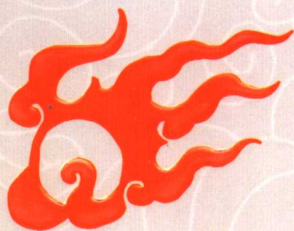


史蒂芬·柯维

《高效能人士的七个习惯》和《高效能人士的第八个习惯:从效能迈向卓越》的作者

这本书很棒，完全是一个典范！本书扭转了销售“难”的局面，因为“我是谁”和“我为什么销售”比“我知道什么”和“怎么销售”更重要。上述理论完美总结了荣·威灵汉姆的杰出专业成就和贡献，也清晰生动地阐述了为什么心理销售会产生更好、更持久的效果，从而更使我们问心无愧。

Inner Game of Selling



销售内功

如何炼就决定你销售成败的潜藏力量

Mastering the Hidden Forces That Determine Your Success

[美] 荣·威灵汉姆 著 张倩译

東方出版社

F713.3

(10)

The Inner Game of Selling



销售内功

如何炼就决定你销售成败的潜藏力量

Mastering the Hidden Forces That Determine Your Success

[美] 杰·威灵汉姆 著 张倩译

東方出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售内功——如何炼就决定你销售成败的潜藏力量 / [美] 荣·威灵汉姆 著. 张倩 译.
—北京: 东方出版社, 2007.11

ISBN 978-7-5060-2965-0

I. 销... II. ①威...②张... III. 销售 - 方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 166890 号

Translation copyright © [year of first publication by Publisher] by Oriental Press
The Inner Game of Selling: Mastering the Hidden Forces that Determine Your Success
English Language edition Copyright © 2006 by Ron Willingham Original
All Rights Reserved

本书版权由安德鲁纳伯格国际有限公司代理
中文简体字版由 Simon & Schuster 出版社授权出版
中文简体字版专有权属东方出版社
著作权合同登记号 图字: 01-2007-2887 号

销售内功——如何炼就决定你销售成败的潜藏力量

作 者: [美] 荣·威灵汉姆
译 者: 张 倩
责任编辑: 龚 晨
出 版: 东方出版社
发 行: 东方出版社·东方音像电子出版社
地 址: 北京市东城区朝阳门内大街 166 号
邮政编码: 100706
印 刷: 北京智力达印刷有限公司
版 次: 2007 年 11 月 1 版
印 次: 2007 年 11 月 1 次
开 本: 710 × 1000 毫米 1/16
印 张: 17.25
书 号: ISBN 978-7-5060-2965-0
定 价: 36.00
发行部电话: (010) 65257256 65230553

版权所有, 违者必究

本书观点并不代表本社立场

序言

本书如何让你受益

让我来介绍一下吧

如果没有领悟且无意识地实践本书中的理论，那么在销售事业上你就肯定得不到应有的成功。

这是一个鲁莽的定论？可能。

但是，请先认真地按我的指导一步步地来理解这本书中阐述的理论，然后再判断我的定论正确与否。

这本书将助你在销售领域中更上一层楼！

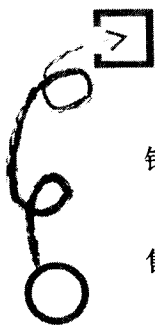
销售目的比销售方法更重要

相信你以前接受的大部分培训和教育都是关于销售方法的，或者，更可悲的是你被灌输的都是销售技巧、谈判策略或劝说窍门等。同时，因为宣讲者或培训师经常会传授一些狡诈的交易手段，以及诸如怎样攻克推诿、摆脱限制，避免对方先发制人等一些使较弱一方屈从于你的力量和手段之下的小花招，对于这些你常常会感到困惑。

好极了！

你希望别人用同样的手段或花招来对付你吗？

本书将讲授如何以诚实正直和无可挑剔的道德品质来做销售。这种



销售方式允许你尊敬和重视你的客户，同时让你自我感觉很好。

但是有一点需要明确：想取得尽可能好的业绩，销售员的远远比销售方法更为重要。这本书将重点阐述这个方面。

在这本书里，我会跟你分享在销售领域不断取得成功的原因——巨大成功之后只有少数人知道的根本原因。同时，我也要披露某些有意义的、至今为人传颂的销售神话。

你会发现，大多数所谓的销售技巧要么太肤浅，要么太过僵化，根本无法运用于实践。在大多数情况下，它们可能会阻碍你去争取应有的成功。它们成了你的敌人，使你误入歧途。

当你把我的指导消化吸收成为自己的东西，你的销售面貌就会焕然一新。你会以全新的视角和开阔的视野来看待你自己以及你的事业。渐渐地，对于富足或困顿你会有更强烈的感受。这些观念将会在你的销售活动中自然呈现，使你能够识别并摒弃那些阻碍你取得成功的思想包袱。

总之，你尽可以从陈腐的、约束人的观念中解放出来，而不再依赖于它们。

真实情况

事实上，至少 80% 的销售人员都面临着销售业绩不佳的状况。其中一个原因就是因为他们对销售过程没有一个正确的认识。大多数人对此过程的认识都有误区。更可悲的是，许多人甚至没有意识到自己陷入了误区。除此之外，他们对自己的实际能力也没有一个确切的认识，你能清楚地看出为什么他们没有成功。

有这些弱点的存在，他们怎么能成功呢？

这些误解只能导致他们赚取微薄的收入和销售业绩停滞不前的结果。观察大多数试图向你推销东西的人，很可能你会转身走掉。不相信？那么试着买一辆车、一台电脑或是一部手机。仔细观察不同的销售人员，看看他们究竟对你和你的需求有多重视。



也许你会问：“我有什么权利问这些问题，发表这样的言论呢？”

问得好。

为什么我有权利说这些？

我从八岁开始就靠推销来赚钱了。我一直想成为一名销售人员。成年后，除了个别一两个月之外，其他时间里我都因为自己的销售额或公司的营业额而获得回报。

多达 150 万人学习过我的课程。我们的成功销售课程覆盖全球 80 多个国家，还被翻译成好几种语言。各种各样的人——拥有不同文化的、从事不同职业的、工作在不同生产线上的人都受益于此。

我们的公司，即一体化系统，拥有众多蓝筹股客户，其中包括强生 (Johnson & Johnson)、伽蒂安人寿保险公司 (The Guardian Life Insurance Company)、美国红十字会 (American Red Cross)、IBM、普林斯普金融集团 (Principal Financial Group)、USAA、摩根·斯坦利 (Morgan Stanley)、阿伯特实验室 (Abbott Labs)、赛诺菲 - 阿汶提斯公司 (sanofi-aventis)、弗兰克林·藤普敦 (Franklin Templeton)、通用金融服务 (GE Financial Services)、科德维尔 (Coldwell Banker) 及其他许多规模不一的企业或组织。

他们选择我们是因为我们帮助他们取得了更高的销售业绩，解决了销售人员的滞留，并赢得更多客户的好评。一体化系统客户的业绩都能提高 15%~25%，这是很寻常的，而科德维尔金融集团的某代理商曾经获得过 331% 的业务高增长，这难道还不算出色吗？

它不是“你知道什么”

销售的成功不是“你知道什么”的问题，而是跟“你是谁”紧密相关！“你是谁”是你的知识、价值观、道德观、自我观、情感和精神力量，以及其他已知或未知的东西。



这是大多数所谓的销售书所忽略了的的关键问题。这并不意味着他们说的都是错的，有些书甚至提出了很好的观点。只是他们说得并不够深入，并没有接近那些决定你销售能力的真正问题。

毋庸置疑，你确实已经掌握了大量的相关知识，这些知识涉及产品、行业、技术等方面。但这只是给了你一张进入这个领域的门票，并不能帮助你取得成功。想拥有成功需要拥有比单纯的知识更深刻的东西。

不幸的是，你的教育经历可能让你相信“知识就是力量”。这是名人们所鼓吹的信仰，却并不是真相。

“知识就是力量”是有前提的，即当我们把知识用于实现自己的理想目标时。当目标和我们潜意识里所认同的自我可能性、价值观和能力不相符时，这种力量就得不到应用。

内在规则是内在一致性的问题。

成功销售的真正原因涉及到关键的情感和精神因素，只有将它们一一罗列出来，你才有可能进入更高的境界。否则你会永远受情感上的束缚，并在无形中阻碍自己取得更多的成功。

下面是你必须保持内在一致的几个主要因素（见图1）。

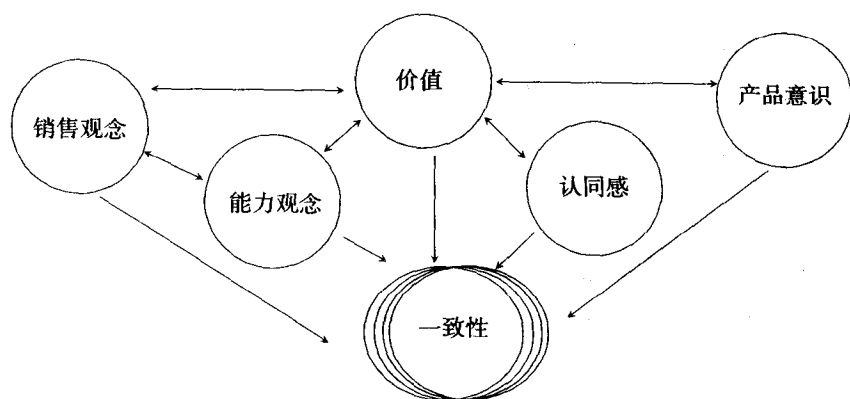


图1 销售一致性模型



你应该知道人是一个整体——身体、头脑、灵魂，即人不仅拥有知识，还拥有价值观、内部信念、习惯和自发情感。读完这本书后，你就能理解这样或那样的力量是怎样在你的身体里运作进而导致某种特定的行为。

想要发挥你最大的销售潜能，就必须使这五个部分达成一致。如果你试图销售某种与你的内在价值观相违背的产品或服务，或者你并不相信它对于顾客来说具有价值，那么你的内心就会矛盾不安。同样，如果你不相信自己有能力做这件事，那么你就会在情感上束缚自己。

关于这五个部分，这里先简单介绍一下，在本书以后的章节里会作详细探讨。

销售观念

销售观念是人们对于销售过程的内在认识。它是“对”他人做的事还是“为”他人做的事？是劝说，还是发现并满足人们的要求？

采访 10 个人，问一下他们对销售和销售人员看法，你会发现大多数人持否定态度。这对你有什么启示呢？

我把销售定义为发现并满足人们的需求，并且为他们创造价值的过程。它是一种双赢的活动，双方都能从交易中获益。

能力观念

能力观念是你对自我、个人能力和应该享有的成功的认识。我们每个人都对自己所能完成的事情有一系列的认识。这种下意识的认识非常强大，常常蒙蔽我们，使我们看不到存在于目前认识范围之外的机会、结果或目标。

简而言之，如果我们并没有从心底里相信自己能够取得更好的销售业绩，那么我们会忽略、甚至察觉不出那些可能帮助我们取得更高销售业绩的机会。我们常常会下意识地证明眼前的销售目标是不可能实现的。



价值观

价值观是你在生活中所遵循的规则或内在方针，它决定你的行为范围，决定你生活中的为与不为——决定你在生活中应得的回报。

销售人员经常需要进行一些与自身价值观念相违背的销售活动。当被迫以与自身价值观相违背的方式行动时，人们就会产生心理压力。但是当以与自身价值观相符合的方式做事时，人们就会表现得精力充沛、信心充足，而且销售人员与顾客都会感觉关系良好。

认同感

经过生活经验的积累，人们都会对“我们是谁”、我们在生活中应该得到什么样的回报等问题形成牢固的、深入的、无意识的看法。

在我们的情感和心灵深处已有根深蒂固的自我认识。尽管我们可能意识不到，但是这些自我认识却在很大程度上指导我们的行动、支配我们的情感，影响我们的能力。它们向我们发送无声的信号：这就是你能达到的成功、获得的回报、赢得的财富。然后，我们会不分青红皂白，把它们带到我们的销售活动当中。我们几乎从来没有真正分析过为什么自己会这样思考、这样看待问题以及这样做事。

这种认同感跟我们的个人形象紧密相连，而对生活的所有回应又塑造了我们的个人形象。这种认同感融入到我们固有的情感和心理认识之中。

最重要的是，这种自我认识决定了我们销售事业的成败。我们必须按照自我认识做事，而不能完全依赖于刻意的外在努力。

这就是为什么传统的销售技巧行不通的原因。实际上，当销售技巧与我们的自我认识不相符合时，往往就会削弱我们的销售能力。

产品意识

对产品的信心是指我们相信所售的产品物超所值。当这种信心深入



我们内心的时候，就会促使我们尽可能多地为客户创造价值。当我们为客户创造额外的价值并知道自己会因此得到相应回报的时候，就会拥有坚定的信心，投入大量的精力。

这会促使我们取得越来越高的销售业绩。无意中我们就会把这种信心传递给客户，在彼此之间建立一种信任。我们因此就能卖出更多的产品。客户会更高兴，也会更忠实。

当我们相信自己的产品物超所值的时候，工作中就总会有一种强大的、无声的力量支持着我们。这种态度会很自然地、甚至是无意识地传递给客户，这给了我们信心和力量，给了客户一种可信任感。

理解这个模式

再次研究一下销售一致性模型，并考虑以下几点：

1. 这几项衡量标准之间出现任何沟壑都会引发矛盾，并且导致不良的销售业绩。
2. 这种沟壑越宽，销售人员就会遭受越大的心理压力。
3. 矛盾和心理压力都会导致精神和情绪上的障碍，不利于取得销售成功。
4. 随着矛盾的减少，销售量、自信和交流都会增加。
5. 将标准划入一致性模型是一个情感问题，而不是学习知识的过程。
6. 如果每天的销售活动中都采用积极的行动、积极的态度和积极的价值观，这些部分就会融合在一起。

销售的内在规则是使这些衡量标准和谐共存或融入一致性模型。需要着重强调的一点是，这不是一个使用智力的过程，而是一个应用情感的过程。

思考我所谈到的这些，你会很快发现我正在引导你以新的角度来认



识你自己和整个销售过程。

但是以新的角度来思考并不是一件容易的事，除非你有强烈的愿望要作出不同于以往的业绩。记住！你的思想预示着你的未来。

重要的不是怎样销售，而是怎样以新的方式思考问题。

我的目标是帮助你成为一个专业销售人员。但是仅仅靠教授给你销售技巧是实现不了这一点的。为了实现我的目标，我必须帮助你以新的方式思考。你必须以新的方式来看待销售和你自身的能力，以便理解在实际情况中你可能取得的成功。

正因为你的行为是由你自身的价值观、思想和信念，而不是你有意识的原则来指导的，所以我们需要寻根究底。你首先要改变自己的思维方式，改变自己的内部信念，进而自发地改变自己的行为。这是因和果的问题。

还是让我详细介绍一下这本书将怎样使你受益吧！

本书能够怎样帮助你

纵览全书，我会给出一些概念，更重要的是，我会罗列一些已被证实为十分有效的行为指南。当你忠实地应用这些行为指南时，你就会享受一种来自经验的发现和学习过程。当你实践我所罗列的这些成功行为原则时，你就会取得下面列举的 10 项成果。所有这些会指引你达到销售上的更高成功或赢得更多的利润。

1. 你会学会怎样以人们愿意购买的方式来销售东西。
2. 你会变得更加自信。
3. 你可以获得更多的好评和尊敬。
4. 你会迅速从普通的销售人员中脱颖而出。
5. 你可以立即让顾客注意到你的独特之处，相信你并且愿意和你做生意。



6. 你会拥有一个动态的无止境的财富意识。
7. 人们会对你赞不绝口——你的客户很愿意帮助你发展新的生意。
8. 你对自己实际可能取得的成功会有一个不断扩展的认识。
9. 你成长和发展的渴望将使你的知识和智慧不断增长。
10. 你的知识、情感以及精神世界会得到促进，主动寻求更大的发展空间。

当你从中受益后你的生活将发生很大的变化。

这是一本关于实践的书，而不仅仅是一本读物

这是一本励志的书。读这本书会让你获得新的知识，但是你的销售业绩并不会因此而立即提升。想让业绩提升，你必须采取行动，实践这些行为指南，以及我所列出的练习。

同时，在这本书里我还讲述了一些实际的销售活动，这些销售活动曾在现实生活中帮助销售人员取得业绩的增长和个人的发展。你可以完全采用或不采用我的建议。这没什么关系，因为将来你还可以重新温习这本书，根据不同情况应用不同的建议。

这本书旨在提供不断的学习和成功指导。当你实践我所提出的观点时，你很快就会发现发现自己可以继续在许多层面上学习它们。

你会在这本书中发现许多不断被强调的概念。这种重复不是有意识的，我们不断重复地说给自己听，直到它们潜移默化地成为我们思想的一部分。当它们成为了我们的一种习惯之后，你就会向你以前从未想过的新目标前进。

如何从本书中获益

为了从每章中获得最大收益，请遵照以下的建议：



1. 浏览全书，了解大意。

2. 花几天或一周的时间来精读每一章，理解其中的思想，并将它们应用于你的销售活动中。

3. 画出关键知识点，在每页上做笔记，把行为指南或是其他一些观点写在卡片上作为备忘录随身携带。

4. 花几天时间练习每一章中提到的行为过程。

当你行动起来并采用我的建议，你就可以把概念转化为自发行为。只有实践才能使你不断提升自我认识、财富意识和销售业绩。

一种假设

我认为你非常渴望学习。我注意到成功人士的一个显著特征就是学得越多，发现需要学的东西越多。

在我所见过的成功人士当中，很少有人满足于现状。他们曾经的困窘、他们的动力，曾经激励他们取得现有成功的东西通常会随着他们的成功而变得更加强烈。

我还从来没有完全掌握我自己所写下的这些成功法则。

当你怀着强烈的求知欲，想取得更多的成就，想为客户提供更多服务的话，这本书可以带你踏上精彩而收获丰富的旅途。

作者寄语

我希望这本书能够帮助你扩展你的可能性，激发你的财富意识，它会展现你以前所没有意识到的无限潜能。

请不要立即判断我的承诺是否有效，只要说：“好吧，可能他的东西确实能帮我们的忙！我来试试吧。”

期待一些突破。无论你今天的境况如何，你都要提醒自己：“为什



么要限制自己？为什么不让我的生活变得更加富足？”

当生活有了新的变化，你获得了更多的发展空间之后，请设想一下：当你实现越来越多的目标，获得客户越来越多的尊敬和信任，得到更高的销售业绩，取得更多的个人回报时，你作何感想？

总之，要想从现在的基础上有所提升，你必须改变想法。只有这样，你的行为才会发生改变。

请记住，你如果保持现在的思维方式和行为方式不变的话，你的收益也不会改变。

所以，为取得更大的成功热身吧！做好超越现状的精神准备吧！准备好迎接你从未敢想象的财富吧！

等你的销售事业发展壮大以后，我期望能成为你的合作伙伴。

一分的学习需要十分的常识来应用。

——波斯谚语

目 录

CONTENTS

序 言 本书如何让你受益 / 1

001

第 1 章 自我理解 / 1

——找出你从事销售事业的原因

什么是你销售能力的决定性因素 / 1

你的销售总是与你深信可以销售的商品相一致 / 2

真正的你 / 3

销售的一致性 / 7

看不见的东西 / 8

“我认为”的作用 / 9

“我感觉”的作用 / 11

“我是”的作用 / 12

“我是”的直觉知识 / 13

我们所作的一般选择 / 14

内在冲突和一致 / 15

人的销售能力 / 16



人们无意识地寻找自己的位置 /16
关于销售技巧的知识并不决定销售的成败 /17
冲破樊篱的过程 /18
如何从本章中获益 /19

第 2 章 界 限 / 23

——检测你目前的信念界限

世界级的成功者 /23
邂逅传奇人物 /25
他们是如何做到这个的 /27
人的信念界限 /28
创造了价值,你认为自己应该得到的回报 /32
与消极情绪对抗的必要性 /34
人的能力范围 /35
别人影响了我们对界限的定义 /37
我们倾向于坚持自己的内在信念 /37
我们看不到更高或更低水平的成就 /38
内在冲突推动或阻碍着我们 /39
如何从本章中获益 /42

第 3 章 突 破 / 46

——打破你成功的障碍

障碍满足了我们的某些内在需要 /47
本章的目的 /47
情感比意志力更强大 /51

