作者相识数载，或许是都曾从事过销售的原因，使我们二人一见如故。在几次接触的过程中，我们深感价值观的契合，更是以兄弟相称。这次有幸得到作者的邀请为本书作序，深感荣幸，首次阅读就被深深吸引，一口气阅读下来真是受益匪浅，感触良多。

有人说，说服力是一门艺术；也有人说，说服力是一门科学，而非艺术，其实这两者在某种意义上都说得通。因为说服力是一门语言的艺术，是用语言表达思想情感的一种巧妙形式，懂得语言艺术的人，也是懂得相处之道的人；同时，说服力又是一门科学，它本身拥有可供学习提升的知识技巧，它能通过各种学习方式得到提高，即使是不善言辞的人，也能通过学习某些技巧增加自己的说服力，而阅读本书就是一种说服力提升的最佳途径。

作者的上一本书《年轻人，干销售去》改编自个人经历，是一部小说形式的销售实践教科书，而本书则是一本专业理论实用手册。

如果说上一本书为我们明确了目标，那么这本书则为我们点明了成功过程中的必要技巧——说服力。

作者运用深入浅出的文字语言，以各种经典案例为线索，以人性为观察视角，从心理学原理出发进行主题论证分析，教授人们如何快速且隐秘地说服他人，并在此过程中自我成长，最终实现人生价值。说服力所基于的人类思维模式，是在漫长的岁月里进化而成，只要掌握了这些思维模式便可影响他人的行为，从某种意义上说，本书更接近于行为心理学的范畴。

说服力，在人的生命中越来越重要，在某种程度上决定了一个人的未来。当今社会，有不少人通过亲身实践证明了说服力改变自身命运的能力。如果说人生是一道无解之题的话，那最终一定不会是选择题，而是一道证明题。人们在成长过程中需要不断地积淀实力，从而证明自己的价值，说服力便是证明自己最好的方式之一。

正如作者所言：“不懂说服力，一辈子干苦力。”我们不难发现，那些成功者们，总是口若悬河地讲述着自己、推销着产品，同时以良好的说服力服务着客户。不论是卓越睿智的商界领袖，还是学识渊博的儒雅学者，或者富有远见的政府领导，在公众表达上无不拥有一个共同点，即不凡的说服力。说服力能够证明他们的学识、修养及能力，进而让自己的想法得到人们的认同与信服。当你不愿意与人诉说时，没有人会了解你，你的世界也不会有任何改变；但当你渴望展现自己、展现产品时，你强大的内心、丰富的涵养以及做人的气度就会通过语言表达出来，也只有通过语言才能表达这全部。即使是博览群书、学富五车的人，也需要

载体去展现。

2000年的夏天，有个人告诉我，要赚钱就一定要做销售。他说，世界首富比尔·盖茨、富豪李嘉诚都是靠销售改变命运的。那时的我，才17岁，对成功完全没有概念。我从社会底层做起，当过工人、送过外卖等，最后因为销售改变了命运。在销售的过程中，我与所有人一样如无头苍蝇般四处碰撞、慢慢摸索。

在历经多次拜访失败之后，我开始总结与积累销售技巧，并深刻认识到勤奋也需要方法。我从靠苦力推销成长为以技巧说服他人，如果说销售是改变命运的最佳途径，那么说服力则是不可或缺的推动力。那段时间，我每日都会对着镜子锻炼自己的口才，注意表达过程中的言语措辞与脸部表情。通过坚持不懈的努力，我也终于变得能说会道了，更重要的是对人生充满了信心。在转变的过程中，我仿佛看见了另一个自己，其实“他”一直存在，只是过去藏匿得太过隐秘，未曾发觉而已。

作为环球领袖联盟国际集团创始人、中国招商模式创始人，我深刻明白说服力是一种自我营销的智慧，说服力改变了我的命运。

需要强调的是，我提倡学习与锻炼说服力，并非鼓励人们变得巧舌如簧，逞一时口舌之快，而是以善于言辞的能力与修养向人们更全面、更深入地介绍产品，同时更好地展现自己的真实水平。良好的说服力，不是快速辩驳别人的观点，压制对方，而是确保信息能够顺利且准确地被对方接收与理解。如果信息不能被接收与理解，交流便会中断，甚至导致误会的产生，进入沟通误区。说服力不仅能让你在人群中脱颖而出，而且能够消除隔阂，获得人们理解与认同，这在当今社会中尤其重要。因为语言的力量，

便在于它能征服人的心灵，而人的心灵恰巧是世界上最复杂的东西。

我相信，现在仍有很多人与我过去一样，心里对某些事物有深刻的体会，或者对一件产品充满信心，但由于自己的拙口钝辞，难以表达出内心真实的想法，甚至开始怀疑这些产品是否真的值得推销，并不断地问自己：“它真的好吗？如果好的话，为什么我说不出来？”可怕的不是你失去了机会，而是你开始怀疑自己，当挫败感不断袭来，你的心情甚至人生都会因此遭受影响。

如果你不想再与机会擦肩而过，如果你想向世界证明自己，改变命运，那就开始锻炼说服力吧！不仅是销售行业，所有的行业都需要说服力，说服力的应用尤为广泛，它不受专业与职业的限制。一方面，说服力以学识涵养及能力素质为根基；另一方面，当我们具备了较强的说服力，它就会促使我们不断去储备新的知识，在人生的道路上认真求知，两者相辅相成，最终实现完善与成就自己的目的。

我与作者都是因为说服力而改变命运的人，深知说服力的重要性。作者总结自身实践过程中的经验，将丰富经验沉淀为文字与人分享，这是我所钦佩的举动，而兄弟之情更是不必多言。

希望此书的出版能让更多的人改变自己的命运，并实现自己的人生价值。如我在文章开头所言，口才可以学习与培养，每个人都可以拥有出众的说服力，只要你阅读此书，不断地按照书中的方法训练自己，努力提高你的说服力，相信有一天你也一定可以语出惊人。

销售，改变了我的命运；
说服力，让我懂得如何离目标更近。
只有说服他人，才能成就自己。

李治成

2015年2月1日于成都



销售是好工作，怎样做好销售？

自从1995年投身销售以来，我跑遍了中国18个省市，大江南北、黄河上下都留下了我的足迹。一路豪情，一路坎坷，一路的成功失败，带给我无限的感慨。在经历无数波波折折、风风雨雨之后，我仍然坚持认为：销售是世界上最好的工作之一。

——因为销售可以改变我们的人生。

首先，就个人成长而言，没有哪个行业能像销售这样全方面地提升我们的能力。

没进入社会之前，我们在学校的学习都是“虚学”，我们得到的只是理论层面的知识，可能一进入社会就会遇到“百无一用是书生”的尴尬。只有在社会这所大学里边干边学，理论联系实际地提升自己，这才叫实学。正所谓：“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”

有人说：“读万卷书不如行万里路，行万里路不如阅人无数。”我们从事销售这个行业，就是在市场上阅人无数。当我们一遍又一遍地向顾客介绍我们的产品时，我们的词汇量就会越来越丰富，我们的语言表达也会越来越熟练，口才自然就能锻炼出来，最终达到



所谓“见人说人话，见鬼说鬼话”的境界。

其次，销售是一种“挫折教育”。

西方有一种很特别的培训机构叫“魔鬼地狱式训练营”，一期的学费高达5万美元。1971年，沃伦·巴菲特还没有成为“股神”的时候，他的父亲为他交了双倍学费——10万美元，把他送进了“魔鬼地狱式训练营”，结果在第一天他就被一个黑人教练打得跪在地上承认自己“不是人”……

为什么有钱人都要花钱跑去“挨打”？一些参加过这种训练的朋友曾这样对我说过：因为以前只是抓住某个机遇赚了些钱，他们深深地知道自己的成功是出于偶然的，所以常常担心自己的公司如果倒掉了会怎样；然而在培训中，他们经历了一辈子都没有经历过的挫折，忽然发现现实中所有的问题都不再是问题，所有的困难都不再是困难了。

其实销售就是一个免费的“魔鬼训练营”。毋庸讳言，销售是一项成功率不高的活动，绝大部分的销售都是失败的。除此之外，在外面跑业务、做销售，我们也会遇到骗我们，抢我们，故意刁难我们的“坏”顾客，甚至遇到一些不安好心的“色狼”顾客。但我们难道不应该感谢这样的经历吗？因为它也是一种挫折，它能够充分锻炼我们的观察能力、应变能力和沟通能力。可以说，销售就是一堂能教会我们如何应对挫折的人生课。有钱人要花5万美元受挫折，而销售员不用任何投资就能学到这一课。

前世界首富洛克菲勒说：“把我所有东西抢掉没有关系、你把我剥得一丝不挂没有关系、你把我弄到沙漠里去都没有关系，只要有一支商队经过，我依然可以白手起家，重新成为一位亿万富翁。”

因为他就是白手起家做起来的。赚取金钱不一定有未来，赚取能力肯定有未来。而当你成为销售精英时，就拥有了白手起家的能力，那才是真正的别人偷不走、抢不走的财富。

当然，销售也不是那么容易做的。

如果把商场比作战场，销售就是你死我活的短兵相接。作为销售人，我们的对手是自己，是对方的负面思想！在每一场战斗中，我们都要集中全部精力，利用各种技巧突破重围。这时，销售的知识、心态和技巧将成为我们能否生存下去的关键。

在《年轻人，干销售去》一书中，我用自传性质的故事表达了我对销售的感情，我希望大家都能尝试一下销售。老话说：“授人以鱼，不如授之以渔。”接下来，我要把如何做好销售，把自己多年销售的经验分享给大家。本书作为《年轻人，干销售去》的系列书，是一本专门讲销售心理学的书。后面我会推出专门讲销售技巧以及销售团队管理等方面内容的系列图书。

文建祥

2015年2月15日于湖南

目录

第一章 别说你懂说服 /1

别说你懂说服/3

成功说服的真相/7

不要妄想改变他人的初衷/11

人性的弱点——说服背后的7个心理学原理/16

说不来“漂亮话”怎么办/23

一定有你无法说服的人/26

第二章 做在开口之前——每一场说服都要精心准备 /29

说服必先确定目标/31

一招解除开口的恐惧/37

如何自我包装赢得他人好感/40

如何开口说出“好声音” /46

如何把话说得富于感染力/51

如何在谈话中信手拈来/54



说服也要精心策划——有效说服的5个步骤/56

第三章 说服：80% 是倾听，20% 是表达 /59

怎样听别人才会说/61

倾听的前提是有效的提问/67

说服必要了解的简易“读心术” /71

如何揣摩对方的“言外之意” /75

不要站着跟蹲着的人讲话/79

只说对方愿意相信的/83

如何表达更容易打动对方/89

第四章 别指望对方“讲道理”：70% 是情绪，30% 是内容 /95

这是一个“非理性”的世界/97

操控的关键是控制情绪/100

如何快速引起他人的兴趣/106

怎样防止对方的拒绝/108

如何拒绝才不得罪人/110

赞美的神奇作用/112

第五章 如何隐秘控制对方思路 /119

说服颠覆性的“ABC理论” /121

引导对方多说“是” /125

让你的想法变成对方的主张/129

激发对方的强烈需求/133

赞赏对方的优点和进步/137

请求也是尊重对方的表现/142

第六章 如何巧妙扭转对方观点 /147

如何巧妙扭转对方观点/149

先表扬，后批评的诀窍/151

第一时间承认自己的错误/155

不要轻易驳斥他人观点/158

如何巧妙指出对方的错误/161

巧妙编织委婉言辞/166



第七章 绝对成交：说服在销售中的具体运用 /169

迅速确定顾客的购买动机/171

有针对性地介绍你的产品/173

强化顾客心理需求，朝签单推进/177

销售中的报价策略/180

如何排除顾客的异议/186

第八章 对方最想要什么 /191

销售：所有顾客都想当VIP/193

客服：生气的客户从来不是对你生气/196

营销：用产品亮点吸引用户/200

策划：用平庸去征服挑剔的甲方/206



第一章 别说你懂说服

- 什么是说服？
- 《现代汉语词典》是这样解释的：“用理由充分的话使对方心服。”
- 说服真是这样的吗？我们一直所理解的说服是真正的说服吗？

