

大师之作
长盛不衰

一个优秀销售员的 自我修炼

[美] 托马斯·赫伯特·拉塞尔 著
(Thomas Herbert Russell)

钱志慧 译



AI时代，销售需要的
不仅是技巧，更是素质

只懂技巧，充其量是个“卖货”的；
具有专业素质才是专业人士

优秀销售员修炼自我、提升格局的必备之书

古吴轩出版社

中国·苏州

一个优秀销售员的 自我修炼



〔美〕托马斯·赫伯特·拉塞尔 著
(Thomas Herbert Russell)

钱志慧 译

古吴轩出版社

中国·苏州

图书在版编目(CIP)数据

一个优秀销售员的自我修炼/(美)托马斯·赫伯特·拉塞尔(Thomas Herbert Russell)著;钱志慧译.—苏州:古吴轩出版社,2018.3
ISBN 978-7-5546-1120-3

I. ①— II. ①托… ②钱… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第006543号

责任编辑:蒋丽华
见习编辑:顾熙
策划:路姜波
装帧设计:沈加坤

书名:一个优秀销售员的自我修炼
著者:[美]托马斯·赫伯特·拉塞尔(Thomas Herbert Russell)
译者:钱志慧
出版发行:古吴轩出版社

地址:苏州市十梓街458号

Http://www.guwuxuancbs.com

电话:0512-65233679

邮编:215006

E-mail: gwxcs@126.com

传真:0512-65220750

出版人:钱经纬
经销:新华书店
印刷:三河市兴达印务有限公司
开本:710×1000 1/16
印张:16
版次:2018年3月第1版 第1次印刷
书号:ISBN 978-7-5546-1120-3
定价:42.00元

作者简介

托马斯·赫伯特·拉塞尔

(Thomas Herbert Russell)

(1862—1947) 美国管理学大师,《韦伯斯特词典》前主编。一生著述颇丰,至今仍有六十多部著作一再重印,其中《一个优秀销售员的自我修炼》更是凭借经典的内容,长盛不衰。

内容简介

这是一本关于销售的权威著作,涉及销售工作的方方面面,从销售员的个人修养和心理准备到销售团队的建设,从销售话术到产品展示,从销售渠道的规划到跟进潜在客户,全面陈述了科学的销售流程,阐述了科学的销售技巧,可谓是销售工作从业者的百科全书。

本书在全国各大新华书店、书城火爆热销中
团购电话: 010-62252154转8002 (发行部)
13718773445

投稿邮箱: wttx@bookslife.com.cn

P 前言 Preface

是科学，也是技能

几个世纪以来，人们认为销售技能只是某一类人或是某个阶层的人天生具有的特殊才能，且只能世代遗传。

如今，销售在商业进程中发展到了一个新阶段，它被明确地定义为一种科学和一种技能，而它确实也兼具两者的特征。

首先，销售是一种技能，因为成功的训练表明，人们通过体验、学习或是观察，就可以习得某些特定的技巧和能力。如果技能指的是“提升某种行为表现的规则体系”，那么现代销售确实是一种技能，因为它建立在明晰的原理和既定的规则之上，而遵从这些原理和规则就能提升销售业绩。

我们现在常把销售称为“推销术”，但作为一个特别的研究分支，我们最好还是把它称为“销售学”，因为它表现出了“对销售真相及事实的认知、理解和洞察”。它是关于购买者和销售者精神状态的“协调、有序、系统”的知识，无论这些知识是在事物的本性中发现的，还是在观察和实验中形成的。销售还表现为“来自纪律、法则或训练的技巧或技术”。和其他科

学门类一样，销售具有通用准则，并且能够被传授。

知识应用于实践便形成了技能。技能中的规则等同于科学里的原则。科学是知识，技能则是运用知识的手段。

因此，现代销售既是科学又是技能，我们可以通过对其科学原理和专业知识的学习和实践来提高销售能力。这些原理和知识是销售的基础，目前已经得到人们的普遍认同和理解。

什么是销售

我们通常把销售定义为“售卖商品和货物的能力”，或者是“为了转移所有权而签订协议”，但是，现代销售更恰当的定义应该是“推销的能力”。现代销售员必须具备推销的能力，唯有如此，才能取得成功。

那么，怎样才能具备推销的能力呢？首先，要学习现代人从商业实践中总结出的销售原理。其次，要有意识地锻炼自己的意志力，从而提高推销能力；陶冶情操、保持健康、举止有度；要学会观察客户，从而通过心理暗示来引导他的判断；要仔细研究和了解自己所售卖的商品。总之，用所有可能影响销售行为或是可能引起购买欲望的知识彻底武装自己。

现代销售员还必须知道如何接近客户，如何吸引客户的注意，如何展示商品，如何引起销售讨论，如何面对异议以及如何结束销售。他们还必须知道，在面对熟客或生客等不同情境下，如何引导购买者，如何维护长期客户并确保未来的销售业绩。

上文所说的大多数内容属于知识的范畴，销售员能够通过不断学习而掌握。自我训练能够弥补性格缺陷，身心是否健康和举止是否得体则取决于销售员个人。事实上，能否具备以上这些品质，完全取决于年轻人对自身能力

的关注程度和勤勉程度。

优秀的销售员

一个著名的批发商总结了优秀的销售员所应具备的素质：

“在优秀的销售员眼里，交易不仅仅是交易，还是成就。优秀的销售员需要了解所售商品及其价值，也需要了解市场上的同类产品。他需要赢取和保持交易对象的信任，兼顾购买者和销售者的利益。他知道，如果对客户要价过高，或是让客户觉得买贵了，又或者让客户觉得受了欺骗，那么这样的销售是最无益的。优秀的销售员并不依赖所谓的‘口才’，我所熟知的一位杰出的推销员就极其安静和低调。除了准备充分之外，销售员还必须对所售的商品充满信心，并充分展示个人魅力，交不到朋友的人是不可能获得客户的。”

销售员的待遇

成功的销售所带来的回报从没有像今天这样丰厚。人们或多或少都想从事销售工作。平庸的销售员满足于一般的回报，优秀的销售员期待较好的回报，而伟大的销售员则追求最好的回报。

不是每个年轻人都能成为伟大的销售员。只要腿脚便利，人人都能奔跑，但不是每个人都能成为伟大的赛跑选手。不过，正如严谨的训练能提高人们的跑步能力一样，认真的自我训练也能提高人们的销售能力。

接下来，本书将充分阐述关于销售原理的现代研究方法，并在最后列出业内认可的销售技巧，但愿想从事销售工作的人，能从中获得相关的基本知识，为成功打下坚实的基础。



第一部分 素 养 篇

第一章 人人都可以成为优秀的销售员 // 002

成为移动的百科全书 // 002

敏锐的感觉和精准的判断力 // 004

销售要玩转情商 // 006

外在形象是商界的通行证 // 009

内在品格是最好的名片 // 012

销售的专业主义 // 016

第二章 优秀的销售员都是心理学家 // 021

销售就是“贩卖”信赖感 // 021

不动声色的暗示 // 025

暗示动作 // 027

说服：把话说到对方心里 // 027

销售不是体力活，而是脑力活 // 030

销售拼的是心理 // 033

第三章 走向事业的成功 // 038

销售永不消亡，但会一日千里 // 038

保持良好的工作状态 // 040

计划你的工作，落实你的计划 // 043

管理好时间就是管理好未来 // 045

创新精神与业务能力 // 047

乐观的心态和良好的品质 // 052

第二部分 技能篇

第四章 销售的通用方法 // 058

销售前期：接近客户 // 058

销售中期：演示产品 // 062

销售后期：完成签单 // 065

销售过程中应该注意的一些问题 // 066

一些实用的销售技巧 // 073

《销售指导》举例 // 074

第五章 销售前期：接近客户——以收银机公司为例 // 078

找准目标客户 // 078

会面中的注意事项 // 082

会面中的实用话术 // 087

第六章 销售中期：演示产品——以收银机公司为例 // 093

熟知产品信息 // 093

了解并尊重你的客户 // 095

演示要面面俱到 // 098

演示要伴随着说服 // 099

第七章 销售后期：完成签单——以收银机公司为例 // 102

签单前的准备工作 // 102

签单时的注意事项 // 104

学会适时结束 // 108

在客户后面“推一把” // 112

第三部分 团队篇

第八章 旅行销售员的机遇与挑战 // 118

旅行销售员的前世今生 // 118

英国旅行销售员的挑战 // 121

美国旅行销售员的现状 // 127

第九章 组建销售团队 // 133

销售团队的创建 // 133

销售团队的激励 // 138

销售团队的培训 // 140

销售团队的监督 // 143

建立客户档案 // 145

维护潜在客户记录系统 // 148

第十章 培训代理商——以出版公司为例 // 154

第一讲：关于销售 // 154

第二讲：关于职业 // 157

第三讲：关于成功 // 160

第十一章 销售代理权——以出版公司为例 // 164

关于总代理的工作指导 // 165

如何回应各种拒绝 // 170

成为总代理的准备工作 // 175

第四部分 渠道篇

第十二章 了解销售的上游环节 // 180

熟知生产环节 // 180

开拓产品市场 // 184

间接分销渠道的经营 // 187

直接分销渠道的运营 // 189

第十三章 批发销售和零售销售的原则与技巧 // 193

批发销售员的可贵品质 // 193

批发销售员的成功经验（一） // 196

批发销售员的成功经验（二） // 199

批发销售员的日常工作 // 203

零售销售员的成功经验 // 207

零售销售员的注意事项 // 209

第十四章 服务销售的实践指南——以广告销售为例 // 212

体现专业精神 // 212

了解行业历史 // 217

陈述解决方案 // 219

介绍服务项目 // 221

第十五章 服务销售的话术技巧——以广告销售为例 // 225

如何应对各种拒绝（一） // 225

如何应对各种拒绝（二） // 230

确保沟通是清晰而有效的 // 234

不仅要成交，而且要讲解透彻 // 236

引导和控制谈话走向 // 238

其他常见情境的应对话术 // 240

职场人士同样需要保持健康。健康不是仅指身体这一方面的人，其职业发展的目标也是多元的。本书的写作初衷就不止此，还充分说明了，那些在职场中的人从事教育用心学习过程所积累下来的知识或其他重要技能，原本这些知识对于他们来说是至关重要的。

第一章

是前期训练升式知识可帮人入

职场初期能力运用的关键在于前期训练升式知识可帮人入职场。职场人士需要具备天然的能力，他们是天生的领导者。不过，大多数人也需要具备后期的能力，这就需要训练和知识。本书正是基于这一理念，为职场人士提供了一套完整的训练体系。

第一部分

素养篇

职场初期，成功的关键在于一种高素质的职业素养。职业素养是指一个人在职场中所应具备的综合素质，包括职业道德、职业操守、职业态度、职业能力等方面。职业素养的高低直接影响到一个人的职业发展。本书旨在帮助职场人士提升职业素养，为职业发展奠定坚实的基础。

职业素养篇

职业素养是指一个人在职场中所应具备的综合素质，包括职业道德、职业操守、职业态度、职业能力等方面。职业素养的高低直接影响到一个人的职业发展。本书旨在帮助职场人士提升职业素养，为职业发展奠定坚实的基础。职业素养的培养是一个长期的过程，需要职场人士在实践中不断学习和积累。本书通过理论讲解和案例分析，帮助职场人士了解职业素养的重要性，掌握提升职业素养的方法和技巧。本书分为职业素养概述、职业道德、职业操守、职业态度、职业能力五个部分，每个部分都包含理论讲解和案例分析，帮助职场人士全面了解和掌握职业素养的各个方面。本书适合职场人士阅读，也适合企业作为培训教材使用。

第一章

人人都可以成为优秀的销售员

成为移动的百科全书

一个年轻人从投身商海的那一刻起，就是一名销售员了。他在应聘首个职位时，就是在试图销售自己的服务，而他的销售能力则决定了他能获得多大的成功。在生活中，每一步都走得很顺的人，就是一个优秀的销售员，即使他可能从来没有叫卖过真正的商品。医生、律师、记者、会计或作家的目标，就是在最好的市场销售自己的服务、技能或知识，并获得尽可能高的回报。杂货商、纺织品商或是粮食交易商的目标则是把自己的商品卖出最高的价格，并且卖得越多越好。因此，销售活动贯穿于所有的商业行为之中。

职场人士同样需要懂得销售。那些不重视培养这一能力的人，其职业生涯往往是失败的。悲惨的职场事故数不胜数，这充分说明了，那些玩忽职守的人从来没有用心学习过销售的基本原理或是其他商业技能，原本这些是有益于他们的职业实践的。

既然销售能力适用于所有领域，那么所有人都应该认真学习。我相信有些人具备天然的销售能力，他们是天生的销售员。不过，大多数人也都具备潜在的销售能力，只要通过训练和学习，他们也能获得提高。但这一切首先要基于销售员自己的个性，销售员想要成功，就得具备成功者的品质。

在个性上有所欠缺的销售员，要通过学习 and 不断的自我警醒来弥补不足。人们可以在地基上盖房子，同样地，人们也能基于自己的个性来锻造商业品质。每个人都需要清楚自己的优点和缺点。

简单来说，成功的销售就是一种首先唤起他人欲望，然后促使他人下决心购买自己所售商品的能力。因此，销售员要恰当地训练大脑、提高智力，懂得根据客户的感受而行动，从而得到想要的结果。

人类的所有知识都可以用来训练大脑。对销售员来说，掌握的东西越多越好——第一，要了解所销售的商品或服务；第二，要了解整体的商业环境；第三，要了解基本的人情世故。

令人惊讶的是，许多人都只具备很少的基础知识。这可能是因为从孩童时代起，他们的父母就经常阻止他们提问，结果扼杀了他们的求知欲。除了生活琐事外，他们对什么都不感兴趣，并且对这个世界的现状和未来几乎漠不关心，生活得乏味而无趣。他们思想愚钝，因为很少训练大脑；他们语言匮乏，只能用几百个词语来简单表达日常的物质需求；他们变得孤僻自私，

最终丧失了影响世界的能力。

职场人士在基础知识方面的缺失远远超出我们的想象。铁路办事处未经训练的文员，通常无法不假思索地说出客运总代理的名字，即使数百万旅客都熟悉这个名字；接待你的销售员可能根本无法告诉你商品的制造材料和过程，如果你问他美国在哪儿，他也只能咕哝一句“在南面”。

这并不是说成功的销售员一定要博学多识，而是要具有良好的知识基础。眼界宽广的人会对自身生活圈以外的事充满兴趣，他们毫不费力就能获得这些知识。

通常，我们可以通过谈话内容来判断一个人的品质和学养，绝大多数人可以由此被分成三类：第一类人善于思考且观点独到，第二类人善于评论人，第三类人善于评论事。当然，流言蜚语在以上三类人里根本没有立足之地。

敏锐的感觉和精准的判断力

大体来说，人类在形成关于某事或某物的观点之前，先就已经感知到了此事或此物。我们正是凭借感觉，认识到这是一本书或那是一双鞋，但在这个当口，我们尚未就此形成什么明确的观点。因此，通过培养感觉能力来提升认知能力就显得十分必要。

新手销售员要谨记，想收获成功就必须要先付出，要在商业实践中锻炼自己的判断能力和思维能力，而判断能力又是建立在思维能力基础上的。亲身经历和听别人的转述，会让一个人对同一个商业问题，做出完全不同的判断。

判断通常是基于经验的，所以我们才要不断积累经验。只要在特定条件

下形成正确的判断，那么当相同的条件再次出现时，这一判断就同样适用。这就是经验带来的好处。

不过，在商业实践中，推理也是形成判断的主要思维方法之一。这些判断基于一般逻辑推理或他人在相似条件下获得的经验，是可以学来的。所有人形成商业判断的思维过程都是差不多的。因此，通过研究这一过程，我们就能了解或知悉他人的想法，或者至少是可能的想法，这在大多数情况下能让我们获得成功。需要注意的是，人类思维中存在着显意识推理和潜意识推理，此两者对我们的最终判断均有影响。

有些人做出的判断总能让他们的同事惊叹不已，因为这些判断往往又快又准。快速而准确的判断十有八九来自过去的经验，正是因为眼下似曾相识的情境唤醒了他们的记忆，所以他们能够快速检索出以前的经验，并自信满满地在当前条件下做出判断。

不过，我们认为商业判断并不一定要快，而是要深思熟虑，因为养成善于思考的习惯才是重要的。虽说思考可以既谨慎又快速，但深思熟虑更不易犯错。即使面对从未经历过的事情，思考力与想象力也会让人认识到事情的有利一面。

再怎么强调正确的商业判断的重要性和培养判断能力的必要性都不过分。每个销售员都记得错误判断所带来的惨痛后果，他们因此更渴望培养良好的判断能力。

新手销售员可能会问：“我只是卖东西，为什么还需要储备基础知识呢？我为什么要记住那些与手头上的生意无关的信息呢？”

这是因为销售员在评估客户的同时，客户也在评估销售员。客户想知道他在和什么样的人做交易，而销售员在基础知识方面的匮乏，很可能会导致