

推销巨人的成交智慧 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

刘平◎编著



第4版

原著精读+推销秘籍+实战案例+升级训练=全新修订升级版
98式推销技巧助你10步进阶销售高手

国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

世界上最伟大的 推销员

～ 实训提升 ～

刘平◎编著

常州大学图书馆
藏书章

第4版

国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

内 容 提 要

本书通过对《世界上最伟大的推销员》原著的精读,从推销员的实际工作出发,全面介绍了推销工作中的实用技巧。书中结合销售工作的常见场景,通过大量翔实的案例,系统讲解了近百种销售话术、成交方法和推销秘籍,有助于推销员快速提升销售业绩,早日成为日赚斗金的销售高手。

图书在版编目(CIP)数据

世界上最伟大的推销员:实训提升 / 刘平编著. —4版.
—北京:中国纺织出版社, 2018.6
ISBN 978-7-5180-3693-6

I. ①世… II. ①刘… III. ①推销—通俗读物 IV.
①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第138870号

策划编辑:于磊岚 特约编辑:周馨蕾 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—67004422 传真:010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2018年6月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:21.5

字数:289千字 定价:49.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

PREFACE

销售行业是造就最多世界超级富豪的行业，销售市场的前景和“钱”景无不令人心动。但推销工作却是世界上最困难的工作之一。

随着各类产品越来越丰富，产品同质化倾向越来越强，销售业务员越来越多，消费者越来越成熟，各行各业的市场都进入买方市场，销售难度越来越大。

这使得推销员常常感到迷茫和困惑——

为什么不管我使出什么办法推销，顾客都不买？

为什么我越殷勤，顾客越疏远？

为什么我的工作做得这么到位顾客还是挑三拣四？

为什么产品功能差不多，条件与顾客要求差不多，顾客还要犹豫？

为什么好不容易要达成的交易，在即将成交的时候，顾客却突然变卦？

为什么别人的业绩总比我高？

为什么做推销这么难……

这一切只能从自己身上寻找答案！促成成功销售的要素十分复杂，导致客户内心变化的内外在条件极多。你的业绩不理想可能是你韧劲不够、态度不佳、形象不好、服务不周、反应不快、技艺不精、工作不细……你让客户产生了疏离、疑虑、畏怯和反感……

可以这样说，现在的销售工作已经成为高难度、高技巧、高专业化的职业。作为推销员，既要让不同层次的客户满意，又要为公司和个人赢得利润。



你需要有心理学家的特质、沟通高手的才智、销售大师的睿智……所以，销售是一门艺术。

本书秉承被世界营销界奉为圭臬的奥格·曼狄诺的《世界上最伟大的推销员》的营销理念，从《世界上最伟大的推销员》原版中摘录出箴言警句，设置了“原著精读”栏目，以此谋篇，结合国内市场实际和推销人员所需，分解为98个秘籍；每一个秘籍后面还设计了“升级训练”，准备了推销员一定能用得上的数百个方法和建议。本书在讲解中采撷了若干推销大师的实战场景，力争熔真实性、实用性、操作性于一炉，集知识性、可读性、生动性为一体。相信你一定能够在里面找到自己成功的身影，从此让推销变得不再困难，让成功变得不再遥远。

本书在编写过程中，参考了大量市场营销领域的前沿理论成果，借鉴了一批国内外市场营销大师和民间销售高手的成熟销售技法，同时得到了一批业内专家的支持和同仁的帮助。在此向为本书的出版付出劳动的各位同仁表示感谢。

刘平

2018年2月

目 录 CONTENTS

第1章 顶尖推销员的N种“维生素”

在有限的人生里，人必须学会忍耐。因为大自然的行为一向是从容不迫的。树中之王橄榄树能够存活一百年的时间，而洋葱经过短短的九个星期就会枯萎。我立志成为现实生活中最伟大的推销员。怎么去做？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，这份天赋是其他生灵望尘莫及的。

秘籍 1：具备出众的个人素质 / 4

秘籍 2：掌握渊博的知识 / 9

秘籍 3：深刻了解你的主“打”产品 / 13

秘籍 4：精通推销语言 / 15

秘籍 5：拥有“扫描”客户的眼光 / 18

秘籍 6：练就非凡的亲合力 / 24

秘籍 7：保持自省的习惯 / 28

秘籍 8：机智灵活的思维方式 / 32

秘籍 9：时间上的运筹帷幄 / 35

秘籍 10：始终如一地勤奋 / 38

秘籍 11：热爱销售，并能将其当成一项事业 / 41

第2章 巅峰情绪，决定巅峰成就

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，他们什么也不会买。相反地，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，赚取成仓的金币。

秘籍 12：用自信拉开帷幕 / 48

秘籍 13：没有做不到，只怕想不到 / 52

秘籍 14：积极的自我暗示与确认 / 55

秘籍 15：“拔出”心中的自卑 / 59

秘籍 16：坚持到底，永不放弃 / 60

秘籍 17：用 100% 热情做事 / 64

秘籍 18：激情是成功的炼金石 / 67

第3章 让客户第一时间接纳你

外出推销时，忧心失败者还在考虑是否会遭到拒绝的时候，我要默诵这句话，去面对第一位顾客：“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，若要使价值加倍，我必须加倍努力。

秘籍 19：适合时宜地着装 / 74

秘籍 20：展现积极健康的仪容 / 76

秘籍 21：举止优雅宜人 / 83

- 秘籍 22: 细节成就卓越 / 88
- 秘籍 23: “握”出优雅与风度 / 91
- 秘籍 24: 来一个闪亮的开场白 / 94
- 秘籍 25: 保持合适的谈话音量 / 99
- 秘籍 26: 博取客户的信任和好感 / 101
- 秘籍 27: 巧给客户戴“高帽” / 104
- 秘籍 28: 让客户认可你的微笑 / 107
- 秘籍 29: 获得客户的认同 / 110
- 秘籍 30: “听懂”客户的话 / 114
- 秘籍 31: 恰当呼应客户 / 118
- 秘籍 32: 将形象“烙”在客户心上 / 122
- 秘籍 33: 怎么说比说什么更重要 / 125

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。我要学会求同存异，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。我特立独行，因而身价百倍。

- 秘籍 34: 提炼独特卖点打动客户 / 134
- 秘籍 35: 陈述产品卖点要通俗易懂 / 136
- 秘籍 36: 让缺点变成卖点 / 139
- 秘籍 37: 多谈价值，少谈价格 / 141
- 秘籍 38: 向客户展示产品的好处 / 144



秘籍 39：有创意才有好卖点 / 147

第5章 引爆客户的购买欲望

生命的奖赏远在旅途终点，而非起点附近。我不知道要走多少步才能达到目标，踏上第一千步的时候，仍然可能遭到失败。但成功就藏在拐角后面，除非拐了弯，我永远不知道还有多远。

再前进一步，如果没有用，就再向前一步。事实上，每次前进一点点并不太难。

秘籍 40：点燃客户的“好奇心” / 152

秘籍 41：让自己的介绍更专业 / 156

秘籍 42：挖掘客户的真实需求 / 161

秘籍 43：创造客户的迫切需求感 / 166

秘籍 44：调动客户的竞争心理 / 168

秘籍 45：营造“欲购从速”的感觉 / 171

秘籍 46：给客户创造好故事 / 173

秘籍 47：让客户感受到利益 / 177

第6章 用提问掌控销售方向

迎接黎明时，我是否心怀目标？

我是否对遇到的每一个人都和蔼可亲？

我是否尝试走得更远一些？

我是否对机会保持警觉？

我是否在每个问题中寻找好的一面？

- 秘籍 48: 说得多不如问得巧 / 182
- 秘籍 49: 营造轻松提问的氛围 / 184
- 秘籍 50: 开门见山, 直接提问 / 187
- 秘籍 51: 开放提问, 深挖需求 / 189
- 秘籍 52: 封闭提问, 明确需求 / 192
- 秘籍 53: 引导提问, 扩大需求 / 195
- 秘籍 54: 证实提问, 引导客户 / 197

第7章 嫌货才是买货人——异议的化解

逆境是一所最好的学校。每一次失败、每一次打击、每一次损失, 都孕育着成功的萌芽。这一切都教会我下一次表现得更为出色。我不再对失败耿耿于怀, 不再逃避现实, 不再拒绝从以往的错误中获取经验。经验是来自苦难的精华, 生活中最可怕的事情是不能从一次的失败中得到为下一次准备的智慧。每个人都有自己的学校, 得到不同的经验。除此之外, 别无他法。逆境往往是通向真理的重要途径。

- 秘籍 55: 练就区分真假异议的火眼金睛 / 203
- 秘籍 56: 巧妙应对客户的价格异议 / 204
- 秘籍 57: 选择好回应时机 / 210
- 秘籍 58: 让客户回答自己反对的问题 / 212
- 秘籍 59: 态度诚恳, 直接反驳 / 214
- 秘籍 60: 旁敲侧击, 巧妙转化 / 216
- 秘籍 61: 先是后非, 间接否认 / 217
- 秘籍 62: 重申优点, 强调紧迫性 / 220



秘籍 63：将反对意见转化为独特卖点 / 222

秘籍 64：改造自身的销售行为 / 225

第8章 耐心地说服客户

就像冲洗高山的雨滴、吞噬猛虎的蚂蚁、照亮大地的星辰、建起金字塔的奴隶，我也要一砖一瓦地建造起自己的城堡，因为我深知水滴石穿的道理，只要持之以恒，什么都可以做到。

我要尝试，尝试，再尝试。障碍是我成功路上的绊脚石，我迎接这项挑战。我要像水手一样，乘风破浪。

秘籍 65：把东西卖给“没钱”的客户 / 229

秘籍 66：创造有说服力的声音 / 231

秘籍 67：用精确的数据说服客户 / 235

秘籍 68：用幽默说服客户 / 239

秘籍 69：说服直爽型客户的有效话术 / 243

秘籍 70：说服慎重型客户的有效话术 / 245

秘籍 71：说服优柔寡断型客户的有效话术 / 247

秘籍 72：说服果断型客户的有效话术 / 249

第9章 成交才是硬道理

如果人家要求你走一里路，那么你要自觉自愿地多走一里。千百年来，能够有这样的决心的人寥寥无几，而只有他们能够享受到成功的殊荣。



- 秘籍 73: 辨别成交的几种信号 / 254
- 秘籍 74: 把握成交的时机 / 257
- 秘籍 75: 请求式成交法 / 259
- 秘籍 76: 小点成交法 / 261
- 秘籍 77: 设想式成交法 / 263
- 秘籍 78: 鲍威尔式成交法 / 265
- 秘籍 79: 激将式成交法 / 267
- 秘籍 80: 幽默成交法 / 270
- 秘籍 81: “双向托底”成交法 / 272
- 秘籍 82: 骑虎难下成交法 / 275
- 秘籍 83: 从众成交法 / 276
- 秘籍 84: 锐角成交法 / 278
- 秘籍 85: 富兰克林成交法 / 282
- 秘籍 86: 最后机会成交法 / 284
- 秘籍 87: 应对“别家产品更便宜”的成交法 / 286

第 10 章 搭建客户关系网——永久销售的秘密

我不要心胸狭窄，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；相反地，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每一天。

- 秘籍 88: 良好的人际关系能够创造财富 / 291



秘籍 89：陌生人中找“贵人” / 296

秘籍 90：让客户为你推荐客户 / 299

秘籍 91：成交之后有讲究 / 301

秘籍 92：不断提供超值服务 / 303

秘籍 93：灵活运用“外围影响” / 308

秘籍 94：比你承诺的多做一点 / 311

秘籍 95：节假日，问候客户一声 / 314

秘籍 96：开放你的人际关系圈 / 316

秘籍 97：双赢才是真正的赢 / 319

秘籍 98：诚信，将订单持续到底 / 322

参考文献 / 325



第1章

顶尖推销员的N种“维生素”

在有限的人生里，人必须学会忍耐。因为大自然的行为一向是从容不迫的。树中之王橄榄树能够存活一百年的时间，而洋葱经过短短的九个星期就会枯萎。我立志成为现实生活中最伟大的推销员。怎么去做？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，这份天赋是其他生灵望尘莫及的。



➤ 原著精读

我是自然界最伟大的奇迹。

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，我因此而自豪。

我是独一无二的奇迹。

物以稀为贵。我特立独行，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。我能做得比已经完成的更好。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，其实只有一套说辞，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。

市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

一个高素质的推销员，只有保持良好的精神状态才能把销售做好，没有一位顾客会对萎靡不振的推销员的产品感兴趣。那么，当推销员在复杂多变的市场环境中面临情绪的起起落落时，如何保持精神愉悦而不被打倒则甚为关键。其实答案很简单，那就是具备出众的个人素质！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。

一位推销员到一家公司去推销，刚进门，该公司的部长要开会。这位部长极为傲慢地打了个手势说：“你等我一下，散会后我们再谈。”说完就开会去了。

这时候，推销员的心里犯了嘀咕，但他的第一反应不是能不能将这笔生意做成功，而是如何消除对方的嚣张气焰。

约 25 分钟以后，部长出来了，见面就说：“我还有事要忙，只能给你 15 分钟时间，你有什么事就快说吧。”说完，往椅子上一坐，接着腿跷到了桌子上。

这阵势下，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，而是先考虑如何让对方把跷在桌子上的腿放下来。推销员说：“张部长，您开了这么长时间的会，一定很累，我们先不谈生意，您先喝杯水休息一下。”接着他给部长倒了一杯水送了过去，并故意把水端到了部长的面前，但没有放下去。

结果，推销员赢了这场心理战：那位部长坐不住了，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。