



THE
GREATEST
SALESMAN

世界上最伟大的
推销员

秦泉 主编



营销大师创造业绩神话的销售艺术
具有实用价值的商业宝典，突破自我的神奇教程
改变无数人命运的一本奇书

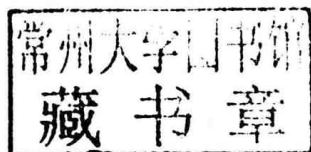


IN
THE
WORLD

汕头大学出版社

世界上最伟大的推销员

秦泉 主编



汕头大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

世界上最伟大的推销员 / 秦泉主编. — 汕头 : 汕头大学出版社, 2018. 5

ISBN 978-7-5658-3495-0

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 054069 号

世界上最伟大的推销员

SHIJIESHANG ZUIWEIDA DE TUIXIAOYUAN

主 编: 秦 泉

责任编辑: 邹 峰

责任技编: 黄东生

封面设计: 松 雪

出版发行: 汕头大学出版社

广东省汕头市大学路 243 号汕头大学校园内 邮政编码: 515063

电 话: 0754-82904613

印 刷: 河北鹏润印刷有限公司

开 本: 880mm × 1270mm 1/32

印 张: 8

字 数: 193 千字

版 次: 2018 年 5 月第 1 版

印 次: 2018 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

ISBN 978-7-5658-3495-0

版权所有, 翻版必究

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系退换

前 言

乔·吉拉德——平均每天销售6辆汽车，最多一天销售18辆汽车，他一年的最高销售量是1300辆，在他十多年的销售生涯中共推销汽车13000多辆，创造了商品推销纪录，被载入世界吉尼斯大全，从而被称为推销界的至尊典范。

原一平——日本保险业连续15年全国业绩第一的“推销之神”，30多岁时就与美国的推销大王乔·吉拉德共同闻名于世。

法兰克·贝德佳——缔造了25分钟谈成一笔25万美元保险的传奇，在他30多年的保险推销生涯中，以其辉煌的业绩赢得了“保险推销教父”的称号。

汤姆·霍普金斯——平均每天卖一栋房子，是全球单年内推销房屋最多的房产业务员，他三年内就赚到了3000万美元，27岁就成了千万富翁。

李嘉诚——17岁就在一家五金制造厂以及塑胶带制造公司当推销员，开始了推销生涯；18岁时由于出色的推销业绩做了部门经理，两年后又提升为这家塑胶带制造公司的总经理；现在的他，已成为全球富豪。

推销员是一个伟大的职业，是一个让我们充满敬意的职业，他们将商品的生产与使用连接在一起……爱迪生发明了灯泡，但是

把灯泡的光明传播给了全人类的是那无数的推销员。

乔·吉拉德说过：“一切始于推销，若没有推销就没有商业。”

推销员是目前中国也是全世界人数最多的职业群体之一，他们是充满梦想并富有激情的。

但是，任何人都知道，推销员每天所面对的是失败与连续失败。他们要从这些失败中重新建立起自信，从废墟之中起高楼，其困难可想而知。在失败中谁能把酒唱歌，笑对风和月？更何况一天中连续的失败，如果没有无敌的心态，还怎么去面对？

随着推销行业的壮大，竞争也越来越激烈，甚至可以用残酷来形容。尽职尽责的人很多，优秀的人才也很多，但真正成功的却寥寥无几。到底是什么原因导致了如此的情况呢？美国优秀的推销大师法兰克·贝格曾说过：“如果你没有成功，只是因为你行动得不够。”这就是对该问题最好的回答。

作为一名推销员，光有美好的梦想和踌躇满志的热忱是远远不够的，还要掌握推销工作的专业知识与推销技巧。

《世界上最伟大的推销员》总结了多位顶尖级推销大师的成功经验，并详细论述了推销员需要具备的专业知识、必须具备的素质和修养等。更重要的是，你还将学习到在遭遇业绩压力以及客户的拒绝、刁难与怀疑时该如何调整自己的心态，避免纠结和抱怨，用智慧以及推销技巧破解种种推销难题，迎难而上做出好的业绩。

由于编者水平和实践经验有限，书中难免存在疏漏与不妥之处，敬请各位读者批评指正。

2018年4月

目 录

第一章

端正心态:有好心态才有好成绩

销售员应有的十大心态 / 001

勇气引领成功之路 / 006

解除心理禁锢,激发更大潜能 / 010

树立必胜信心,踏上推销征程 / 015

激发成功欲望,保持进取心 / 018

克服浮躁心理,培养恒心和意志 / 021

用海纳百川的胸怀包容客户 / 023

自卑是销售最大的障碍 / 026

自信可为商品增色,赢得客户认可 / 030

好脾气创造好业绩 / 034

积极应对“销售低潮” / 038

培养职业自豪感 / 041

像爱自己的孩子一样爱你的品牌 / 043

远离“销售倦怠” / 045

第二章

学会聆听:给顾客心灵支持

- 051 / 80%的成交靠耳朵完成
- 054 / 学会倾听客户的谈话
- 056 / 听懂“价格太贵”的潜台词
- 060 / 掌握耐心倾听的三部曲
- 062 / 客户抱怨时,要坐下来认真倾听

第三章

学会说话:话要说到顾客心坎上

- 065 / 话不在多,“顺心”最重要
- 067 / 学会向客户提问
- 070 / 对客户要多赞美、少批评
- 073 / 在饭桌上说话有讲究
- 076 / 做销售永远不能说的七句话

第四章

巧妙谈判:在谈判中“俘虏”客户

以退为进，紧牵客户心 / 080

销售谈判中说“不”的技巧 / 083

步步为营，谈判才能赢 / 086

谈判地点暗藏玄机 / 092

谈判的最高境界：达成双赢的局面 / 095

学一学谈判中的让步心理学 / 099

洞察心理，巧解谈判僵局 / 103

第五章

注意禁忌:与顾客交往不能太随便

不要忽略第一印象的作用 / 107

唐突乏味的开场白只会把希望扼杀在摇篮中 / 110

对产品含糊其词，会导致签单失败 / 113

不要让沟通变成一场独白 / 115

- 119 / 正确对待顾客对价格提出异议
- 124 / 过分夸大产品效果，会令顾客心生疑云
- 126 / 不要对客户实行“强卖”
- 131 / 适当退让，以免自己陷于两难境地
- 133 / 真诚待人，不欺骗客户
- 136 / 顾客反复调换产品，不能显示出不耐烦
- 141 / 辩解会使客户失去信任
- 144 / 不要强力禁止顾客的退货要求
- 148 / 客户投诉并不等于找茬

第六章

注意形象：你的形象就是你的名片

- 152 / 外表的魅力可以让你处处受欢迎
- 154 / 在访问客户前要先照镜子
- 158 / 销售员穿衣打扮的技巧
- 162 / 西装穿着有讲究

- 销售人员的着装法则 / 164
- 不同级别销售人员的穿着要领 / 167
 - 让自己的形象充满活力 / 169
 - 好气质就是好形象 / 171
- 优雅、礼貌的行为能促进销售 / 173

第七章

拓展客户:成为销售精英

- 交到朋友等于赚到财富 / 177
- 寻找潜在客户的主要方法 / 180
- 如何在展览会上抓住客户 / 183
- 在联谊会中结识更多准客户 / 189
- 与客户联谊时常采用的方法 / 192
 - 开发经销商有窍门 / 198
 - 从竞争对手那儿抢客户 / 202
 - 客户筛选与资源积累 / 204

- 206 / 寻访并不断地建立新客源
- 209 / 每个客户身后都有 250 个潜在客户
- 211 / 联系每个地方的每个人
- 214 / 与客户建立相互理解信任的关系
- 216 / 让老客户帮你寻找新客户

第八章

坚持学习:不断提升自己

- 223 / 内外兼修, 提高自己的销售能力
- 228 / 深入研究本公司产品
- 232 / 全面掌握公司的情况
- 234 / 尽可能多地去熟悉对手
- 236 / 拓宽信息渠道
- 240 / 寻找一切机会给自己“充电”
- 241 / 善于向行业高手取经
- 242 / 永远不要满足
- 244 / 不断学习, 超越自己

第一章 端正心态：有好心态才有好成绩

销售员应有的十大心态

什么样的心态将决定我们过什么样的生活。唯有心态摆正了，你才会感觉到自己的存在；唯有心态摆正了，你才会感觉到生活与工作的快乐；唯有心态摆正了，你才会感觉到你所做的一切都是理所当然的。

态度决定一切。态度是一个人对待事物的一种驱动力，不同的态度将产生不同的驱动作用。好的态度产生好的驱动力，注定会得到好的结果，而不好的态度也会产生不好的驱动力，注定会得到不好的结果。同时，对待任何事物不是单纯的一种态度，而是各种不同心态的综合。作为庞大军团的销售队伍，又应该有什么样的心态呢？

1. 积极的心态

首先我们需要具备积极的心态。积极的心态就是把好的、正确的方面扩张开来，同时第一时间投入进去。一个国家、一个企业肯定都有很多好的方面，也有很多不够好的地方，我们就需要用积极的心态去对待。犯罪仍然存在，可是我们应该看见国家的大力整

顿；企业有很多不尽合理的管理，可是我们应该看到企业管理风格的改变。也许你在销售中遇到了很多困难，可是我们应该看到克服这些困难后的一片蓝天。同时，我们应该就正确的、好的事情第一时间去投入，唯有第一时间去投入才会唤起你的激情，唯有第一时间投入才会使困难在你面前变得渺小，好的地方在你眼前光大。

积极的人像太阳，走到哪里哪里亮。消极的人像月亮，初一十五不一样。某种阴暗的现象、某种困难出现在你的面前时，如果你去关注这种阴暗、这种困难，那你就会因此而消沉，但如果你更关注这种阴暗的改变、这种困难的排除，你会感觉到自己的心中充满阳光、充满力量。同时，积极的心态不但使自己充满奋斗的阳光，也会给你身边的人带来阳光。

2. 主动的心态

主动是什么？主动就是“没有人告诉你而你正做着恰当的事情”。在竞争异常激烈的时代，被动就会挨打，主动就可以占据优势地位。我们的事业、我们的人生不是上天安排的，是我们主动去争取的。在企业里，有很多事情也许没有人安排你去做，有很多的职位空缺。如果你主动行动起来，不但能锻炼自己，同时也为自己争取这样的职位积蓄了力量，但如果什么事情都需要别人来告诉你时，你已经很落后了，这样的职位也挤满了那些主动行动的人。

主动是为了给自己增加机会，增加锻炼自己的机会，增加实现自己价值的机会。社会、企业只能给你提供道具，而舞台需要自己搭建，演出需要自己排练，能演出什么精彩的节目，有什么样的收视率决定权在你自己。

3. 空杯的心态

人无完人，任何人都有自己的缺陷，有自己相对较弱的地方。也许你在某个行业已经满腹经纶，也许你已经具备了丰富的技能，但是你对于新的企业，对于新的经销商，对于新的客户，你仍然是你，没有任何的特别。你需要用空杯心态重新去整理自己的智慧，去吸收现在的、别人的、正确的、优秀的东西。企业有企业的文化，有企业发展的思路，有自身管理的方法，只要是正确的、合理的，我们就必须去领悟、去感受。把自己融入到企业之中，融入到团队之中，否则，你永远都是局外人。

4. 双赢的心态

杀头的事情有人干，但亏本的买卖没人做，这是商业规则。你必须站在双赢的心态上去处理你与企业之间、企业与商家之间、企业和消费者之间的关系。你不能为了自身的利益去损坏企业的利益。没有大家哪有小家？企业首先是一个利润中心，企业都没有了利益，你也肯定没有利益。同样，我们也不能破坏企业与商家之间的双赢规则，只要某一方失去了利益，必定就会放弃这样的合作。消费者满足自己的需求，而企业实现自己的产品价值，这同样也是一种双赢，任何一方的利益受到损坏都会付出代价。

5. 包容的心态

作为销售人员，你会接触到各种各样的经销商，也会接触到各种各样的消费者。这个经销商有这样的爱好，那个消费者有那样的需求。我们是为客户提供服务、满足客户需求的，这就要求我们学会包容，包容他人的不同喜好，包容别人的挑剔。你的同事也许与你有不同的喜好，有不同的做事风格，你也应该去包容。

水至清则无鱼，海纳百川，有容乃大。我们需要锻炼同理心，需要去接纳差异、包容差异。

6. 自信的心态

自信是一切行动的源动力，没有了自信就没有了行动。我们要对自己服务的企业充满自信，对我们的产品充满自信，对自己的能力充满自信，对同事充满自信，对未来充满自信。自己是将优良的产品推荐给我们的消费者，去满足他们的需求，我们的一切活动都是有价值的。很多销售人员自己都不相信自己的产品，又怎样说服别人相信自己的产品呢？很多销售人员不相信自己的能力，不相信自己的产品，所以在客户的门外犹豫了很久都不敢敲开客户的门。

如果你充满了自信，也就会充满了干劲，你开始感觉到这些事情是我们可以完成的，是我们应该完成的。

7. 行动的心态

行动是最有说服力的，千百句美丽的雄辩胜不过真实的行动。我们需要用行动去证明自己的存在，证明自己的价值；我们需要用行动去真正地关怀我们的客户；我们需要用行动去完成我们的目标。如果一切计划、一切目标、一切愿景都只是停留在纸上，不去付诸行动，那计划就不能执行，目标就不能实现，愿景就是肥皂泡。

8. 给予的心态

要索取，首先学会给予。没有给予，你就不可能索取。我们要给予我们的同事以关怀，给予我们的经销商以服务，给予消费者

满足需求的产品。唯有给予是永恒的，因为给予不会受到别人的拒绝，只会得到别人的感激。

9. 学习的心态

干到老，学到老。竞争在加剧，实力和能力的打拼将越加激烈。谁不去学习，谁就不能提高，谁就不会去创新，谁的武器就会落后。同事是老师，上级是老师，客户是老师，竞争对手是老师。学习不但是一种心态，更应该是我们的一种生活方式。21世纪，谁会学习，谁就会成功，学习成为了自己的竞争力，也成为了企业的竞争力。

10. 老板的心态

像老板一样思考，像老板一样行动。你具备了老板的心态，就会去考虑企业的成长，考虑企业的费用，你会感觉到企业的事情就是自己的事情，就会知道什么是自己应该去做的，什么是自己不应该做的。反之，你就会得过且过，不负责任，认为自己永远是打工者，企业的命运与自己无关。你不会得到老板的认同，不会得到重用，低级打工仔将是你永远的职业。

[推销艺术]

态度决定一切。态度是一个人对待事物的一种驱动力，不同的态度将产生不同的驱动作用。好的态度产生好的驱动力，注定会得到好的结果，而不好的态度也会产生不好的驱动力，注定会得到不好的结果。同时，对待任何事物不是单纯的一种态度，而是各种不同心态的综合。

勇气引领成功之路

在销售的过程中，销售人员的畏惧多半来源于“不敢与人打交道”，这种现象被称为“缺乏人际勇气”，销售新人在这一点上表现得尤为明显，他们往往只注重对技能和知识的学习，却忽视了对人际勇气的训练。不仅如此，很多经验丰富的销售人员同样也是缺乏人际勇气的。他们对于产品、技能的掌握都没有问题，同时也十分勤奋，也曾赢得了客户的尊重，但是成交率就是不高，甚至有很多是眼看快要到手的客户，最后却丧失了，这种现象在很多公司中非常普遍。究其根源，这与销售人员缺乏人际勇气有密切的关系。

李平是某公司新来的一个业务员，有一次，他需要去拜访一位客户，去之前就听同事说该客户是一家大企业的老总，为人很严肃，而且经常动不动就会发脾气，是很难对付的。于是李平的心里开始担心，害怕客户为难自己，或者把自己骂出来，那多难堪啊！他越想越害怕，甚至想要放弃，但是已经和客户约定好了见面，不去也不行。

在去客户家的路上，李平心里一直忐忑不安，设想了各种可能出现的情况，心情也变得越来越沉重。终于到了客户的门口，这时李平连敲门的勇气都没有了，伸出来的手还在不停地颤抖。这时门突然打开来，原来是主人想看看销售人员到了没有，正好碰见了，于是李平就跟着主人进了屋。

客户对李平很客气，也没有别人说得那么严肃，但是客