

怎么办 系列丛书

把冰卖给 南极人

陈雨飞 李天松 著

最成功的推销说服术

一部告诉你如何运用魅力，目标，技巧说服他人的指导书

ICE TO
THE
ANTARCTIC
CONTINENT



中国三峡出版社

把冰卖给南极人

——最成功的推销说服术

陈雨飞 李天松 著

中国三峡出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

把冰卖给南极人/陈雨飞, 李天松著. - 北京: 中国三峡出版社, 2002.12

ISBN 7-80099-689-1

I. 把… II. ①陈…②李… III. 商业经营-通俗读物 IV. F715-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 085198 号

中国三峡出版社出版发行

(北京市海淀区太平路 23 号院 12 号楼 100036)

电话 (010) 68218553 51933037

三编室 (010) 51933033

[http: //www e-zgsx com](http://www.e-zgsx.com)

E-mail: sanxiab@sina.com

北京管庄永胜印刷厂印刷 新华书店经销

2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

开本: 850×1168 毫米 1/32

印张: 8 字数: 150 千

ISBN 7-80099-689-1/C·59 定价: 15.80 元

前 言

无论你是政治家、企业家,还是普通职员、服务员、自由职业者,只要你希望别人认可并接受你,实现自己的既定目标,拥有成功的人生,那么你就要不断地说服别人,将自己的思想、观点、产品、服务、情感等展示并推销给人们。人生就是一个不断推销自己说服别人的过程。

“怎样才能成功地推销呢?”许多人都被这个问题困扰,其实答案很简单,纵观成功人士,他们无论对自己,还是自己的公司、产品都抱有高度的自信,使得他们周围的人们不得不相信他们所推荐的产品或主张,从而接纳了他们的产品、思想、主张。

不成功的人们,其失败的原因,多是还没开始做事,就先对自己说:“这行吗?”就算已开始实践自己的目标,稍遇困难,就会心灰意冷,找出一大堆借口,什么运气不好,没有后台,什么资历太浅,别人不能理解,什么产品有问题,公司制度不合理啦,等等,而从未意识到不成功的根源在于自己内心意念的不坚定。

你若想拥有一个成功的人生,就从推销自己开始吧。

本书着重介绍了一个成功的推销人员应具有的人格特征,以及推销说服技能。不要把它仅当做一本专业书籍来看待,仔细研读后,你可以在书中感悟到一种积极生活的心态,掌握一种受益一生的技能。这些都是成功人生所必备的特质。拥有它,不能保证你成功,但想成功,你必须拥有它。

当你在工作生活中真的按书中要求做到了,你会有一种成功者的自信,你以后做任何事情都不会觉得太困难。因为你已经经历过更困难的了。成功路上还需要你自己的不懈努力。我想从《把冰卖给南极人》这个书名,你已经看到了一种信心,有一句话一定要记住:信心来自于实力,实力来自于不断的学习和实践。祝愿所有有志者梦想成真。

编者

引言

现代社会是一个推销的社会,我们每一个人都需要推销,我们每一个人都在从事推销。我们无时无刻不在推销自己的思想、观点、产品、成就、服务、主张、感情等等。

推销就是说服,是人类的基本行为之一。根据西方推销学者的说法,这个世界是一个需要推销的世界,大家都是不同形式的推销员,人人都要推销某种东西,只不过是推销的内容不同罢了。

我们无论做什么工作,实际上都是在推销自己,不管你是什么人,从事何种工作,无论你的愿望是什么,若要达到你的目的,就必须具备向别人进行推销说服的能力。只有通过显示自己,也就是通过自我推销,才能达到你的目的。实际上每个人都是“推销员”。

当你还是一个儿童时,你会用撒娇、哭闹等赖皮方式推销你,说服父母给你买玩具,买糖吃;

等你长大你会向恋人甜言蜜语,信誓旦旦来推销你的感情与忠诚,说服她相信你会给她一个快乐的未来;

你向上司推销你工作的能力;说服他给你提职、加薪、

重用你；

你向部下推销你的决策；说服他们理解、服从你；

演员推销自己的演艺，说服观众来看表演；

商家推销商品，说服顾客来购买；

政治家推销政见，说服选民支持自己……

可见，作为一门说服的科学和艺术，推销无时不在、无处不在。

我们人人都在进行一定的“推销”，无论你是政治家、歌星、艺术家、哲学家还是普通百姓，尤其是公司职员和商人，都需要“推销”，“推销”的能力实在是左右一个人成败的最主要因素。

回过头来再看一看我们最为关心的企业界，推销员与企业家有很多相似性，也最具备成为企业家的条件。从事推销工作的人观察问题比较全面，不仅能看到企业内部，还能看到企业外部；不仅了解下层，也了解上层。推销员交际面广，对市场、顾客、竞争者都有深刻了解，因此见多识广、耳聪目明，信息十分灵通。这些条件，是每一位企业家所必备的。所以美国管理大师杜拉克曾经预言，在未来 20 年内，美国大约有 80% 的企业将聘请曾经当过推销员的人担任公司总经理之类的职务。

据欧盟十几个国家的一份研究报告称，大约有 95% 以上的高级经理人员认为“推销能力”是现代企业经理人员所必须具备的“首要的”能力。让克莱斯勒公司重振雄风的艾科卡、香港巨富李嘉诚、台湾的蔡万霖、王永庆、大陆的李晓

华等企业界巨人,还有无数经商成功者,都是从推销起家。保险业“推销之神”原一平、“行销女神”柴田和子、“保险泰斗”班·费德文、汽车推销大王乔·吉拉德等这些推销大师不仅在他们的推销生涯中为自己赢得了财富,同时也赢得了世人对他们的尊敬。

然而在实际推销业务过程中,业务员会遇到许多困难和挑战,在克服这些困难的过程中,需要你有丰富的知识,灵活的方法,诚信的品格,顽强的毅力。需要你有超强的能力,成功的心态。可以这样说:如果你能把推销业务做好,你今后做任何事都不会太困难。

目 录

引 言

上篇 品格的魅力

一、诚信为本

1. 真诚是获得信任的基石 5
2. 让人喜欢你，是取得信任的途径 8
3. 永远把客户的利益放在第一位 14

二、自信、乐观、热情的心态造就成功人生

1. 有自信才会成功 18
2. 以积极乐观的心态对待挫折 21
3. 热情是你工作的动力 26
4. 让自己成为充满热情的人 34

三、成功者应具有顽强坚韧的意志力

1. 推销是从被拒绝开始的 40

2. 没有失败，只有放弃 46
3. “想要”还是“一定要” 55
4. 抓住一切可使你成功的机会 62
5. 培养战胜失败的良好心态 63
6. 全心全力地投入，必将创出佳绩 69

中篇 确立目标的重要性

一、从梦想走向成功

1. 确立明确的目标 79
2. 想成功，首先要培养出造就成功的好习惯 83
3. 时刻保持身心最佳状态 87
4. 造就你的专家形象 88
5. 不断追求下一个目标 93

二、合理设制目标计划

1. 设定合理而有效的目标 95
2. 什么是无效目标 99
3. 实现目标十步曲 100
4. 有效利用时间 105
5. 为你的目标制定一个周密的计划 110
6. 学会修正目标计划 113

下篇 推销说服的技能

一、成功说服的准备工作

1. 使自己拥有宽泛的知识储备 117
2. 时刻关注最新资讯 120
3. 解读购买心理 123
4. 准确捕捉客户的法则 (M.A.N 法则) 125
5. 做好应对客户拒绝的语言准备 129
6. 对自己的竞争对手, 一定要做到知己知彼 ... 130

二、要想成功, 不可忽略小节

1. 着装影响推销员第一印象 134
2. 授受名片的方法 138
3. 注意语言的把握 143
4. 坐的学问 146
5. 小礼节成就大事业 153
6. 每一个人都有可能成为你的客户 159
7. 有效的客户网对你至关重要 160

三、说服的技巧

- (一) 说的技巧 165

1. 卖产品就是卖感觉	167
2. 提问的技巧	173
3. 用问题引导客户思维	176
4. 跨越主题的技巧	180
5. 说服有影响力的人	183
6. 学会活用数量词	185
7. 避免商场上忌讳的话题	187
8. 顺应人的本性	188
(二) 倾听的技巧	190
1. 给客户留有询问的时间	190
2. 学会仔细倾听	193
(三) “反驳”的技巧	201
1. 正确对待客户的异议	201
2. 应对客户反对理由的方法	211
3. 价格让步的策略	217
4. 要让客户感受到他的权益得到了尊重 ...	219
5. 应对价格异议的能力测试	222
(四) 逼迫的技巧	225
1. 给客户制造紧迫感	225
2. 解读购买信号	228
3. 把握住签约时机	231
(五) 推销员的素质修养十原则	240

上 篇

品格的魅力

原书空白页

一 诚信为本

在推销说服的过程中，人和产品同样重要，有时人甚至比产品还重要。顾客在购买产品时，不仅要考虑产品是否适合需要，同时会考察推销员的人品形象。如果顾客不喜欢或者不接受你这个人，他会连同你的产品一起拒绝。

美国的 FIRESTONE 公司，曾以它的 500 家最大代理商为对象，做过一次问卷调查。问题是：前来与你公司洽谈业务的人员当中，你最认可（最受欢迎）哪一种人？其中有 315 家超过 60% 的老板的答案是：我最喜欢人品好的业务员。这个结果表明：

成功销售的条件不仅在于你的商品知识，也不全靠你的推销技巧，更重要的，也是最重要的在于推销人员的个人品格。

现代市场营销推销理论强调的一个原则是：“推销产

品，首先要推销你自己。”也就是设法让顾客喜欢你，信任你，尊敬你，接受你。顾客喜欢你这个人，在绝大多数情况下，你的产品也就不愁卖不出去。一个推销员在向顾客推销自己时，必须做到：

第一、向顾客推销你的人品

推销员首先是作为一个人出现在顾客面前。推销员的个人品德如何，会使顾客产生不同的心理反应。一个推销员在顾客面前应表现出诚实、热情、认真、自尊、善意等。向顾客推销你的人品，最重要的是向顾客推销你的诚实。美国著名推销员乔·吉拉德说：“诚实是推销之本。”如果顾客觉察到推销员不诚实时，顾客出于对自己利益的保护，就会拒绝购买。美国纽约销售联谊会统计，70%的人之所以会购买你的产品，是因为他们喜欢你，信任你，尊敬你。因此，推销成功的最好策略是诚实地对待客户。如果你在推销过程中对顾客以诚相待，那么你的成功会容易得多，迅速得多，并且会持续不断。

第二、向顾客推销你的形象

乔·吉拉德说：“倘若别人不信任你的外表，你就无法成功地说服别人了。”为此，一个推销员的言谈举止，衣着形象，都应力争给顾客留下良好的印象。例如，德州仪器设备公司的一位推销员有一次去外地搞推销，也许某个环节出了点儿问题，他出了火车站，等了好几个小时也不

见对方客户的车到，当时也没有合适的交通工具，他只能扛着机器步行前往客户公司的地点。当他肩扛着几十公斤重的机器，汗流浹背地站在客户面前时，令对方十分感动，这一瞬间，他成功地向顾客推销了自己，表明他是努力的和有诚意的，由此赢得了顾客信任。

推销产品之前首先要推销自己，人与人之间的交往首要的一条是如何突破对方的心理防线，让对方喜欢自己、接纳自己、信任自己。

第三、是推销产品

有了前二条做基础，只需要一点点说服技巧就可以达成你的目标。

1. 真诚是获得信任的基石

尽管推销或为人处世中有许多技巧，但是，你说服的对象一旦怀疑你的诚信，你再说什么也不能让他们完全相信你。那么你的目的、目标就不能顺利实现。所以，首先必须赢得别人的信任。

靠什么取得别人的信任呢？只有真诚，始终如一地真诚待人，真诚做事。人们对于伪善和欺骗其实是很敏感的，不要低估人们的智商，骗术一时得逞，不可能永远得逞。