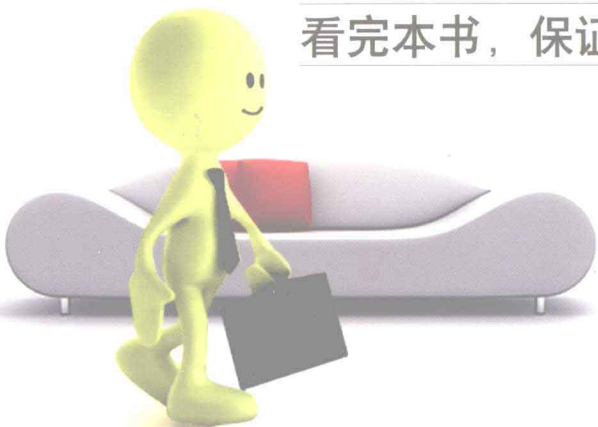


# 让 客户

## 喜 欢 你 就对了!

看完本书，保证你不推销，也成交!

庄秀凤 © 著



台湾寿险界的天王巨星!

国泰人寿国宝级金牌销售讲师!

25年寿险销售生涯，从会计到普通业务员到业务高手，再到金牌讲师!

全国巡回演讲闪亮登场，

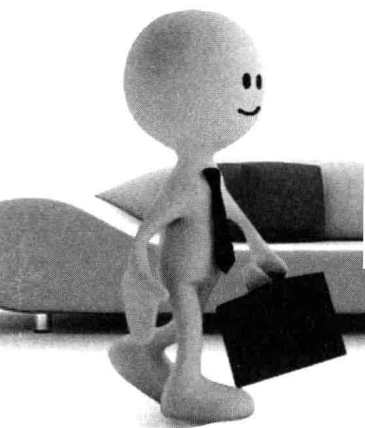
作者现场与你贴心分享魔鬼销售技法!



机械工业出版社  
China Machine Press

# 让 客户

喜 欢 你 就对了!



庄秀凤 © 著



机械工业出版社  
China Machine Press

在本书中，作者叙述了她 20 多年来的业务经验及技巧，巧妙地用一个个生动的例子来讲述重要的建议及鼓励。这本书，对业务高手而言，是切磋研习的教材；对业务菜鸟或是处于失意、失业状态的新手而言，是“指引方向及方法、最有效的激励 + 增强实力的药方”。

版权所有©庄秀凤

本书中文简体字版由方智出版社委任安伯文化事业有限公司代理授权机械工业出版社出版。非经书面同意，不得以任何形式任意复制、转载。

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号：图字：01 - 2009 - 2994

图书在版编目（CIP）数据

让客户喜欢你就对了！/庄秀凤著. —北京：机械工业出版社，2009.6  
（金牌销售员秘术）

ISBN 978-7-111-27360-8

I. 让… II. 庄… III. 企业管理：销售管理 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 086847 号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

责任编辑：李红梅 版式设计：刘永青

北京瑞德印刷有限公司印刷

2009 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

145mm × 210mm · 6.125 印张

标准书号：ISBN 978-7-111-27360-8

定价：22.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

本社购书热线：(010) 68326294

投稿热线：(010) 88379007

## 三真女人最美丽

在我对保险业毫无接触之前，就知道在保险业有这么一个“三真女人”：

做人天真！

做事认真！

目标当真！

“认真”的女人最美丽，这个有着乡土气息名字的女人——庄秀凤，另外还有“天真”、“当真”两个秘密武器，我直觉地认为这是一个真正的女英雄，也是我渴望见面并过招切磋的高手、彼此学习的对象！

只可惜，虽然同为讲师，但因为她是走的“业务激励路线”，而我走的是以婚姻亲子、快乐养生为主的“幸福工程路线”，教学的单位及受邀的场合并不同，所以一直无缘相见。

之后，我们终于在一个课程中正式见面了！我们俩兴奋得像个小孩，我说我早就想认识她，她也说早就想结识我，当天，发现两人都是年过知天命了，竟然还同样认真地成长学习。同感：难怪我们都在自己的专业领域中长跑成了长青树！

我和她一见如故！不同的背景，却有许多共同的朋友，也

有相似的性格。她交友广泛但毫不随缘，有原则有主见、直话直说！她愿意传承、有教无类！

我和她像是失散的姐妹。小学时我的绰号是“母老虎”，中学时是“绿林好汉”，而秀凤让我脑中马上浮现的是“行侠仗义”、“大姐大”这几个字，而相处之后，发现传说中的庄秀凤，完全符合我的预期！她也被人称为“抓狂女人”、“骂人高手”。她说：“叫不醒的死人不如再去投胎快！”哇！她真是太帅了！

我是出版界的苦行僧，业已出版 105 本书，目标 200 本，想成为世上写书最多的女人。这样的精神也感动了她，因此也厚爱地认为我有资格为她的新书写序，但我开的条件是坚持要看完她以前的著作，因为成功绝非偶然，成长与蜕变的过程才有最深刻的情节！

一口气，看了公开业务组织拓展秘诀系列的《撒豆成兵——增员辅导六十招》，组织冲突管理秘笈的《谈笑带兵》，宣示用荣誉写日记、用生命做保险的《阿凤精神》……我看到了完整的庄秀凤：

过去的秀凤，在 1979 年就为父亲背负 120 万元的债务。

过去的秀凤，身材不高、年过 30 嫁不出去。

过去的秀凤，怀着双胞胎还要跑业务。

过去的秀凤，曾夜以继日地兼职，一边做最基层的保险业务员，一边卖奶粉。

过去的秀凤，撞车掉牙流血后，照样上班赚钱还债。

过去的秀凤，陪新人上山下海，半夜还站在客户门口等门。

成功不偶然，努力必有成，且看：

现在的秀凤，是国泰公司首屈一指的女部长，带领千名业务团队！

现在的秀凤，具有激励人心的魔力！传承业务经验不藏私！

现在的秀凤，传达理念，影响广及东南亚的全华人世界！

现在的秀凤，告诉大家：“没有成功的捷径，只有方法”、“要给别人一杯水，自己先要有一桶水”……

更了不起的是，秀凤在做出这些令人尊敬的成就的同时，还能拥有幸福的家庭：全力支持她的丈夫、主动做家务的双胞胎儿子……这辈子，若说我有羡慕的人，那就是秀凤了！

在这本新书里，秀凤叙述了她 20 多年来的业务经验及技巧，巧妙地用一个个生动的例子来讲述重要的建议及鼓励。这本书，对业务高手而言，是切磋研习的教材；对业务菜鸟或是处于失意、失业状态的新手而言，是“指引方向及方法、最有效的激励 + 增强实力的药方”。

观摩到她为业务团队打造事业工程的系统，想想我的三大任务：（1）降低华人世界的离婚率；（2）中止中国人打骂小孩的千年传统；（3）让台湾地区的每个家庭玩一次“富家庭 A 计划游戏”……我决心在为她写好这篇推荐序后，就要拜她为师，向她求教如何也能使幸福工程和她的团队一样：壮大！团

结！富裕！

从现在开始，我也要学习秀凤，做个“三真女人”，如果能和秀凤结成团队，我们将联手帮助更多的人，让更多的人得到幸福与财富！

著作百本、演讲千场、幸福工程出版教学系统总教练

戴景志

# 一本业务朋友不能不看的书

数年前，我应邀在一场国际性的大会中演讲，与会人士都是超级业务精英，因人数众多，主办单位安排我和庄秀凤小姐在同一个时间、不同的演讲厅内演讲，开启了我与她的缘分之钥。之后又陆续听过数场她那充满爆发力的演讲，直到近年，因为共同熟悉的朋友，我俩逐渐热络。

坊间写销售秘诀的书籍很多，但像庄秀凤这样，从基层业务员、主任、经理、总经理，一直到管理千人的“大部长”却很少；而她不论扮演哪一种角色，都是“人中之凤”。在从事保险业务工作时，她个人曾数次拿下国泰保险公司年度冠军；在从事管理工作时，她的热心、贴心、同理心也自然感染了组织，团队也屡次得到台湾地区的冠军（在国泰这样人才济济、业务员众多的公司，实属不易）。

但庄秀凤小姐的潜能还不仅如此，她还有一项极少人能及的特点，那就是——只要听过她演讲的人，绝不会忘记“庄秀凤”这三个字，也一定受到她极强烈的热情的感染。

虽然她不是超级美女，也没有火辣身材，但只要她站上讲台、一开口，那股魅力便浑然而生，令人无法不将目光放在她



身上。听过她演讲的人，无不为她时而幽默、时而感人、时而激励、节奏快又有内容的舞台魅力所折服，有人笑得流眼泪，也有人因感动而流泪，更多人在听了她的演讲后，重拾对自己的信心，也难怪她会在中国台湾、中国内地、东南亚等地，均造成演讲的超级旋风，而且被业务单位点名“回锅”再次演讲的几率总是那么大。

欣见庄秀凤出版新书，我很乐意为这么棒的一位朋友著文推荐。在本书中，庄小姐将业务工作所遇到的问题——一点出，并以许多精采的故事及她的人生历练、她在管理中的所见所闻来诠释解决之道；在她风趣、轻松、感人的文字之间，就能学到业务成功的秘诀！这真是一本值得所有从事保险业务的朋友阅读的好书。

我在2006年9月出版了《胜利总在坚持后》一书，也在2007年2月出版《看好自己》一书。在此，谨将这两句话，送给庄秀凤小姐及各位读者朋友，祝大家在往后的每一个日子里，即使遇到挫折，也要看好自己，因为胜利总在坚持之后，只要能够坚持下去，就一定可以尝到甜美的果实！

畅销书作家、国际激励讲师

陈艾妮

## 业务精神，成功魂！

一家公司欲寻找总经理，前来应征的人士非常多，最后剩下三个人。

这三个人在之前的公司分别担任财务部经理、法务部经理以及业务部经理。

最后一次的面试，是由董事长亲自主持，他看看三位候选人，问了一个问题：“二加二等于多少？”

法务部经理回答：“二加二等于四。”

董事长听了之后，仅点点头而已。

接下来，该财务部经理回答。

财务部经理心想，刚才法务部经理的回答，董事长好像不是很满意？啊！我知道了，一定是因为法务部经理没有把利息算进去。

于是，财务部经理说：“报告董事长，二加二等于四，外加利息。”

董事长听了之后，一边点头一边露出了小小的微笑说：“嗯，你很有成本概念。”

最后，轮到了业务部经理。

业务部经理心想，明明前两位的答案都对，董事长却还不是非常满意……嗯，我知道应该怎么回答了。

于是他说：“报告董事长，您说多少，就是多少。”

董事长听了业务部经理的答案之后，很开心地说：“嗯，这个答案是无限大，有创意、有前途。”

接着，董事长当场宣布，由业务部经理担任公司的总经理一职。

从事业务工作的人，必须面对各式各样的客户，久而久之脑筋动得比较快、处理事情的时候也比较灵活，在思考事情时也会看得多、看得远、看得广——这是从事一般例行性工作所不能及的“结果”。

每当我遇到失意的业务人员时，我都会告诉对方：“千万不要妄自菲薄”，有不接受你的客户，也有喜欢你的客户，而且任何公司的业绩都来自于销售——有业务能力的人，无论走到哪儿都不会“中年失业”。

拥有业务精神，你绝对会成功！

**推荐序一** 三真女人最美丽

**推荐序二** 一本业务朋友不能不看的书

**序 言** 业务精神，成功魂！

## 第1章

### 销售这行，棒呆了！

你选择了什么	2
你想做第几等人	6
业务绝对不是拜托别人的工作	9
你是为了什么而工作	11
定一个“越想越兴奋”的梦想	13
夸大目标等于自找难堪	17
驴子不会变成马	20
煮碗销售四神汤	22
不到最后，绝不放弃	27

两把刀，砍断消极情绪树	32
做业务，不能有满足的一天	35
绝对、绝对不能把话讲死	37
三个“一定”，决定成败	40
找一位可以激励你的贵人	45
你的功夫真的够了吗	47
出手前，先问问前辈的意见	49
你是石头、黄金，还是钻石	55
小心！别走险路！	59
听到消极的话，就把自己当聋子	61
十张证书，比不上最重要的“骨力走”	64
靠感觉销售，不一定准	66
挫折时，看看天空有多大	68
与其生气，不如争气！	70
女明星教我的事	73
让你的弱点变强项	75
一块钱胜过一百万	77
态度凌驾一切	79

## 第2章

### 这样做，偷走客户的心

带心，不如偷心	82
---------	----

肚量大，成就高	84
差异化，是客户选择你的关键	87
有技巧的缠功	89
得到信任，什么东西都卖得出去	91
做别人不敢做的事	93
感觉对了味，价格无所谓	96
练就三觉功夫，从客户喜好下手	98
制造巧合感动人	99
偶尔，让客户说点小谎	102
满足客户虚荣心，也是偷心的方法	104

### 第3章

## 16 招销售技巧，效率倍增

问问题销售法	108
定时炸弹成交法	112
比喻销售法	115
潜意识销售法	117
点头销售法	120
定位销售法	122
讲故事销售法	124
重复销售法	126
一对多销售法	128

定点定时销售法	130
认错销售法	132
虚张声势销售法	134
“哦? 是这样吗?” 销售法	136
“啊! 刚好!” 销售法	138
大笑三声销售法	140
随机销售法	142

## 第4章

### 顶尖业务员成功的秘密

别让一朵好花插在牛粪上!	146
赢在多一点热情	148
排除沟通障碍, 找出客户需求	150
从被对手忽略的事情下手	153
转个念头, 人生处处有财运	156
合作比单打独斗强	158
人脉就是钱脉	161
向魔鬼业务员学习成功精神	164
顶尖业务人员的字典里没有“放弃”两个字	167
细节, 是成交的关键	170
负责一点, 成功也会多一点	172
不以貌取人, 经常会有意外的收获	174
共同分享, 力量大	176



第 1 章

销售这行，棒呆了！



## 你选择了什么

选择，比努力更重要！

甲、乙、丙三人从学校毕业后，各自选择了不同的行业。

甲希望每个月都能拿到固定薪水，最好是连上班的时间也很固定，想来想去，只有朝九晚五、不必担心失业的公务员最适合，于是，他铆足了劲准备考试，果真一举考上公务员。

乙觉得当公务员太没有挑战，他希望能够在一个有竞争力的工作环境下成长，于是选择到民间企业上班，从一名助理开始做起。

丙的野心较大，也不喜欢被别人管，他希望自己当老板，于是向老爸借钱创业。

十年后，甲仍然是公务员，薪水虽然涨了，却不如乙。

乙从民间企业的助理做起，虽然起薪很低，却因为工作努力且有胆识和智慧，十年后成为该企业的总经理，薪水比甲高出一倍，不过还是不如丙。

丙创业成功，十年后成为一位大老板，坐拥数亿资产，企业也越做越大。

曾经听过一位企业家朋友说：“成功的事业需要实力和