



练成顶级业务员

黄毓乔○著

本书集结了众多顶级业务员多年的成功经验，
将成为业务员必修的课程由浅入深分成四个单元，
共21天的学习计划，运用许多实用的范例，提供给初入门的业务员，
以及希望再创新高的顶级业务员。
世界上五百名大富豪中，有高达六成以上的大老板，都曾经是业务员。
不管是微软的比尔·盖茨、苹果电脑的斯蒂夫·乔布斯、经营之神王永庆，
或台湾首富郭台铭，都在年轻时跑过业务。
只要用心，下一个亿万富翁就是你！

[业务不怕没得做，就怕你不做]

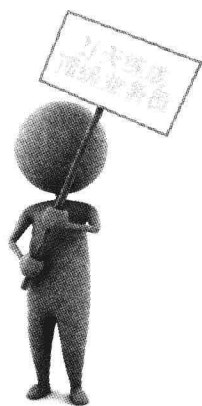
心态决定业务员的成败

持续力是业务员成功的关键

高境界是让客户信赖

人脉与口碑打造惊人销售业绩

湖南人民出版社



21天练成 顶级业务员

黄毓乔○著

湖南人民出版社

中文简体字版©《21 天练成顶级业务员》，原著名《Top Sales 21 天养成计划》，2010 年本书由凯信企业管理顾问有限公司正式授权，经外图（厦门）文化传播有限公司，同意由湖南人民出版社有限责任公司出版中文简体字版本。非经书面同意，不得以任何形式重制、转载。

图书在版编目（CIP）数据

21 天练成顶级业务员 / 黄毓乔著. —长沙：

湖南人民出版社，2011. 3

ISBN 978 - 7 - 5438 - 7286 - 8

I. ①2… II. ①黄… III. ①推销 - 通俗读物

IV. ①F713. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 027721 号

21 天练成顶级业务员

黄毓乔 著

责任编辑：李思远

装帧设计：黎 珊

出版、发行：湖南人民出版社

网 址：<http://www.hnppp.com>

地 址：长沙市营盘东路 3 号

邮 编：410005

经 销：湖南省新华书店

印 刷：湖南贝特爾印务有限公司

印 次：2011 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

开 本：710 × 1000 1 / 16

印 张：15

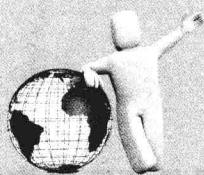
字 数：131000

书 号：ISBN 978 - 7 - 5438 - 7286 - 8

定 价：27.00 元

营销电话：0731 - 82226732

（如发现印装质量问题请与承印厂调换）



Contents

目录

【作者序】百万年薪绝对不是梦 001

【初阶篇】心态决定业务员的成败

- 第1) 天：你可以是梦想和美好生活的最大推手！ 006
- 第2) 天：顶级业务员销售前的心理准备 016
- 第3) 天：顶级业务员应具备的核心五力 030
- 第4) 天：客户不喜欢被推销，但他们喜欢买东西 047
- 第5) 天：用（“外表+礼仪+专业”）打造个人品牌 054

【进阶篇】持续力是业务员成功的关键

- 第6) 天：让客户在零点五秒内对你一见钟情 067
- 第7) 天：二关键、三动作，让客户瞬间相信你 076
- 第8) 天：不急着卖产品，成交从第四次拜访开始 087
- 第9) 天：成功销售的七大步骤 96
- 第10) 天：客户为什么拒绝？ 118

【专业篇】 销售的最高境界是让客户信赖

- 第11)天：从A迈向A*的业务七大关键能力 127
- 第12)天：营造让人过目不忘的个人魅力 158
- 第13)天：定位专业，就能轻松成为销售巨星 166
- 第14)天：笑声来了，订单就跟着来了 173
- 第15)天：营造成交气氛，让客户不禁想要买 180

【致胜篇】 人脉与口碑打造惊人销售业绩

- 第16)天：三招让客户买了还想再买 190
- 第17)天：有了人脉，一生不败 197
- 第18)天：仔细聆听，从话中抓出客户真正的想法 206
- 第19)天：善用情感营销，紧抓住客户的心 214
- 第20)天：定期回访，让客户忘不了你 222
- 第21)天：专业就是最好的服务 229

【作者序】

百万年薪绝对不是梦！

有一种工作，它的进入门槛很低，几乎没有学历及年龄的限制，除了能让你拥有弹性的上班时间与行动自由之外，还能让你快速致富，轻松晋身坐拥名车、豪宅以及月收入百万的富裕生活。这种工作就是——业务。

根据统计，台湾目前年薪两百万以上的上班族，高达七成以上都是业务员出身，更有六成以上的主管阶层，年轻时都曾当过业务，更令人讶异的是，在过去连续几年的金融风暴与不景气之下，仍然有许多年薪百万、千万以上的顶级业务员在市场上活跃着。

他们不仅没有因为经济不景气被迫放无薪假或是失业，资产更没有因此缩水，收入依然丰厚，甚至过着令人羡慕的梦幻生活。

不管是微软的老板比尔·盖兹、生产出风靡全球IPOD、MAC计算机的贾伯斯，还是台湾经营之神王永庆、台湾首富郭台铭，都在年轻时跑过业务。世界五百大富豪当中，更有高达六成以上都曾是业务员。

业务的工作经验，奠定了他们日后致富的基础，更是他们成功的关键因素之一。

不管是从财富累积的角度，或是从成功事业的长远发展来说，业务员都是晋升最快，收入也最高的一群。在白手起家已成神话的这个时代，业务工作仍然是让许多人变身白手富翁的最佳跳板。

值得一提的是，向来在市场上最容易被忽略的业务工作，其实广泛存在于社会的各个角落，无论是什么样的行业或是公司行号成立，都需要业务人员来打前锋，也就是说，如果没有业务员，公司的产品与服务，就没有办法推展，更别说是赚大钱，甚至是上市、上柜或是变成跨国企业了。

因此，业务的职缺从来就不会受到市场景气的影响。无论金融风暴如何肆虐，业务员依旧是就业市场上最不容易面临失业或被裁员的一群人。

换句话说，业务不怕没得做，就怕你不做！

而不管你是刚毕业的社会新鲜人，或是想转换跑道，没有一技之长，却想建立自己的事业版图，进而成功致富，甚至拥有豪宅、名车的人，业务员，绝对是你最佳的工作选择！

那么，想成为一位超级业务员又该拥有什么样的特质呢？

根据研究报告指出，成功的超级业务员通常都有丰沛的体力、充足的专业知识，并且充满热情与强烈的企图心。

丰沛的体力能让业务员们在工作岗位上全力以赴，轻松战胜一次又一次的面谈与约访，而专业和体贴入微的服务，更能让超级业务员轻松抱回一笔又一笔的订单，创造人生与事业上的高峰。

专业，则是超级业务员一定要深耕的部分！

有很多人一开始只是房仲业的小业务员，在经过努力以及不断充实相关税法与专业知识之后，日后翻身成为专业资深的不动产投资顾问。他们提供给客户的服务，不仅是把房子卖给客户而已，不管客户把房子买来是要自用还是要投资，专业的不动产投资顾问，都能为客户做妥善的建议与规划，更能透过丰富的专业知识，轻松解决客户的疑难杂症。

企图心与热情，更是超级业务员不可或缺的基本条件！

想要致富、想要创造百万甚至千万业绩、想要成功，绝对都少不了强烈旺盛的企图心。不管是在美国、台湾、日本甚至世界各地，每一个成功的业务员和成功的大老板，都百分之百拥有强大的企图心。

热情，是让成功业务员与其他失败业务员产生差距的

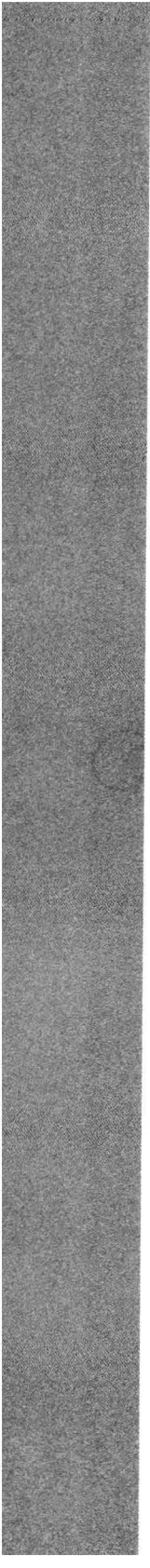
秘密武器。

成功的业务员对社会与公司，还有自己正在贩卖的产品或服务都拥有绝对的热情与使命感。热情，使他们能够不断散播好的产品与服务，一直在工作岗位上全力以赴把好东西分享给更多人。

一位优秀业务员的热情，不仅存在于工作中而已，当他们面对自己的家庭与生活，通常也都是充满热情、全力以赴的。对工作、对生活都充满热情的人，通常不怕挫折，也不怕失败，不管客户怎么拒绝，总能早顾客一步挖掘出他们的需求，将他们真正需要的商品带给他们。

凡是充满热情、拥有强大企图心、想成功、想成名的人，业务工作必然是你最好的选择！我更要提醒有心从事业务工作的新鲜人：只要有心、用心，成为顶级业务员、坐拥财富绝对不是梦！

本书集结了众多顶级业务员多年的成功经验，将成为业务必修的课堂由浅入深分成四个单元、共21天的养成计划，运用许多实用的范例，提供给初入门的业务员，以及想要突破业绩的顶级业务员们实行。我真心盼望各位透过本书最有系统的养成计划、最扎实的技巧传授，成功变身超级业务员！



初阶篇

心态决定业务员的

成败



第1天

你可以是梦想和美好生活的最大推手！



相信你一定听过身旁的人对业务员抱怨连连！

在这个社会上，许多人对推销员或是业务员都持有偏见，认为这些人就像是打不死的蟑螂一样神出鬼没，一下子跟你推销保险，一下子跟你推销汽车，一下子又跑来卖直销产品给你……而要是听到哪个亲朋好友跑去当业务员，大部分的人都会避之惟恐不及，生怕一个不小心就多出几张人情保单，或是糊里糊涂买了不该买的东西等等。

业务员，真的是这么可怕的职业吗？

不晓得各位读者们知不知道，业务员其实是这个世界上最容易致富，也最容易白手起家的梦幻职业！随着时间

的推进，时代也不断地在进步，每一天都有很多产业正在转型或消失，但是业务员这项工作却永远不会消失，市场上永远需要业务员。

随着时代变迁，现在的业务员，早就不再像从前那样强迫推销了，有越来越多聪明的业务员，为自己做了专业的定位，除了掌握精妙的销售技巧之外，更是相关行业的专业人士。

他们除了了解法规之外，也充分了解相关的专业知识，像是专业的房仲业者除了了解建案本身的所有知识之外，还具备了设计、装潢的概念，不管是要到哪里找一位好的设计师，或是该使用哪种装潢建材，很多专业房地产顾问也都有所了解。

比方说，常用于天花板的氧化媒板虽然能防火，却被证实会致癌；或是矽酸钙质材用久了会变形，变成波浪状；就连最基本的，水泥漆跟乳胶漆到底有什么差别，这些业务员们都能了如指掌，专业地为客户提供建议与做法。

一般人平时对业务员避之惟恐不及，以为认识了业务员只会让自己荷包缩水，却没想到，业务员往往也是最佳的投资咨询顾问。

所以，当这些平常躲业务员躲得远远的人们急着要买保险或是车子、房子时，总是很容易因为平时根本就没有

认识可信赖的业务员，也没有专家能提供咨询和讨论，结果白白花了冤枉钱甚至上当、受骗等等。

业务员不是骗子，也不是什么牛鬼蛇神，专业的业务员，能提供的服务与协助，通常是一般人想像不到的多。业务员将新颖的产品带到我们的生活中，为我们挑选爱车，为我们找寻一栋能够寄托一辈子梦想的房子，更带着我们签下一纸保障生命大小事的保单。……如果这个世界上少了业务员的存在，就不会有那么多便利实用的东西出现了！业务员，其实是梦想以及改善我们生活品质的最大推手！

销售的本能，老早就存在你的基因里

除了上述这些常见的业务员之外，其实在世界上的各个角落，还有更多的业务员正活跃着，而销售行为，更是无时无刻不出现在我们的生活中！

不管你的工作是什么，公司卖什么样的产品，就算你只是开一家小小的咖啡馆，当客人上门时，你招呼客人入座、送上茶水，甚至为客户介绍餐点、茶饮，这些全部都算是销售的一环。不管是哪种销售，都与我们的生活息息相关。

乍听之下，销售好像很难且距离我们很遥远，但其实我们每个人都有过销售经验。

销售不仅仅是推销产品而已！在每一个人每一天的生活当中，销售无所不在！像是投递履历应征工作、去公司面试时，就是要把最美好的一面表现出来，把自己推销给未来的老板，而想结婚、想交男女朋友，也得先把自己包装得美美的，好把自己顺利推销给心目中的Mr. Right或Miss Right。

其实，就连三岁小孩也懂得销售的艺术。

只要去一趟超商或是玩具店，就一定能看见许多小孩用哭的、求的，使尽各种方法，只为了让父母或长辈帮他买下那个他喜欢的玩具回家。这种说服父母、长辈掏钱的功夫，其实也就是一种销售的手法。

销售的本能，老早就存在每个人的基因里，只要你愿意，就能成为炙手可热的超级业务员！

当业务员，是成功致富的最快捷径

在现实生活中，百分之八十以上的老板，年轻时都曾经当过业务员。

透过业务工作，这些老板们不仅接触到第一线顾客最真实的需求，更从推销与销售的过程当中，锻炼出灵活的脑袋与积极的行动力，除了发挥在日常的销售行为上，更进一步打造了他们的专业地位与事业帝国。

一个没有资金却想白手起家，打拼出自己的一片天，拥有富足人生，甚至想提早在三十五岁退休，或是希望日后每天只需要工作两小时就能赚到大把钞票的普通人，通往成功与致富最快的捷径，就是当业务员！

好的业务员不仅充满自信，而且能力强、效率高、人缘好，更是亲人、朋友以及客户都能安心托付的人生舵手，当然更是丰富人生的代名词！

我目前接触过的每一位超级业务员，无不都是神采奕奕，过着成功而富足的生活！更有许多年纪才不过三十出头，就已经拥有数栋豪宅与名车了！

你也想成为这样的超级业务员吗？

你也想成功致富、提早享福吗？

不管你是不是长袖善舞、舌灿莲花，也不管你有没有英俊潇洒的外表，只要略经训练，每一个人都能成为优秀的业务员！

如果你想要成功，想要拥有人人称羡的生活，千万别错过业务员这个好工作！

没有学、经历也能胜任业务工作

这几年由于经济不景气，很多公司都要求求职者必须先有工作资历才能前来应征工作，但是业务员却是完全没经验也能够胜任的！业务工作的门槛非常低，除了少数公

司订有年龄的上限之外，大部分都没有学经历的限制。

小吴就是一个没相关经历却依旧成功胜任业务工作的最佳例子。

前两年经济不景气，大学才刚毕业，学生时代又完全没有打过工的小吴，从毕业前就开始积极投履历，但递出去的履历总是石沉大海，没有回音，去应征一般的计时工作又被老板嫌学历太高，大材小用，于是就不知不觉失业了将近一年。找工作找到几乎快要绝望的他，后来好不容易找到了一个销售汽车的业务工作，既不需要任何工作经历，又能让他拥有弹性的自由工作时间。

原本小吴对业务也有很多负面的误解，以为业务工作就是要不断冲业绩，甚至得要对客户卑躬屈膝进而被人看不起，而且一定会没有自己的时间，日后更别说是出国旅游或是回学校再进修、学习了。

但当他接受了公司的训练，并在前辈指导下卖出人生的第一辆车，甚至自己陆续卖出了十几部车子后，小吴发现，业务工作反而让他比那些当了电子新贵，却一天到晚担心被迫放无薪假或是裁员的同学们来得自由、稳定。

业务工作除了让小吴上班时有弹性、自由之外，更让他在学习汽车相关知识和销售技巧的过程中，慢慢培养出对车子的兴趣，现在小吴不仅能把车子卖给需要的人，还能在销售之余享受自己的生活，更在卖车的过程中，结

交了好几位既是客户又同时是车友的好伙伴。

也因为业务工作，当其他同学都还在苦哈哈地工作时，小吴才工作不到一年，就已经赚到了人生的第一辆车。每逢假日，小吴就跟朋友们开车到处去游玩。

几年前嫁到台湾来的大陆新娘小琪，则是另一个靠业务工作翻身的案例。

小琪原本有个幸福美满的家庭，直到有天在外经商的丈夫突然行色匆匆的赶回家，收拾值钱的东西，甚至还拿走她的车钥匙，把她的车子变卖掉后，小琪才知道丈夫因为生意失败又被倒账，必须要抛弃家人跑路了。

为了保护小孩，他们夫妻很快就办妥离婚，小琪只好带着才几岁大的女儿回到大陆的娘家。但就在回去大陆半年多后，因为已经习惯了台湾的生活模式，对台湾这块土地也有感情了，更考虑到孩子将来的就学与教育问题，小琪毅然决然回台湾找工作。

然而，刚回到台湾的她，虽然已经解决了身份等问题，仍然因为她是大陆人的背景而四处碰壁，身上只有美金一千元的她，生活十分窘迫，但是接连找不到工作的挫折并没有打倒她，她一点也不气馁地继续到处递履历找工作。就在她身上的钱已经花得差不多，快要走投无路的时候，某家房仲业者录取了她。

因为没有退路，也因为决心要赚钱让女儿过好一点的