

成功学·心理学·营销学

现学现卖

——世界顶级营销专家实战兵法

「美」杰克·柯林斯
李唯心斯译



海南出版社

现学现卖

——世界顶级营销专家实战兵法

[美]杰克·柯林斯/著

李唯心斯/译

海南出版社

图书在版编目(CIP)数据

现学现卖/(美)柯林斯著;李斯译.

—海口:海南出版社,2001.6

ISBN 7-5443-0062-5

I. 现… II. ①柯…②李… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 030070 号

Copyright © Jack Collis 1996

Chinese translation copyright © 2001 by Hainan Publishing House

This Chinese Language edition published under

License from Harper Collins Publishers Pty Limited, Sydney Australia

All Right Reserved

版权合同登记号:图字 30-2001-28 号

现学现卖

(美)杰克·柯林斯 著

李唯心斯 译

责任编辑 野夫

※

海南出版社出版发行

(570216 海南省海口市金盘开发区建设三横路 2 号)

全国新华书店经销

河北丰润印刷有限公司印装

2001 年 6 月第 1 版 2001 年 6 月第 1 次印刷

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:14

字数:340 千字

书号:ISBN 7-5443-0062-5/F·12

定价:25.00 元

随便翻开《现学现卖》的哪一页，你都能找到立马就可拿来帮助自己销售更多产品的点子，而不管你销售的是哪一种产品。杰克·柯林斯的这部杰作，充满了久经时间考验的常识技巧。任何想改善自己工作业绩的销售人员都应该读读这本书。

——乔·罗伯森，健康成长国际股份有限公司董事长

我在销售业干了30年。我这连续10年都是澳大利亚领先的人寿保险销售人员。我能够走到这一步，是因为我读过和学过讲销售的很多书籍。《现学现卖》读起来很轻松，是其中讲销售艺术最好、最权威和信息最多的一本。这是销售人员的圣经。

——乔·朗雷，伊莱恩特电子企业公司董事长

《现学现卖》的确了不起。为行业所需，我们会把它当作用于目前和未来的销售及客户服务人员的销售圣经。

——罗布·马修斯，闪光形象股份有限公司董事长

本书不仅有很多有用的销售指导和战略，而且还极有可读性，给人启迪不少。对于涉及销售的任何企业，这本书都是极有价值的。

——凯利·旺卡，富梅未来媒体股份有限公司董事长

序

每次见到杰克·柯林斯，我都对个人销售产生新的自信，也能够感觉到销售专业人员持续不断的机会。他对销售实践和销售个人发展的丰富的知识，为我们提供了弥足珍贵的技术源泉和实践诀窍，使我们在今天的销售舞台上可以一展手脚，迎接挑战。

杰克·柯林斯的职业生涯是销售和销售培训，这两者他都做得极其成功，并且历经了35年，在面对面的培训当中影响了10多万人。通过他众多的著作和长年不断的培训，深刻地改变了许多人的生活和工作，他的著作和录音磁带传播到了澳大利亚和新西兰以及其他许多国家，为那里的销售人员的销售成功做出了自己的贡献，产生了很大的国际影响。杰克的教学项目主要集中在提供可行的个人方案上，他使这种方案成为一种能够使个人取得眼前和长远成功的可操作方案。

在《现学现卖》中，杰克·柯林斯提供了切实可行的销售指导，我可以把这些指导推荐给各个层次的销售人员，不管他们是要为自己树立新的信心，还是要在这个科技和超级竞争时代在销

售和个人交流方面取得更大的事业成功。

杰克·柯林斯提供了让人耳目一新、实用和令人振奋的独特观点,可以形成真正的解决方案,用以在竞争的销售环境当中成功操作。今天,大家为了立即取得成功,争先恐后地在以科技为基础的各种解决方案的指导下展开角逐,而他却是成功的销售业界的传奇人物。

这是为销售人员所写的一本讲基本技能和个人发展的著作,在本书当中,杰克·柯林斯提供了一个机会,让大家找到更好的方法,通过作为一门职业的销售来获取成功和满足。杰克·柯林斯抛出一根链条,让销售人员完整理解自己的角色和个性动力,因而快速养成自己的特长,完善操作技巧,使生活的美满和持续不断的销售成功连为一体。

作为今天商业领域所发生的巨大变革的结果,销售人员经常会感到信心不足,怀疑自己的能力,而且很有可能会因为无法确立定义明确的目标,无法建立持续不断的技能来源以及不能够明白成功要素而形成思想压力。以科技为基础的销售解决方案,经常是作为合算的解决方法来设计的,但它们常常无法合适地利用个人销售方法当中的能量、热情和直观因素。因此,销售人员感到自己是个门外汉,他们的操作水平有所下降,使他们的组织整体的成功率下降。

许多企业对通过销售操作的实践,对以科技为基础的销售方案不再着迷了,从而对有效的个人销售的重要性予以重新认识,他们对个人的销售和市场推广给予了更大的支持。杰克·柯林斯跟我的观点是一样的,他说,要成为销售专家并没有什么万灵药。他还说,成功取决于学习和应用不同的很多技巧,这些技巧需要积极上进的行为举止来支持,而这些行为举止又基于始终如一的良好工作习惯。他还说,“人是跟人做生意的”,说在这样一个科技驱动的世界里,专业销售人员作为一个组织的人际交流工具和催化剂,

有非常关键的责任。销售代表的作用从来都没有像今天这样重要，他需要把潜在的客户变成有利可图的销售，需要确保一个组织有耳朵听客户的意见，有声音表达客户的心声。

《现学现卖》提供了极好的机遇，销售人员应借助这种以双手奉献出来的解决方案，顺从经验的引导，立即采取步骤来使个人的优势得到扩展，并在竞争越来越残酷的操作环境当中提高自己的销售业绩。

比尔·莱夫
于哥伦比亚大学商学院

现学现卖

序	1
前言	1
第1篇：销售心理学	
第1章：关于销售的思考	7
第2章：提高销售效率	13
◇如果改善个人销售效率	14
◇看法的重要性	16
第3章：寻找潜在买主，直达百万	23
◇变化的工作场地	24
◇探查客户，直到百万	25
◇寻找潜在买主的方法	35
◇准备一份潜在买主收集计划	48
◇突破自己的最好业绩	49
第4章：销售过程介绍	51
第5章：电话预约	55

◇做好准备	55
◇电话技巧	62

第6章:当一名销售方法上的艺术大师 65

◇信件接触方法	67
◇电话接触方法	69
◇面对面的接触方法	71

第7章:销售故事 77

◇使故事适合市场	82
◇利用图片和印象深刻的文字	83
◇销售介绍	87

第8章:人们为什么购买 91

◇理解购物者动机	92
◇打消对成本、担心和风险的顾虑	95
◇购买和销售	100
◇性格风貌	105
◇隐藏的购买动机	106
◇座谈销售	110
◇索取的原理	110
◇结论	111

第9章:销售买家益处 117

◇特性与益处之间的差别	119
◇再谈特性与益处	123

◇ 结论	127
第 10 章:通往销售成功的视觉方法	131
◇ 利用视觉辅助的益处	132
◇ 有效地利用视觉辅助材料	135
第 11 章:打消疑虑,排除拒绝理由,达成一致	139
◇ 拒绝理由出现的理由	141
◇ 拒绝理由的种类	141
◇ 排除疑虑,打消拒绝理由的一些技巧	144
◇ 具体的拒绝理由	146
第 12 章:完成销售	159
◇ 什么时候请客户购买	161
◇ 如何询问订货事宜	165
第 13 章:温柔的交流艺术	177
◇ 广告	178
◇ 交流过程	182
◇ 身体语言基础知识	189
◇ 结论	193
第 14 章:问题即是答案	195
◇ 利用软性问题进行销售	196
◇ 硬性问题	198
◇ 交替性的问题	201
◇ 引导性的问题	202

◇倾听回答	203
第 15 章:多听有利于理解	211
◇仔细听	212
◇专注于所说的话	213
◇当积极的倾听者	214
◇不要打断	214
第 16 章:做有力的销售介绍	217
◇口头介绍	218
◇书面介绍	223
◇注意非口头的信号	229
第 17 章:售后服务当中的跟进	233
◇潜在买主说:“打电话来,我们再做决定”	234
◇潜在买主说“不”	235
◇潜在买主说“行”	236
第 18 章:处理申诉	239
◇客户为什么会申诉	240
◇回应客户申诉	240
◇为什么会出现争论	242
◇潜在买主为什么会抱怨	243
◇结论	243
第 19 章:取得销售成功的商谈技巧	247
◇商谈中的原则	249

◇谈判的过程	255
◇行为模式	260
◇谈判策略	261
◇结束谈判	267

第 20 章:概 念.....273

◇72 的形象	276
◇财富的创造	277
◇生、死或放弃	278
◇支持一项购买仅有的 4 种方式	280
◇你能发大财	282
◇时间就是生命	284
◇收入与资本之间的选择	285
◇共担风险	286
◇生命交换原则	287
◇结论	288

第 2 篇:当自己的销售管理者

第 21 章:自己开创公司 291

◇自我发展的重要性	292
◇自己当自己的管理人的益处	293
◇如果当自己的销售经理	294
◇结论	298

第 22 章:自我表现 301

◇你的外表	301
-------------	-----

◇如何说话	309
◇行为规范	312
◇结论	313

第 23 章:自我激励 317

◇树立积极的自我形象	318
◇干得好就自己奖励自己	319
◇自我表扬	320
◇从自己的词典里拿走“失败”这个词	320
◇持之以恒是关键	322

第 24 章:脑力的优势 325

◇潜意识思维的能量	326
◇人生是一道自我实现的预言	328

第 25 章:时间管理 339

◇确定目标,有的放矢	340
◇有效利用时间的 10 条办法	343

第 26 章:追求去吧! 353

◇设立目标	354
◇实现目标的十种方法	364

第 27 章:经营好销售区域 375

◇形成有规律的造访模式	376
◇有效动用时间	377
◇市场划分	378

第 3 篇：发挥个人潜能

第 29 章：不断进步	391
◇确立人生目标	392
◇超越自我局限	393
◇深化自我认识	394
◇习惯与个性	395
◇销售人员遇到的共同困难	396
◇困难的原因	397
◇克服担心、抵抗、勉强与压抑	398
◇克服恐惧感	400
◇克服抵制情绪	407
◇克服电话障碍心理	409
◇克服压力	411
◇三个人的经历	412
◇对个人经历的小结性评论	418
◇帮你进步的建议	419
◇关于成功的几句补充	422
 第 30 章：努力干吧！	 425

前言

追求卓越是人的理想。一个人如果有跻身顶层的天赋，那就应该把追求卓越当作最高目标。天赋是万不可浪费的一种才能。

——克里斯·爱瓦特

《现学现卖》是一本论销售独特著作，首先因为它对该学科的研究比在美国出版的其他论销售的著作更彻底，更有专业性；其次，这本书也是为今天的市场所写的。书中有数百条极好的主意，你可以利用其中的任何一个点子，可以相当自信地利用它们帮助你与自己的客户和销售对象建立牢靠和持久的关系，从而确保自己在令人激动和回报甚丰的销售业干出一番成就，创建自己的事业。

本书并没有为你指出一条让你从头到尾亦步亦趋的粗略的道路。销售的事情太过复杂，不可能只有一个包罗万象的秘法。对一个人极有用处的方法，对另一个人来说可能百无一益。在任何

一个时候，你都必须认定哪些东西对你是极重要的。因为这个原因，本书将每一个话题都单独分成一个章节，这样，读者就可以直接阅读目前自己最感兴趣的内容。不管是刚刚开始做一门生意而需要一些基本的技能，还是重温自己已有的技术水平，或者让自己的商谈水平跟上形势，都分别有一个章节专门论述。《现学现卖》将给你极有价值的选择，里面有很多立竿见影的实用方法，以及拿来即用的战略、技术和具体办法，这都是当今听过我的授课磁带，参加过我的训练班，或者读过我讲个人动机、目标实现以及如何成功销售的数以千计的销售人员用起来得心应手的方法。

如果你买了本书，读一遍，放到书架上，然后忘记，那你花的钱就不值得了。但是，如果你采纳里面的观点，了解里面的原理，练习里面的技巧，并在你日常的销售活动中当作一种方法予以实施，那么，这本书就会成为你极有回报性的成长经验的开始。

《现学现卖》讲的是业经证明极其成功的战略、技巧和方法，而且是实打实的成功，也就是说，是以我们做销售工作的人在每日每时的市场上获得销售量的方法来衡量的。它包括了所有领域里面的销售。如果我们想成为真正成功的销售人员，这里面有我们必须掌握的技术，其中还讲到一些行为举止和生活习惯，它们要么促使我们直达成功，要么拖住我们的后腿，直到失败使我们灰心丧气。这本书仔细研究了对于我们的销售成功极其重要的习惯，这是因为，很多销售人员都是极有技巧的人，也有极好的行为举止，但他们的成功总是达不到很高水平，这是因为他们没有想办法养成在连续不断的基础上保证高水平成功的日常行为习惯。

这些行为举止和生活习惯都是极其重要的，因此不仅仅在全书各处都有涉及，甚至还专辟了一章（第 29 章）来讲解，这是我的好朋友和伙伴阿列克·登普斯特博士专门为本书写作的，他是一位精神病医师，在墨尔本的柯林斯大街行医。阿列克写到了为什么很多销售人员因为行为举止上面的一些不当而无法取得业务进

展,也讲到了应该如何克服这些毛病。这是另外一个例子,不仅说明这是一本与众不同的书,也说明这本书是那些发现自己很难实现自己最大潜力的人的必读之书。