

〔美〕 汤姆·霍普金斯著
朱智强 潘天顺等译

A woman with dark hair, wearing a red patterned dress and a black jacket, is walking towards the right. She is holding a shopping bag. Next to her is a young boy in a red uniform with a cap, carrying several large brown boxes. The background is a solid green color.

让他把钱给你的 艺术



国防大学 2 060 5903 0

让他把钱给你的 艺术

〔美〕汤姆·霍普金斯 著

(TOM HOPKINS)

朱智强 潘天顺 林 宇等译



中国华侨出版公司

京新登190号

让他把钱给你的艺术

(美) 汤姆·霍普金斯 著

朱智强 译



787.1092.432 238 千字
1984年6月第1次印刷

ISBN 7—80074—034—X

F·02 定价：8.80元

有些人试都没试一下这些观念和技术，就说没用。有些人只翻一下这本书，就说没用。有的甚至书都没有翻开，就说没用。但成功者不会这样。

我要你加入成功者他们的队伍。

—— 汤姆·霍普金斯

内 容 提 要

让他愉快地把钱给你——是经商的重要手段，也是目的之一。

在计划经济流通圈子里，“销售”仿佛与“服务”同义，而“推销”几乎废陌如生。在商品经济进一步发展的今天，在市场疲软还未复苏的背景之下，由于多种经济成分、各式营业手段的混杂，五花八门的销售手段对消费者已不再陌生，而“推销”在人们心目中的印象几近一个衣冠楚楚、风度翩翩而花言巧语、油嘴滑舌地在向顾客骗钱的家伙所持的手段。怎样让你服务的对象愉快地把钱给你，这是摆在今天所有经商者面前的一个共同问题。

本书系美国现代推销学之父道格拉斯·爱德华兹的得意门生汤姆·霍普金斯的讲演稿。他综合了语言学、心理学、商业学、经济学等现代社会科学对于销售的作用，深入浅出、生动流畅，是今天的经商必读。对商界人士包括企业家、制造商、批发商、零售商、营业员以及个体商贩、商科师生绝对开卷有益。

目 录

第一章 真正的推销职业是什么.....	(1)
天生的推销员的神话 杰出推销员的五个基 本功 迅速掌握五种学习方法 基本的工具	
第二章 推销成功的十二个品质.....	(15)
你不会失败 如何发展欲望 反应大不相同 购买的轨迹	
第三章 抓住推销成功的机会不放.....	(28)
标准的反问 倒转反问 附加反问 选择前进 反射性的促成交易提问 豪猪技术 卷入提问 两个正确的转折 发现提问和引导提问 用引导提问来取得控制 提问能力的三原则 提高技术的十二要点	
第四章 创造推销气候.....	(56)
向能够购买的人推销 要唤起感情 在进展 中抓住变化 取代驳回的语言 如何使你的 效力加倍 感情上推销的感觉	
第五章 为什么我不做我知道应该做的事.....	(90)

你怎样感到消沉 激发因素 消沉因素

第六章 学会喜欢异议..... (118)

排除驳回的消极影响 对待驳回的五种态度
成功者的信条

第七章 关系户与非关系户寻找推销对象..... (134)

了解比率，力图提高比率 关系户寻找
关系户立卡方法 非关系户寻找 购货需
求周期 确定产品或服务的购货需求周期
起飞的五种方法

第八章 如何以电话寻求财富与运气..... (181)

打出去的电话 寻找理想的名单 电话得分
方法

第九章 袖手旁观不易成交..... (198)

推销洽谈的三种方式

第十章 把成功者的推销能力应用到产品

介绍和示范上去..... (207)

有计划介绍的作用 用书面形式预先计划
产品介绍 使用预先计划表 公司推销
的预先计划表 直观辅助物 你只有17
分钟进行产品介绍 如何使直观辅助物带
来好处

第十一章 第一次见面的技巧..... (244)

关系户的场所 非关系户的场所

第十二章 确定推销对象是突破销量的关键..... (253)

弄清他们的拥有 弄清他们的喜好

第十三章 处理异议..... (263)

不可分割的一部分 两“不”一个“要”

处理的方法	四种突破的方法	
第十四章 促成交易是甜蜜的成功		(278)
促成交易法	渡过最危险的时刻	主要的
促成交易法	通过眼睛促成交易	促成交
易的解剖	艺术上的两句最重要的话	
要给予引导		
第十五章 有抱负成功者的十二种有效的促成		
交易技术		(299)
口头促成术	书面促成术	平衡表促成
术	锐角促成术	二级问句促成术
更高权威促成术	类似情况促成术	老
母亲促成术	想一想促成术	异议荒谬
促成术	消极促成术	小狗促成术
第十六章 一批赚钱能手		(335)
小钱变成大钱的八种方法		
第十七章 怎样利用文字工作		(351)
第十八章 创造财富起始于时间计划		(358)
第十九章 怎样克服销量大减		(364)
第二十章 最不可缺少的技巧		(377)
第二十一章 如何向你认识的人们推销		(386)
第二十二章 成功者的五种促成交易方法		(391)
拒绝的促成法	“不在预算之内”的促成法	
私人通货膨胀促成法	商业通货膨胀促成法	
经济状态促成法		
译后话		(400)

第一章 真正的推销职业是什么

很久以前，我听说推销是得到最高报酬的艰苦工作，也是得到最低报酬的轻松工作。我也发现了推销职业的另一个重要特性——对这两者完全是自由的选择。就是说，我可以使它成为得到最高报酬而又艰苦的工作，也可以使它成为只得到最低报酬的却是轻松的工作。我认为，要在推销职业中取得什么样的成就，完全取决于自己，其他人想要怎么样，能否给我机会，都无关大局。唯一真正起作用的是，我自己要做什么，我能为自己找到什么样的机会。

你同意我这样的观点吗？希望如此。本书的要旨是：你自身具备的技巧、知识和魄力是使你取得成功的条件。如果你愿意在自己的身上花时间、精力和钱的话，这些品质就能发展和加强。除了自我投资，还有什么更好的投资呢？我们大多数人都知道是没有的。但是，我们中间许多人总是没有足够果断地按这一信条来做。

你的自身，是自己最有价值的财产。要把你的时间、精力和钱用于培训、完善和激励你这最有价值的财产。

现在谈谈推销职业的一些优点。

推销职业的第一优点和我喜欢推销职业的原因，是推销职业的言论自由。推销员职业是一个可以自己主宰自己的，可以自己想做什么就做什么的职业之一。这种自由是通过具

有高度机智和坚韧不拔的精神，并成功地进行竞争之后所取得的。对经济的兴旺发展来说，没有一项经济活动能比推销更重要。推销活动的关键则取决于个人的开创精神。

推销职业的第二优点是：你有取得你所喜欢的某种成功程度的自由。在推销职业中，只有自己限制住自己的收入，而没有收入的上限。

你可以只认为收入的极限就是人们为其公司推销所得到的最高收入。但这是否意味着人们不可能赚到更多的钱？当然不是。因为在公司里得不到最高收入的推销员，是他没有成功地运用策略和技能。

推销职业的第三优点是：推销工作每天都面对挑战。你可以在许多行业中，不会遇到任何挑战。推销却不是这样，每天都有新的挑战。这一事实会使你精神振作，而不会感到厌烦，并从中感到自豪。在我们这个高度控制、高度组织的社会，很少能提供只有天亮后才知道今天要做的事情的有利工作条件，而能参预为数不多的自由和挑战的宝贵活动，是难得的。在推销中，谁也不知道今天会出现什么样的机会，会得到什么样的收获，会遇到什么样的灾难。对推销员来说，每天都在冒险。从事这种职业，人们可以在几个小时内，从兴奋的高峰一下子落到沮丧的低谷。而第二天又回到兴奋的高峰，这不是很有意思吗？

是每天早上都对自己说，挑战是很有意思，很有趣的，这样你就会期待挑战的到来。要有意地对自己说这句话，使自己作好精神准备，以欣赏挑战的乐趣。然后进一步去寻找，发现并战胜挑战。如果你想超出一般人，就这样做。如果你渴望取得成功，你就不会犹豫。得到高收益的最短捷径，是直接通过你将面临的挑战。

推销职业的第四个优点是：推销提供了投资少而收益高的潜在条件。进入这个没有收入上限的职业，要付出什么样的代价呢？假设你能得到经营非常成功的一家快餐店的专营权而付出投资。一个新快餐店的老板如果投资几万美元，采取延长工作时间，自己只支取很少的薪金的办法。他就可能于第二年得到几万美元的收益。而你一小部分的把投资用于开创推销事业，运用本书所介绍的方法，很快便得到巨大的收益效果。这种只需小量投资却能取得巨大收益的推销事业，是多么使人惊讶和振奋人心的前景啊！

推销职业的第五个优点是：推销是有趣的。你知道有多少人不能从自己的工作中得到乐趣。我的哲学是，没有乐趣，就不值得干。生活就是要有乐趣。没有理由在为了家庭赚到一笔可观收入的同时而不能得到某些乐趣。

推销职业的第六个优点是：推销职业令人感到满意。当顾客带着你的商品走出去时，你会感到舒服。晚上回家时，知道自己帮助了人们，能够说：“我又使另一个家庭高兴地得到我公司所提供的商品。”会感到很激动。当经理或官员在购货定单上签字，想到是对这个组织达到目的而作了帮助你会觉得非常高兴和满意。你所服务的人们的受益，是与你的能力和技巧相适应的。你的推销越有效，你使别人——客户、自己的家庭和社会经济——的受益就越多。

只有你自己才会限制自己的发展。如果你想要赚更多的钱，就要学更多的知识。这就是说在短期内要更努力地工作，工作更长的时间。这种额外的努力将来会从增加收入中得到报偿。

世界上的大多数人的工作和职业，并不能充分发挥个人的潜力，他们劳动的范围被限制在狭小的极限里。他们的劳

累受到限制，而不是促使其发展。除了熟悉的环境给他们带来的安全感外，他们并不喜欢自己的职业。因此，他们不是鼓起勇气去从事自己虽不熟悉但又可能会喜爱的职业，而是使自己陷入已经熟悉但又不喜欢的职业中。

内行的推销员认为，除了那些外界的限制外，自己的发展是不会有限制的。他们知道，他们总是可以赚一定的钱，他们的发展是与自己的能力密切相关的。因此，他们对变化中的未知事物并不害怕，因为征服未知事物是他们的日常工作。这就是作为内行推销员的第七个优点：推销能推动个人的发展。

要赚更多的钱，就要发展更多的能力，要研究本书的推销技能，要研究商品与服务，要研究顾客与区域，要抓住每个机会实践自己不断增长的技能。做你所知道该怎么做的事，要坚持做，肯定就会提高自己的收入。

我生活目的是帮助你们和我赚更多的钱。请不要使我失望，要更快地提高能力，赚更多的钱，享受你应有的美满生活。提高能力是唯一的办法。我认识许多每年赚10万美元以上的推销员，甚至有的赚50万美元以上。我总是对他们的各种背景，不同的个性以及着力的范围感兴趣。然而他们有许多共同之处，而最突出的是这个品质，即：具有足够的能力，知道自己要做什么。同我在讲座上讲的一样，本书旨在帮助你们学会如何成为有能力的人。

学会怎样胜任工作，我们还会遇到一个障碍。

天生的推销员的神话

我们中有许多人相信这句老生常谈的话，它像是个诱人

的魔鬼，它会瓦解我们对自己行为所应承担的责任感。这种常见的谬论是有害的，我要立即把这种观点从你们的脑子里清除出去。

在我开办的全国性研讨班里，我已培训出近100万名推销员。我见到许多进步很快的优秀学员，我也见到不少毫无作为的学员。很遗憾，他们中有许多人不懂得如何发挥潜力攀登高峰，只是因为他们过于相信天生的推销员的这种神话。

神话可以分为两类：

少数人认为，他们天生有才能，有这样的自信，那真是太好了。但是这种过度的自信会导致他们认为自己用不着象一般的凡人那样去学会怎样胜任工作，他们就远远不能发挥自己的潜力。

更多的人认为自己没有天生的才能，认为去钻研怎样才能胜任工作是没有用处的。这也同样远远不能发挥自己的潜力。

“我就不是天生的推销员，并不象乔·惠兹博那样在这方面有天生的才华，如果我有他那天生的才智、魅力和威严的性格，我就能成功。但我没有，我决不可能在推销上取得成就。”

不要过早地说你不相信这一神话。我经常能听到参加研讨班的学员这么说。不能轻视这个问题。实际上，我深信，大多数远没发挥其潜力的推销员，就是吃了这个苦头。我们应该否定和排除这种有害的观念。

从来没有天生杰出的推销员。如果要成为一个出色的推销员，那就必须从头学起。这犹如一个刚出生的婴儿是不能一下就张口说：“您有什么问题，就可以问我”这样的话。因为这个小家伙还得经过一定的时间，才能开始学习怎样走

路，怎样说话，怎样不用尿布。究竟是本能，还是必须经过学习，小孩才会讲话。对此，心理学家仍然有争议。可是，他们却一致肯定，所有的推销员的技能都是学来的。

因此，不要找借口不去努力学习如何胜任推销工作。不论你是天才也好，不是天才也好，都无关紧要，你得学，决不能停止学习和研究。即使是行家，仍然每年还要复习基本原理。这就是我们开始要讲的。

使你成为杰出推销员的五个基本功

我们很少人愿意接受这个最基本的道理：同杰出的运动员一样，杰出的推销员也要把基本功扎得很牢。有一些人会认为，打好基本功有捷径，只要找到捷径，就会发现坐着等钱流进来的秘方。要知道你越早排除掉这种错觉，你就可以越早有效地运用基本方法向你所制定的目标进军。

第一个基本功是寻求市场。希望你不要象大多数听众一样，一听到这句话就会有点失望。如果你不愿去寻求市场，那只是因为还没人教你怎么去寻求市场。我们正是要教你怎样去做的。

第二个基本功是进行业务联系，广泛、扎实的联系。

第三个基本功是确定推销对象。许多推销员把大部分时间花在同无关的人交谈。要是你这样做，你再能雄辩地介绍你的产品也没用，你的收入也不会增多。我们将教你，行家们是怎样把时间用在那些能作出决策的对象身上，而不把时间花费在那些无关的人身上。

提高能力的第四个基本功是学会如何有效地处理异议。当你在得不到任何效果时，你可能会想走开。但是，如果你

能等一等，想想顾客，也许你遇到的是曾经购买过你的商品的老顾客，也许你遇到的是几年来一直同你的竞争对手做生意的准顾客。不论你这次还是下次听到这类不同的异议，都要露出笑脸继续听下去，你该不惜付出代价保持笑脸，促成交易。你得树立这个观念，使观念为你推销的产品服务。

最后，第五个基本功是促成交易。许多一般的或优秀的推销员虽能很好地寻求市场，进行联系，确定推销对象和处理异议，却没有学会圆满地促成交易而能侥幸推销成功，这就使他们不能成为杰出的推销员。促成交易包含了艺术和科学两方面的因素，这都是可以学到的。

然而我们许多人忘记了怎样学习，因此要迅速地回顾学习方法，不论是对本书，还是你所想学的任何课题。

黄金学习：迅速掌握五种学习方法

黄金学习——我这样说，是要强调学会迅速全面地掌握新知识是多么的重要。知道如何迅速地学习是个人迅速发展和很快取得推销成功的关键。对成年人来说，他们很容易限于浏览新知识，而没有有条理地掌握新知识的习惯。这不是好的习惯。高超的赚钱能力来自有成效的学习所创造的优异成绩。成为优秀推销员的起点，就是获得和应用良好的学习方法。

一、冲击力。你们已注意到，你越感兴趣的课题，你就越容易记住其细节。要更快更全面地学习，首先要花一些时间来振作精神。认真想想这门知识会给你多少帮助，想象一下你掌握这门知识会使你得到的益处。在脑子里构成为什么要学这门知识的清晰生动的图象，然后，每次开始学习时，

用一两分钟回忆一下这个你想获益的生动图象。这样做，就会加强这门知识的冲击力，你就会掌握得更快。

二、重温是学习之母。经常重温知识，知识就开始成为你的东西。我认识的所有杰出的推销员，都是从人们行之有效的论述开始学起。他们修改这些话，使之适应自己的作业，并形成自己的性格。接着，他们就进一步重温这些话，直到背下来。然后他们就自信地应用这些话，达到他们想要的结果。

换句话说，他们有效地运用重温。有效的重温是什么？这不是睡眠朦胧半夜的唱歌。有效的重温意味着温习时应是清醒的，认真细致的把材料切开，然后重新结合，以适应自己的情况。有效的重温意味着写，读，说，听，也意味着使材料戏剧化并在脑海里表演，也意味着为了得到有用的知识而付出合理的代价。

前面这两个步骤非常重要。它们是地基和地面。但是，完成这两个步骤后不要停下来，不要放松，有如你不能住在没有墙壁的房子里。要马上进入下一步的学习。

我经常回到我举办过推销研讨班的城市，这时，我总是看到不少又来上研讨班的成功者。那些人告诉我说他们的收入能成倍或加倍地增加，这是由于他们努力再学习的结果。

三、使用。掌握的基本规律是，使用它，否则就会失效。这个规律适用于所用的学习，尤其适用于推销技能的学习。应用推销技能，否则就会忘掉。

技术和知识有一个绝妙的真理，它们不会用坏的。恰恰相反，知识用得越频繁，就会有更深的理解，更深的意义。技术频繁地使用也会变得更熟练。

频繁地使用推销技术和知识，是通向高收入的唯一道路。

走这条路，就必须有效地使用时间，在恰当的时间和场所把你有效的、完善的、论述的好处给予恰当的人。一些推销活动，准确的时间会比其他推销活动更显得重要。但是，同正确的对象交谈，这对所有推销工作来说，都是极其重要的。找到正确的对象始终需要高度的组织能力。

也许你现在已明白我指的是什么。只是为学习而学习是不会有什麼效果的。学习是娱乐的一种形式，要使任何学习有意义，学的内容不能只是可以使用，而是必须去应用。没有应用的学习就象装在袋子里的肥料。

现在我们经常听到许多可更新的资源，有哪一种资源能够比充分利用的技术知识更可更新呢？更新不能自身发生，你必须使它更新，就要拿出你的技术知识，撒在你自身肥沃土地上，让它开花结果。

找出你推销产品最有效的黄金时期。

要把你的时间安排得在黄金时期，从而有效地使用你全部的时间，尽量充分地使用黄金时间，达到把收入增加到最大的限度。

这种使用，适用于你所学的推销技能。

对着正在考虑购买你所推销的产品，诸如复印机、计算机等的经理面前，找到那些正需要这些电器而准备把应作为他们妻儿未来保险金的钱浪费掉的人们的家里，正是该应用你的推销术语来为他们的需要进行有效的服务。这正像你是个推销的机器，现在正把这台机器开动起来，生产出东西来。

当你高速运转，开始有效地应用你的知识时，你就会看到新的光明前途。到那时，你将会作为成功者超出一般人的行列，加入到优秀推销员的队伍里去。由于新获得的能力，你就会飞得更高，更远，从而进入学习的第四步骤，向成功