

全世界推销员正在从中受益
成就伟大推销员的行动指南

世界上最伟大的 推销员

• 实训提升版 •

马福存◎编著



Shijie Shang Zui Weida De
Tuixiaoyuan

中国纺织出版社



世界上最伟大的 推销员

• 实训提升版 •

本书根据推销员的需要，从实际工作出发，用简单通俗的语言介绍了推销员如何处理日常的推销工作，并详细介绍了推销员应具备的技巧和提升这些技巧的方法。本书还附有大量完备、翔实的案例，让读者能够在细细品味推销大师的风采之余，对推销的精髓有进一步的了解。

ISBN 978-7-5064-5496-4



9 787506 454964 >

定价：34.80元



世界上最伟大的 推销员

• 实训提升版 •

马福存◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书根据推销员的需要,从实际工作出发,用简单通俗的语言介绍了推销员如何处理日常的推销工作,并详细介绍了推销员应具备的技巧和提升这些技巧的方法。本书还附有大量完备、翔实的案例,让读者能够在细细品味推销大师的风采之余,对推销的精髓有进一步的了解。

图书在版编目(CIP)数据

世界上最伟大的推销员:实训提升版/马福存编著. —北京:
中国纺织出版社, 2009.4

ISBN 978-7-5064-5496-4

I.世… II.马… III.推销—通俗读物 IV.F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第014028号

策划编辑:高振亚 责任编辑:曹长虹 责任印制:陈涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009年4月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:21.75

字数:301千字 定价:34.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

《世界上最伟大的推销员(实训提升版)》

编委会成员名单

主 编：马福存

副主编：邓媛媛 李玉峰

编委会成员：张 林 徐慧霞 成镇柯 梁芳菲

李现梅 刘晓臣 曹玉霞 戴智艳

房忠敏 王晓波 郭红光 何晓英

李 勇 杨 琴 李先银 刘跃娟

吴 筱 王忠林

CONTENTS 目录

第1章 顶尖推销员的N种“维生素”

在有限的人生里，我必须学会忍耐的艺术，因为大自然的行为一向是从容不迫的。造物主创造树中之王橄榄树需要一百年的时间，而洋葱经过短短的九个星期就会枯萎。我要成为现实生活中最伟大的推销员。怎么可能？我既没有渊博的知识，又没有丰富的经验，况且，我曾一度跌入愚昧与自怜的深渊。答案很简单：我不会让所谓的知识或者经验妨碍我的行程。造物主已经赐予我足够的知识和本能，这份天赋是其他生物望尘莫及的。

- 秘籍 1：具备出众的个人素质 ■ 3
- 秘籍 2：掌握渊博的知识 ■ 8
- 秘籍 3：深刻了解你的主“打”产品 ■ 12
- 秘籍 4：精通推销语言 ■ 14
- 秘籍 5：拥有扫描客户的眼光 ■ 18
- 秘籍 6：具备双赢的销售理念 ■ 24
- 秘籍 7：机智灵活的思维方式 ■ 26
- 秘籍 8：时间上的运筹帷幄 ■ 28
- 秘籍 9：始终如一的勤奋 ■ 32
- 秘籍 10：热爱销售，并能将其当作一项事业 ■ 35

第2章 巅峰情绪，决定巅峰成就

我不是为了失败才来到这个世界上的，我的血管里也没有失败的血液在流动。我不是任人鞭打的羔羊，我是猛狮，不与羊群为伍。我不想听失意者的哭泣、抱怨者的牢骚，这是羊群中的瘟疫，我不能被它传染。失败者的屠宰场不是我命运的归宿。

- 秘籍 11：用自信拉开帷幕 ■ 40



秘籍 12: 没有做不到, 只怕想不到 ■ 43

秘籍 13: 积极的自我暗示与确认 ■ 46

秘籍 14: “拔出”心中的自卑 ■ 49

秘籍 15: 咬定目标不放松 ■ 51

秘籍 16: 用 100% 的热情做事 ■ 55

秘籍 17: 坚持到底, 永不放弃 ■ 58

秘籍 18: 激情是成功的炼金石 ■ 63

第 3 章 让客户第一时间接纳你

我坚信, 沙漠尽头必是绿洲。坚持不懈, 直到成功。我要牢牢记住古老的平衡法则, 鼓励自己坚持下去, 因为每一次的失败都会增加下一次成功的机会。这一次的拒绝就是下一次的赞同, 这一次皱起的眉头就是下一次舒展的笑容。今天的不幸, 往往预示着明天的好运。夜幕降临, 回想一天的遭遇, 我总是心存感激。我深知, 只有失败多次, 才能成功。坚持不懈, 直到成功。我要尝试, 尝试, 再尝试。

秘籍 19: 适合时宜地着装 ■ 69

秘籍 20: 展现积极健康的仪容 ■ 71

秘籍 21: 举止优雅宜人 ■ 78

秘籍 22: 细节成就卓越 ■ 82

秘籍 23: “握”出优雅与风度 ■ 85

秘籍 24: 来一个闪亮的开场白 ■ 88

秘籍 25: 营造良好的第一印象 ■ 93

秘籍 26: 博取客户的信任和好感 ■ 95

秘籍 27: 巧给客户戴“高帽” ■ 99

秘籍 28: 让客户认可你的微笑 ■ 102

秘籍 29: 获得客户的认同 ■ 105

秘籍 30: “听懂”客户的话 ■ 109

秘籍 31: 恰当应对客户回应 ■ 113

秘籍 32: 将形象“烙”在客户心上 ■ 117

秘籍 33: 怎么说比说什么更重要 ■ 120

第4章 亮出产品的卖点

我不再徒劳地模仿别人，而要展示自己的个性。我不但要宣扬它，还要推销它。我要学会去同存异，强调自己与众不同之处，回避人所共有的通性，并且要把这种原则运用到商品上。推销员和货物，两者皆独树一帜，我为此而自豪。我是独一无二的奇迹。物以稀为贵。我独行特立，因而身价百倍。

- 秘籍 34：用独特卖点打动客户 ■ 130
- 秘籍 35：引导客户多了解产品优点 ■ 131
- 秘籍 36：点燃客户的“好奇心” ■ 134
- 秘籍 37：让缺点变卖点 ■ 137
- 秘籍 38：多谈价值，少谈价格 ■ 139
- 秘籍 39：向客户展示产品的好处 ■ 142
- 秘籍 40：有创意才有好卖点 ■ 145

第5章 引爆客户的购买欲望

我要常想理由赞美别人，绝不搬弄是非，道人长短。想要批评人时，咬住舌头；想要赞美人时，高声表达。飞鸟，清风，海浪，自然界的万物不都在用美妙动听的歌声赞美造物主吗？我也要同样的歌声赞美她的儿女。

- 秘籍 41：一开头就激发客户的兴趣 ■ 150
- 秘籍 42：让自己的介绍更专业 ■ 153
- 秘籍 43：帮助客户寻找购买理由 ■ 158
- 秘籍 44：创造客户的迫切需求感 ■ 163
- 秘籍 45：调动客户的竞争心理 ■ 166
- 秘籍 46：营造“欲购从速”的感觉 ■ 168
- 秘籍 47：给客户创造好故事 ■ 171
- 秘籍 48：卸载客户的压力 ■ 173
- 秘籍 49：让客户感受到利益 ■ 177



第6章 用提问掌控销售方向盘

今天我要学会控制情绪。怎样才能控制情绪，以使每天卓有成效呢？除非我心平气和，否则迎来的又将是失败的一天。花草树木，随着气候的变化而生长，但是我为自己创造天气。我要学会用自己的心灵弥补气候的不足。如果我为顾客带来风雨、忧郁、黑暗和悲观，那么他们也会报之以风雨、忧郁、黑暗和悲观，而他们什么也不会买。相反的，如果我为顾客献上欢乐、喜悦、光明和笑声，他们也会报之以欢乐、喜悦、光明和笑声，我就能获得销售上的丰收。

- 秘籍 50：说得多不如问得巧 ■ 182
- 秘籍 51：营造轻松提问的氛围 ■ 185
- 秘籍 52：直接式提问 ■ 188
- 秘籍 53：选择式提问 ■ 190
- 秘籍 54：引导式提问 ■ 194
- 秘籍 55：证实式提问 ■ 196
- 秘籍 56：反问，锁定客户注意力 ■ 198

第7章 嫌货才是买货人——异议的化解

外出推销时，失败者还在考虑是否会遭到拒绝的时候，我要默诵这句话，面对第一个光临的顾客。我现在就付诸行动。面对紧闭的大门时，失败者怀着恐惧与惶惑的心情，在门外等候；我却默诵这句话，随即上前敲门。我现在就付诸行动。面对诱惑时，我默诵这句话，然后远离罪恶。我现在就付诸行动。只有行动才能决定我在商场上的价值。若要加倍我的价值，我必须加倍努力。

- 秘籍 57：练就区分真假异议的火眼金睛 ■ 202
- 秘籍 58：使异议变得无足轻重 ■ 204
- 秘籍 59：巧妙应对客户的价格异议 ■ 208
- 秘籍 60：选择好回应时机 ■ 212
- 秘籍 61：让客户回答自己反对的问题 ■ 214
- 秘籍 62：化解异议有招数 ■ 216
- 秘籍 63：态度诚恳，直接反驳 ■ 222
- 秘籍 64：旁敲侧击，巧妙转化 ■ 223

- 秘籍 65: 先是后非, 间接否认 ■ 225
- 秘籍 66: 重申优点, 强调紧迫性 ■ 227
- 秘籍 67: 改造自身的销售行为 ■ 230

第8章 将客户一个个地说服

我该怎样行动呢?我要爱每个人的言谈举止, 因为人人都有值得钦佩的性格, 虽然有时不易察觉。我要用爱摧毁困住人们心灵的高墙, 那充满怀疑与仇恨的围墙。我要铺一座通向人们心灵的桥梁。我爱雄心勃勃的人, 他们给我灵感。我爱失败的人, 他们给我教训。我爱王侯将相, 因为他们也是凡人。我爱谦恭之人, 因为他们非凡。

- 秘籍 68: 把东西卖给“没钱”的客户 ■ 235
- 秘籍 69: 创造有说服力的声音 ■ 237
- 秘籍 70: 用精确的数据说服客户 ■ 241
- 秘籍 71: 用幽默说服客户 ■ 245
- 秘籍 72: 说服直爽型客户的有效话术 ■ 248
- 秘籍 73: 说服慎重型客户的有效话术 ■ 250
- 秘籍 74: 说服优柔寡断型客户的有效话术 ■ 252
- 秘籍 75: 说服果断型客户的有效话术 ■ 255

第9章 成交才是硬道理

今天我要加倍重视自己的价值。我不能降低目标。我要做失败者不屑一顾的事。我不停留在力所能及的事上。我不满足于现有的成就。目标达到后再定一个更高的目标。我要努力使下一刻比此刻更好。我要常常向世人宣告我的目标。但是, 我绝不炫耀我的成绩。让世人来赞美我吧, 但愿我能明智而谦恭地接受它们。

- 秘籍 76: 辨别成交的几种信号 ■ 260
- 秘籍 77: 把握成交的时机 ■ 263
- 秘籍 78: 请求式成交法 ■ 265
- 秘籍 79: 小点成交法 ■ 268



世界上最伟大的推销员

- 秘籍 80: 设想式成交法 ■ 270
- 秘籍 81: 鲍威尔式成交法 ■ 273
- 秘籍 82: 激将式成交法 ■ 275
- 秘籍 83: 幽默成交法 ■ 277
- 秘籍 84: “不景气”成交法 ■ 281
- 秘籍 85: 骑虎难下法 ■ 284
- 秘籍 86: 从众成交法 ■ 284
- 秘籍 87: 锐角成交法 ■ 287
- 秘籍 88: 富兰克林成交法 ■ 290
- 秘籍 89: 最后机会成交法 ■ 293
- 秘籍 90: “别家可能更便宜”成交法 ■ 294

第 10 章 网络人脉——永久销售的秘密

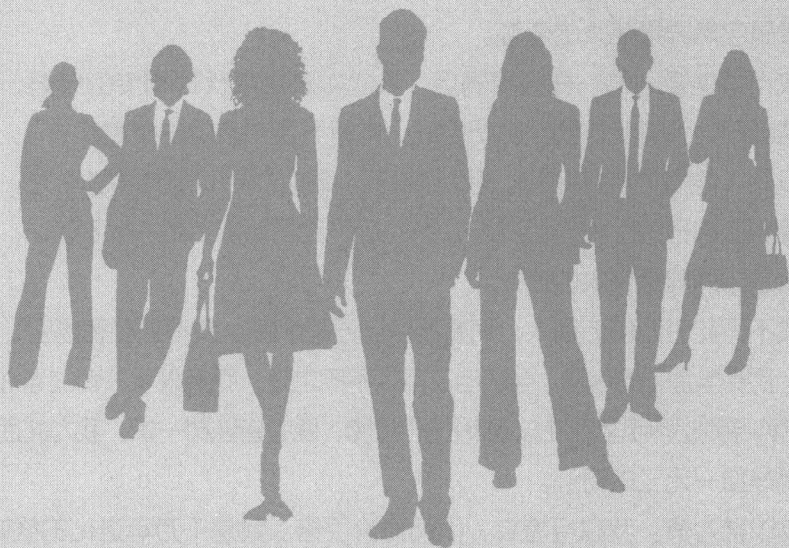
我绝不胸怀狭窄，我要与人分享，使它成长，温暖整个世界。我要用全身心的爱来迎接今天。从今往后，我要爱所有的人。仇恨将从我的血管中流走。我没有时间去恨，只有时间去爱。现在，我迈出成为一个优秀的人的第一步。有了爱，我将成为伟大的推销员，即使才疏智短，也能以爱心获得成功；相反的，如果没有爱，即使博学多识，也终将失败。我要用全身心的爱来迎接今天。

- 秘籍 91: 用“人脉”拉动“财脉” ■ 299
- 秘籍 92: 陌生人中找“贵人” ■ 304
- 秘籍 93: 让客户为你推荐客户 ■ 307
- 秘籍 94: 成交之后有讲究 ■ 309
- 秘籍 95: 不断提供超值服务 ■ 311
- 秘籍 96: 灵活运用“外围影响” ■ 316
- 秘籍 97: 比你承诺的多做一点 ■ 319
- 秘籍 98: 节假日，问候客户一声 ■ 322
- 秘籍 99: 开放你的人脉圈子 ■ 324
- 秘籍 100: 双赢才是真正的赢 ■ 327
- 秘籍 101: 诚信，将订单持续到底 ■ 330

参考文献 ■ 334

第1章

顶尖推销员的N种“维生素”



在有限的人生里，我必须学会忍耐的艺术，因为大自然的行为一向是从容不迫的。造物主创造树中之王橄榄树需要一百年的时间，而洋葱经过短短的九个星期就会枯萎。我要成为现实生活中最伟大的推销员。怎么可能？我既没有渊博的知识，又没有丰富的经验，况且，我曾一度跌入愚昧与自怜的深渊。答案很简单：我不会让所谓的知识或者经验妨碍我的行程。造物主已经赐予我足够的知识和本能，这份天赋是其他生物望尘莫及的。



原版精读

我是自然界最伟大的奇迹。

自从上帝创造了天地万物以来，没有一个人和我一样，我的头脑、心灵、眼睛、耳朵、双手、头发、嘴唇都是与众不同的。言谈举止和我完全一样的人以前没有，现在没有，以后也不会有。虽然四海之内皆兄弟，然而人人各异。我是独一无二的造化。

我是自然界最伟大的奇迹。

我不可能像动物一样容易满足，我心中燃烧着代代相传的火焰，它激励我超越自己，我要使这团火燃得更旺，向世界宣布我的出类拔萃。

没有人能模仿我的笔迹、我的商标、我的成果、我的推销能力。从今往后，我要使自己的个性充分发展，因为这是我得以成功的一大资本。

我是自然界最伟大的奇迹。

我不再徒劳地模仿别人，而要展示自己的个性。我不但要宣扬它，还要推销它。我要学会去同存异，强调自己与众不同之处，回避人所共有的通性，并且要把这种原则运用到商品上。推销员和货物，两者皆独树一帜，我为此而自豪。

我是独一无二的奇迹。

物以稀为贵。我独行特立，因而身价百倍。我是千万年进化的终端产物，头脑和身体都超过以往的帝王与智者。

但是，我的技艺、我的头脑、我的心灵、我的身体，若不善加利用，都将随着时间的流逝而迟钝、腐朽、甚至死亡。我的潜力无穷无尽，脑力、体能稍加开发，就能超过以往的任何成就。从今天开始，我就要开发潜力。

我不再因昨日的成绩沾沾自喜，不再为微不足道的成绩自吹自擂。我能做的比已经完成的更好。我的出生并非最后一个奇迹，为什么自己不能再创奇迹呢？

我是自然界最伟大的奇迹。

我不是随意来到这个世上的。我生来应为高山，而非草芥。从今往后，我要竭尽全力成为群峰之巅，将我的潜能发挥到最大限度。

我要吸取前人的经验，了解自己以及手中的货物，这样才能成倍地增加销量。我要字斟句酌，反复推敲推销时用的语言，因为这是成就事业的关键。我绝不忘记，许多成功的商人，其实只有一套说词，却能使他们无往不利。我也要不断改进自己的仪态和风度，因为这是吸引别人的美德。

我是自然界最伟大的奇迹。

我要专心致志对抗眼前的挑战，我的行动会使我忘却其他一切，不让家事缠身。身在商场，不可恋家，否则那会使我思想混沌。另一方面，当我与家人同处时，一定得把工作留在门外，否则会使家人感到冷落。

商场上没有一块属于家人的地方，同样，家中也没有谈论商务的地方，这两者必须截然分开，否则就会顾此失彼，这是很多人难以走出的误区。

我是自然界最伟大的奇迹。

我有双眼，可以观察；我有头脑，可以思考。现在我已洞悉了一个人一生中伟大的奥秘。我发现，一切问题、沮丧、悲伤，都是乔装打扮的机遇之神。我不再被他们的外表所蒙骗，我已睁开双眼，看破了他们的伪装。

我是自然界最伟大的奇迹。

飞禽走兽、花草树木、风雨山石、河流湖泊，都没有像我一样的起源，我在爱中孕育，肩负使命而生。过去我忽略了这个事实，从今往后，它将塑造我的性格，引导我的人生。

我是自然界最伟大的奇迹。

自然界不知何谓失败，终以胜利者的姿态出现，我也要如此，因为成功一旦降临，就会再度光顾。

我会成功，我会成为伟大的推销员，因为我举世无双。

我是自然界最伟大的奇迹。

秘籍 1：具备出众的个人素质

作为一名推销员，时刻要面临起起落落的变化，要想保持精神的愉悦而不被打倒，很重要的一点就是：训练出出众的个人素质！只有具备了良好的



个人素质，在推销过程中遇到挫折或者考验时，才能够使客户对你另眼相看。

一位推销员到宁波的另外一家公司去推销，刚进门，该公司的部长要开会，这个部长很傲慢，打了个手势，“你等我一下，散会后我们再谈。”说完就开会去了。

这时候，推销员的心理犯了嘀咕，但他的第一反应不是能不能将这笔生意做成功，而是如何将他的嚣张气焰打下去。

25分钟左右，部长出来了，见面就说：“我只有15分钟的时间，很紧，你有什么事就快说吧。”说完，向椅子上一坐，接着腿跷到了桌子上。

这阵势如何谈生意？如果当时是你在场，你会愤慨吗？你会扭头就走吗？如果你这样做了，正中对方下怀，他会笑话你的懦弱和怯于挑战。而这位推销员的个人素质显然是一流的，他既没怒形于色，也没默默忍受，而是第一直觉是如何让对方把跷在桌子上的腿放下来。这位推销员说：“张部长，您开了这么长时间的会议，一定是很累，我们先不谈生意，您先喝杯水休息一下。”接着给他倒了一杯水送了过去，并故意把水端到了他的面前，但没有放下去。

最后是这位推销员赢了这场心理战，这位部长坐不住了，急忙把腿放下，站了起来，双手把水接下，“周经理，我们屋里谈。”那次两人聊了足有40分钟，最后不仅生意做成了，两人还成为很好的朋友。

从这里可以看出，一个优秀的推销员必须具备出众的耐性、心理素质和随机应变的特征，而这些，正是一位优秀推销员必备的个人素质。动不动就火冒三丈和灰心丧气的人，是干不好推销工作的。

由于传统观念束缚，人们总是把推销员同旧社会那些走街串巷的小商小贩往一起联想，对这一行业的人多多少少都心存偏见。做推销工作的，每日四处奔波，饱受别人的冷言恶语，老板这边还有不断加码的业务指标，如果不善于心理调节，工作没有声色不说，心情怕也会弄得像《红楼梦》里的林妹妹一样：整日“秋闺怨女拭啼痕”。其实，这种情绪，陈安之有，安东尼·罗宾也有，不管他是多么的伟大，不管他是总统也好，不管他是首富也好，

都会有这种情绪。

《世界上最伟大的推销员》的作者奥格·曼狄诺对此的解释是：“人类的情绪周期是我们面对的一个重要周期。几年前，加州大学的雷克斯·赫西教授进行了一项科学研究，结果表明人类情绪周期平均有五周。也就是说，一个人的心情由高兴降到沮丧，再回到高兴，往往需要五周的时间。”五个星期！你该如何调整自己的情绪？如果你不能把自己训练得具备出众的个人素质，你能在这五个星期里“平安度过”吗？而学会化解自己的负面情绪正是个人素质的体现。

日本推销之神原一平的做法，非常值得我们借鉴。

原一平先生年轻时涉足推销，是因为家境贫困、被逼无奈。在最艰难的时候，他觉得自己前途茫茫、孤苦无助，已无法再坚持下去了，好在他善于进行自我心理调节，硬是靠顽强的毅力走过这段艰难时刻，熬过这段低谷期后，很快找到了推销的快乐。

看到了吧？出众的个人素质来自艰难困苦的生活打磨，只要你能在困苦生活中有意识地训练自己的耐性、信心、热情……只要你能挺过这段黎明前的黑暗，那么你的个人素质就会得到全方位的升华。当你再遇到这种考验的时候，你就会很自然地对自己说：“最黑暗的时刻我都经历过，这点考验算得了什么！”坦然，就是你出众的个人素质最直接的体现。

升级训练

真的能够通过训练让自己具备出众的个人素质吗？答案是肯定的。一个优秀的推销员不是天生的，而是通过后天的努力才得以成功的。所以，只要通过持之以恒的训练，你一定能够在现有基础上得到质的飞跃！出众的个人素质主要体现在以下几个方面。

（一）人品端正，作风正派

超级推销员都是人品端正的人。人品端正也是现代企业市场推销员必备的一个基本条件。只有人品端正，别人才会尊重你，把你当朋友，信任你，



才能成为生意上的伙伴。不诚实的推销员绝不可能成就大事业，要设身处地为客户着想，真心诚意为客户服务，和客户交朋友，实行客户固定化策略，发展客户关系，客户是企业及其市场销售人员的最重要的资源。须知，欺骗客户就是欺骗自己！因为客户一般都通过推销员来获知这个企业的形象、企业的素质、企业的层次，推销员是这个企业站在与社会接触的最前沿，是向社会反映企业的一面镜子。社会大众通过对营销人员工作的认可来接受这个企业、这个企业的产品。如果一个企业推销员态度好、敬业、品德高尚，消费者接受该企业的产品会更快。

（二）信心

没有信心，则一事无成。如果你自己都不相信自己，也就很难指望别人会相信你。信心应包括三个方面，第一是对你自己的信心，你相信你能干好，是一位敬业的、优秀的推销员，那么你就能克服一切困难，干好你的工作。“事在人为”，只要你想干好，就一定能干好。第二是对企业的信心，相信企业能为你提供好产品，给你发挥你的才能、实现你的价值的机会，使你自己的的一切活动完全纳入企业行为中，并以你能成为该企业的一员而骄傲，即一种企业自豪感，对企业的认同，一种忠诚。第三，对产品的信心，相信你所推销的产品是最优秀的，你是在用该产品向你的消费者、你的朋友提供最好的服务，一定会让对方幸福、快乐的。

（三）勤于思考，做个有心人

“有心人天不负”，我们只有对什么都注意观察、分析、总结、归纳、提炼，才能使自己的工作作出成绩。只有做一个有心人，才能捕捉到每一个细小变化，作出迅速反应，捕捉住每一条信息。“世上无难事，只怕有心人”，做有心人，勤于思考，才能改进我们的工作方法。“学为中，弃为下，悟为上”。勤于思考，才能领悟，才能提高，才能做得更好。

（四）能吃苦耐劳

推销员是企业的尖兵，必须具有良好的吃苦耐劳的精神。这里所讲的能吃苦耐劳，是一个比较广义的综合性概念，既包括个人的体格、体质及其健康状况，又包括个人的举止、言谈及其仪表风范等。就个人的体格和体质而