



The Accidental Salesperson

[美] 克里斯·莱特尔◎著



你的第一本销售指南

不小心做了销售

你拿起这本书决不是偶然的
你可能没有选择销售作为你的职业，但是它却选择了你
对于我们中的大多数人来说，事实就是如此

不小心做了销售



The Accidental Salesperson

[美] 克里斯·莱特尔◎著

扈喜林◎译

中信出版社
CHINA CITIC PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

不小心做了销售 / (美) 莱特尔著; 扈喜林译. --北京: 中信出版社, 2009.3

书名原文: The Accidental Salesperson: How to Take Control of Your Sales Career and Earn the Respect and Income You Deserve

ISBN 978-7-5086-1402-1

I. 不… II. ①莱… ②扈… III. 销售-基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 193234 号

The Accidental Salesperson: How to Take Control of Your Sales Career and Earn the Respect and Income You Deserve by Chris Lytle

Copyright © 2000 by Chris Lytle

Published by AMACOM, a division of the American Management Association, International, New York.

Simplified Chinese translation copyright © 2009 China CITIC Press

ALL RIGHTS RESERVED.

不小心做了销售

BUXIAOXIN ZUOLE XIAOSHOU

著 者: [美] 克里斯·莱特尔

译 者: 扈喜林

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司 (北京市朝阳区和平街十三区 35 号煤炭大厦 邮编 100013)
(CITIC Publishing Group)

承印者: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印 张: 12.5 字 数: 134 千字

版 次: 2009 年 3 月第 1 版 印 次: 2009 年 3 月第 1 次印刷

京权图字: 01-2006-6333

书 号: ISBN 978-7-5086-1402-1/F · 1511

定 价: 29.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

服务热线: 010-84264000

<http://www.publish.citic.com>

服务传真: 010-84264033

E-mail: sales@citicpub.com

author@citicpub.com

导言

The Accidental Salesperson

你拿起这本书绝不是偶然的。你可能没有选择销售作为你的职业，但是它却选择了你。对于我们中的大多数人来说，事实就是如此。这就是这本书立刻吸引你目光的原因。即使你没打算将销售作为一个职业来考虑，你终归还是与这个行当有着某种不解之缘，因为你的成功取决于你推销你的想法、理念、流程和产品的能力。

你可以用这本书来对照你现有的全部销售经验。到目前为止，在这方面你肯定有很多看法，知道哪些办法是有效的，哪些办法行不通。这本书将用细雨润物的方式，帮助你强化那些行之有效的方面，纠正那些存在偏差的方面。我可以保证，你很快就会掌握怎样制定明确的销售策略和具体的销售目标。在这个过程中，你不必改变自己的价值观和性格。拥有一个系统的销售方案并用它时时反省自己的工作，可以为你带来巨大优势，让你迅速超越那些还没有明确的目标和系统的销售方法的销售人员。

本书是专门为理性的读者写的，为那些意识到必须增加销量，想探究当今的市场看重什么，以及为什么看重这些的人们写的。最重要的是，这里没有任何歪门邪道的东西，也不推荐你使用什么高压手段，本书只是通过对你每天在做的事情进行细致的分析，让你逐步完善自己，从而帮助你迅速提升销售业绩。这是一本阐述“为什么”的书，书中的这些原则在实战中屡试不爽。

在这里，你将学会怎样把握销售的进度，怎样充分利用每一次与客户接触的机会。你将更多地依靠自己独特的销售技巧，而不是那些消极被动的方
法。本书能帮助你缩短销售周期，减少客户提出异议的可能性。

这仅仅是本书前三章的内容。

在其他几章里，你还可以看到销售过程应该遵守的具体战略。你会偶尔
自言自语：“我就是这么做的。”这就达到了本书的目的。我希望你经常性地、
有意识地对照自己的销售行为。

本书不是一本生存手册，而是专为那些想在销售业务上更上一层楼的行
家里手而作的晋级宣言。它还是一个强力推进器，旨在帮助那些销售技巧达
到一定造诣的销售老手进一步提升技艺。对于那些刚走出校门，有志投身于
销售行业的大学生来说，本书又是一本全面而专业的入门手册。

作为一个以动嘴皮子为职业的人，我敢保证，在单位时间内，听众从我
这里获得的有用信息要比从其他任何一位演讲者那里获得的有用信息都多。
同样，这本书每一章包含的有用信息超过了市面上任何一本书。你只需认真
研读，将书中的理念运用到实际中。你甚至根本不用把这本书全部读完之后
才开始运用这些原则，本书的每一章都阐述了一个独立、深刻的理念，你完
全可以立即将它们应用到下一次与客户的接触中去。

在这里，我用苏格拉底的一句话来说明这本书的作用。“我无法教会人
们什么，我只是告诉他们怎样思考。”虽然苏格拉底说这句话的时间大约是
2400年前，但是这句话确实见地深刻。

这本书的作用是，让你反思你目前的推销行为和方式，思考你为什么
要这样做。从本书的每一章里，你都可以发现有助于你提升销售业绩的具
体策略。

对于那些拥有具体而明确的销售目标和销售策略的人来说，机会无处
不在。

知道而不行动等于不知道，了解而不照做无异于消磨时间。我希望你喜
欢这本书，了解它的价值，而不是把它当作消遣的工具。你可以循序渐进，
每天学习一个理念，并在当天将其付诸实践。如果你能做到即学即用，你就

能让这本书在你的手里发挥最大效用。

你见到的每个潜在顾客都在心底问：“你和他们有什么不一样的地方吗？”

你要向他们展示这种不同。

我不喜欢在演讲结束的时候，来个没完没了的结束语，也不喜欢啰啰唆唆的开场白。既然你已经准备制定明确的销售目标和销售策略，并在其指导下进行销售，那我们这就开始吧。

目录

The Accidental Salesperson

导 言

第一部分 初始选择——销售进阶表——挑战

第一章 初始选择 /2

第二章 销售进阶表 /17

第三章 挑战 /32

第二部分 把销售部门打造成销售精英团队

第四章 销售部门还是销售精英团队 /46

第五章 从沃特福德之行中获得的启示 /58

第六章 为什么不要再“跑客户”？ /72

第三部分 把一切做得更好：

一步一步地实施销售流程中的所有步骤

第七章 怎样见到你想见的人——销售流程的

第3步~第9步 /88

第八章 “意外地”获得客户的约见要求，该怎么办

——第10步、第11步和第12步 /109

第九章 你了解客户了吗？第12步（续）和第13步 /124

第十章 未雨绸缪和其他成功秘诀——第14步和

第15步 /135

第十一章 “收尾”是一个滑稽的词——第16步 /145

第十二章 期望不能代替标准 /163

第十三章 客户服务不是你做销售做得疲惫至极的时候

才想起来的事情 /173

结 论 投入工作，挑战成功 /185

第一部分

The Accidental Salesperson

初始选择——销售进阶表——挑战

第一章 初始选择

第二章 销售进阶表

第三章 挑战

第一章 初始选择

上午 11 点 45 分。

一个同事推门走进你的办公室，或是把头探向你的工位，对你说：

“我饿了。”

“我也饿了，一起去吃午饭吧。”你说。

“去哪儿吃？”

“不知道，你想去哪儿吃？”

“你想吃什么？”

“什么都行，你决定。”

你很可能和同事进行过这样的谈话。那么多的饭馆、餐厅，要挑选一个合适的，真不是一件容易的事情。

一个喜剧演员曾经和人们开玩笑说：“本来说好不去迪斯尼餐厅的人们，往往到最后还是鬼使神差般地去了那里。”

他们之所以还是去了那里，是因为他们在开始的时候就没有计划，只是在饥饿到来之际，才去被动地解决这个问题。对一些人来说，他们没有提前去考虑这个事实——在他们醒着的时候，每隔四个小时就会饥饿。当他们最后选好吃饭的地方的时候，长长的等候队伍往往让他们望而却步。到最后，他们“鬼使神差”地去其他地方随便吃一点东西充饥。

可是，他们没吃饱，肚子仍饿着。再回到刚才那家饭馆——或是随便一家饭馆。你见过人们点菜的样子吗？很多人把忙得团团转的服务员叫过来，让她给拿主意。

“如果你是我，你会点牛排还是鱼？”他们会这样问服务员，好像那些严格遵照比例调配的菜可以带给他们难忘的美食体验。

“相对来说，您是爱吃牛排还是鱼？”服务员说。为了获得那15%的“好处费”，她不得不做一回“顾客需求分析”，然后硬着头皮帮助顾客做出选择。“您的胆固醇怎么样？如果超过了200，那我建议您要烤鱼。”

这时候，另外几位顾客正不耐烦地等着他们的第二杯咖啡。他们已经打定主意——离开的时候要减少给这个服务员的小费。

这一切都已司空见惯，有些人在做决定的时候总是瞻前顾后，犹豫不决。其实，他们干别的事情又何尝不是如此！

做一个小小的试验。吃午餐之前选择一家饭馆，使用两个标准：（1）附近人们经常光顾的饭馆，排除连锁餐厅；（2）可以预订座位。选好之后，告诉（不要问）客户（而不是同事）你要带他（她）出去吃饭。比如，你可以这样说：“我在餐厅预订了座位，如果你明天中午没有其他安排的话，中午12点15分我在××餐厅等你。”

在饭馆坐定之后，你拿起菜单扫视片刻，或者根本不看菜单，开门见山地对服务员说：“一份烤洋葱汤、半份三明治、一份柠檬冰茶。”（你可以随便点你想吃、想喝的东西，但是一定要果断。）可以预测到：你的客人点菜的时候，十有八九会依葫芦画瓢，2/3的饭菜或饮料和你点的一样，因为你的果断让他（她）感觉很放心，同时也省去了选择的麻烦。

人们做选择的时候很困难，这是因为他们的选择范围太广泛了——电视有那么多频道，清洁剂有那么多不同的包装，芥末有那么多品牌，互联网有那么多网站。如果你能迅速、坚定地做出选择，你俨然就是一个果断的主导者。

在电影《莫斯科先生》（*Moscow on the Hudson*）中，罗宾·威廉斯扮演的是经Bloomingdales连锁店叛逃到美国的俄国音乐家弗拉迪米尔·伊万诺夫。^①到美国之后，他第一次去超市买东西的经历就让他痛苦不堪。早已习惯了俄国

^① 《莫斯科先生》公映于1984年，导演是保罗·马佐斯基。片长117分钟，由哥伦比亚影业公司、Delphi Premier Productions制作。

商品品种的匮乏，他被眼前琳琅满目、各式各样的商品弄得晕头转向，不知所措——不知道该选择哪一种咖啡，是买普通的，还是买无咖啡因的？是买磨碎的，还是买咖啡豆？是买罐装的，还是买袋装的？买什么牌子的，是买 Maxwell House、Folgers、Yuban、Butternut，还是买 Eight O’Clock 的？对于伊万诺夫来说，让他从这么多品牌、包装各异的咖啡中挑选出适合自己的咖啡，简直难于上青天。

很多人的一生都在犹豫中度过，就像是那些本不想去丹尼餐厅却鬼使神差去了那里的人。喜剧大师葆拉·庞德斯通（Paula Poundstone）说过，成年人问孩子他们长大之后想干什么，是因为他们自己也不知道下一步该干什么。选择一个吃午饭的地方都那么困难，试想一下，挑选一个赖以谋生的职业该是多么不容易。最困难的事情是，矢志不渝地投入到你选择的职业中，不为其他诱惑所动。

小时候，你可能不喜欢，或者压根就没想过去做销售。你可以找几个当地的小学生问一问，看看他们长大后想做什么。你会发现，他们更愿意当消防队员，而不是做销售。有几个孩子会喜欢给陌生人打电话，一次又一次被拒绝，跟价格上锱铢必较的采购经理软磨硬泡，烦躁不安地等候晚点的飞机，一年里有 90 个晚上住在不同的旅馆里彻夜伴随着过道里制冰机传出来的千篇一律的声音入睡？

对于我们中的一些人来说，他们的工作就是这样的。

你可能是在其他的选择都没有任何起色之后，鬼使神差地选择了原本不是首选的销售。你的心里也许还在打鼓：这个工作是不是适合我？

不管你是工程师，还是车间主任、CEO、会计主管，你的工作越来越需要一些优秀的销售技巧。我的邻居是一名出色的兽医，当我告诉他我正在写一本叫做《不小心做了销售》的书时，他不假思索地说：“到时候我要买一本。”不管你的工作与销售有多大关系，这本书都能帮助你在明确的目标和销售策略下进行销售。这本书将教你怎样循序渐进地完成整个销售过程，怎样扎扎实实、一步一步地打动潜在顾客。

本书可以解决因为意外进入销售行业，没有明确销售目标和销售策略的

人的低效率问题。像你一样，当初我也是意外进入销售行业的。当初，对于一个知道该怎样学习新知识，却不知道怎样从其他行当做起的文科毕业生来说，销售这个工作也是一个无奈的选择。

1972年，我完成了政治专业的学习，获得了文学学士学位。当时，我有三个选择，可以最大限度地收回我父母给我的教育投资。我可以进入法学院，在某个政治家的办公室任职，或当一个专门报道政治活动的记者。

虽然在学校的时候，我总是名列前茅，但是我的LSAT成绩却是我所有标准化考试中得分最低的。这个分数只能让我勉强进入一个名不见经传的夜校。我觉得这是一个信号——法律也许不适合我。

毕业之后，我好不容易找了一个在国会里进行夏季实习的机会。于是，在走出大学校门两个月之后，我开始在众议院办公大楼的国会山上班。我不但没有那种人们所说的“波托马克热”（Potomac Fever）^①，而且还对身边的办事程式深恶痛绝。在那里，效率低得让人难以忍受，法律提案成为正式的法律要经过反反复复的讨价还价，还要考虑政治上的利益关系。

毕业后的六个星期之内，我就打消了进入法学院和从政的念头，决心投身新闻领域。揭露那些我深恶痛绝的政治程式看起来是一个不错的职业。我很可能成为下一个沃尔特·克朗凯特（Walter Cronkite）^②。

实习结束之后，我回到父母那里，开始对这个未来的工作进行一番考察。因为俄亥俄州的纽瓦克市（Newark）没有电视台，我又没有钱搬到一个大城市去，所以我打算从当地的广播电台找一个工作，开始我的记者生涯，然后，等到在这一行业有了名气之后，进军哥伦比亚，成为一名电视台记者就是一件水到渠成的事情。我先做广播电台的记者，然后到当地电视台当十点钟新闻的电视主持人，再往后嘛，成为这个行业的大腕。

这条“光辉大道”上只存在一个问题。我第一次面试的时候，那家广播电台的总经理就告诉我，他已经有两个记者了。

① 波托马克热：比喻在华盛顿获得高官的欲望。波托马克是流经华盛顿的一条河。——译者注

② 美国哥伦比亚广播公司（CBS）新闻主持人、丹·拉瑟（Dan Rather）的前任。

“克里斯，”他说，“我可以让你去做广告销售。”

“您可能不知道，普莱斯先生，”我急忙说，“我的专业可是政治学啊。”

“我知道，克里斯。”

我心想：“只要能进入广播行业，干什么都行——销售也行。”当时，我想的是，只要能踏进电台的大门，我就可以想办法进入新闻部。

“好，我接受。”

两个星期之后，我就打消了当记者的念头。销售经理每天下午4点钟左右就离开了办公室，而新闻采编部的主任经常要加班到夜里11点，赶着报道市议会的重要会议。销售经理开的是一辆凯迪拉克，而新闻采编部主任开的是一辆破旧的雪佛兰 Vega，经常埋怨不公平的命运、可怜的薪水。他经常骂骂咧咧，说那些推销员的工资太高。从收入和精神状态方面，我很快意识到，在这个市场很小的广播电台里，根本不必去“想办法当记者”。

这时候，我选择留在了销售部门。此后，我没有后悔过。当时的那个选择让我的事业节节攀升，我从一名普通的销售员做到销售经理、直至成为广播电台的所有者。1983年，我创办了一个公司，专门为广播电台培训广告推销员。今天，我的客户除了家族企业外，还有来自“《财富》500强”的公司。我帮助客户把他们的销售部门变成一支敢打硬仗、成效斐然的精英团队。销售培训不仅让我了解了更多销售知识，还让我有幸周游几百万英里，与十多万名销售人员进行交流。最近，我设计出一套远程学习课程，到目前为止，已经有来自25个国家的8300名学员报了名。

这一切完全是因为当年我做出了那个“初始选择”，并且在这一领域锲而不舍、不断完善自己。

你能想到吗？即使我当初选择了进入法学院继续深造，我还是离不开销售。在律师事务所，能够给事务所拉来顾客的能人叫做“律师”，而能够把事务所推销给顾客的叫做“合伙人”。

一天，我和一个当牙医的朋友一起滑冰的时候，我问他：“当前牙科这一行业面临的最大的问题是什么？”

“销售，”他张口就说，“你必须费尽口舌说服人们拔掉口中的智齿，你必

须应付各种各样搪塞你的理由，你必须说服他们忍受疼痛、费用和时间上的付出。牙科学校从来都不教销售，但是他们确实应该开设这门课。”

虽然他最初选择了牙医这个行当，但他最终与销售结下了不解之缘。

你看，有这种感觉的并不止你一个人。很多意外进入销售行业的人都学会了怎样在明确的销售目标和销售策略的指导下进行销售。但是，首先，他们必须做出那个“初始选择”。

你也一样。

当你坚定地投身到销售行业中，你就做出了这个“初始选择”。一旦做出这个决定，你就有了一种目标感，你就可以自豪而坚定地说“这是我的职业”，就可以为自己争取到梦想的成功机遇。准确地说，成为一名优秀销售人员的选择“解放”了你，因为你拒绝了其他选择的诱惑。

你可以用另一种方式来体验这种“解放”的感觉——你可以关掉电视，而不必劳心频繁转换频道去寻找值得一看的电视节目。或者，如果一定要看的话，始终看一个节目，相信自己的选择是正确的，就不会因为频繁切换频道而耽误了节目，就可以享受轻松和惬意。

如果不专注，你将失去一切。

这就是我们讲的“初始选择”。

销售这个工作适合你吗？如果你能有意识地做出这个“初始选择”，全身心地投入到销售职业中，你就会获得一种新的目标感。做出这个“初始选择”将使你的努力更具方向性和针对性。

“唉，我到处找工作，最后找到了这个活儿。”这是千百万个在职业上三心二意的人们的口头禅。就是这个口头禅，让很多企业每年在销售人员的招募和培训方面损失数十亿美元。《采购》(Purchasing)杂志经过调查后发现，客户不喜欢销售人员的第二大原因是他们缺乏兴趣或目标感，第一大原因是他们很少做准备工作。显而易见，如果你面对客户的时候缺乏兴趣，漫无目标，怎么谈得上做准备？

全身心地投入到你的职业中，是我们的第一个价值2美元的销售培训短片的主题。

目前，一部有关销售培训的电影的价格是 595 美元以上，但是你花 2 美元从附近音像店买的某些好莱坞电影也会让你在这方面受益匪浅。有关“初始选择”，比利·克里斯特尔主演的《城市滑头》(City Slickers) 就可以给你一些很好的启示。杰克·帕兰斯因扮演剧中人物柯利而获奥斯卡最佳男配角奖。

2 美元的销售培训短片

《城市滑头》^①

比利·克里斯特尔扮演的米奇是纽约一家广播电台的广告推销员。在他 39 岁生日那天，电台的经理给了米奇一个留用察看的处分，原因是米奇的一位顾客插播的一条广告内容很不得体，影响了电台的声誉。

那天下午，他到他儿子的班上，告诉孩子们他是做什么工作的。在此之前，他的儿子丹尼一直告诉他的同学说，他爸爸是一艘潜艇上的头头。

米奇如实地告诉那些孩子，他其实在广播电台工作，而且他不是播音员。他是向客户推销广告时间的。孩子们听得莫名其妙，不约而同地发出一片惋惜的叹气声。接下来，就是米奇的一阵独白：“珍惜现在吧，孩子们，现在你们还小，有的是选择的机会，这种时光很快就会离你而去……”

米奇属于那种挣扎于中年危机的典型的没有明确的销售目标和系统的销售策略的销售人员。那天晚上，他辗转反侧，开始怀疑自己的职业。

“我销售空气。”他叹息着对妻子芭芭拉说。他想起了他的叔叔——他的叔叔靠给椅子、沙发绷布面为生。至少，在他临死的时候，他可以给人们看一些他亲手做出来的实实在在的东西。

^① 《城市滑头》公映于 1991 年，导演是罗恩·安德伍德。片长 117 分钟，由哥伦比亚影业公司、Delphi Premier Productions 制作。

米奇的好朋友爱德和菲尔也正在经历他们的中年危机。为了庆贺米奇的生日，他们抽空和他一起去科罗拉多，去加入那里的赶牛队。负责这条赶牛路线的人是柯利（杰克·帕兰斯扮演）。柯利看了一眼米奇，看到他精神萎靡、闷闷不乐的样子，于是就对他讲，花两个星期在路上不会从根本上解决他的问题。柯利建议他必须找到“一个东西”，至于那究竟是什么，他必须自己去弄个明白。

不久，柯利死了。这几个“城市滑头”决心把牛群赶到下一个牧场。在途中，他们遇到了一场暴风雨，一头小公牛被汹涌的河水卷进了湍急的河里，米奇冒着生命危险，用套索将它拉上了岸。当这几个“城市滑头”费尽千辛万苦把牛群赶到下一个牧场的时候，他们发现，举办这次赶牛活动的那家公司破产了，他们刚刚挽救了的这群牛已经被卖给了一个肉类加工厂。

影片的最后一幕是这样的：米奇回到了纽约，他的妻子开车在拉瓜迪亚机场外面的行李认领处等他。

“现在感觉怎么样？”她问。

“很好，一切都很好。看看我找到了什么。”米奇说着，指了指脸上的笑容。

“嗯，好极了，从哪里找到的？”

“科罗拉多！我的意思是，你压根想不到要去那里。”

“米奇，”芭芭拉说，“我一直在想这事儿，如果你真的不喜欢你的工作，你可以把它辞掉，那样，我们会感觉好一些。”

“不，我不打算辞掉工作。恰恰相反，我现在想的是怎么把它做得更好，让一切都好起来。”

米奇终于做出了“初始选择”。

米奇终于意识到，人并不是只在小时候才有选择的机会，而是每天都面临着一个选择——辞职另起炉灶或者把现有的工作做得更好。

想办法把现在的事情做得更好，这种做事态度是一个人成功的关键。在