

ZHIXIAOYOUJUEZHAO

赵维方◎编著

# 直销

提升直销技能的最佳畅销读物

这个世界上惟一不能征服的山峰是人心，  
惟一不能穿越的河流是人性。但是，只要你摸透了人心，谙熟人性，  
你就能战胜任何艰难险阻，创造人间奇迹。

# 有绝招



YINLINGNIDENGSHANGCAIFUZHIDIANDANJIUDAZHIXIAOJUEZHAO

引领你登上财富之巅的  
九大直销绝招

中国致公出版社

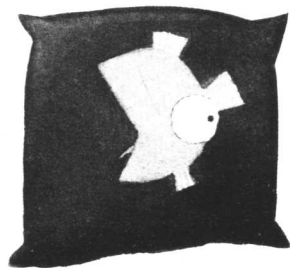
ZHI XIAO YOU JUE ZHAO

提升直销技能的最佳畅销读物

# 直销有绝招

引领你登上财富之巅的  
九大直销绝招

这个世界上惟一不能征服的山峰是人心，  
惟一不能穿越的河流是人性。但是，只要你摸透了人心，谙熟人性，  
你就能战胜任何艰难险阻，创造人间奇迹。



赵维方◎编著

中国致公出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

直销有绝招/赵维方编著. —北京: 中国致公出版社,  
2007. 5

ISBN 978 - 7 - 80179 - 552 - 6

I. 直... II. 赵... III. 销售—基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 030798 号

---

### 直销有绝招

---

编 著: 赵维方

责任编辑: 胡 清

---

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京才智印刷厂

印 数: 12000

---

开 本: 660 × 960 毫米 1/16 开

印 张: 19

字 数: 260 千字

版 次: 2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

---

ISBN 978 - 7 - 80179 - 552 - 6

定 价: 26.80 元

---



引领你登上财富之巅的  
九大直销绝招



责任编辑/胡 清  
封面设计/纸衣裳书装·孙希前  
13911236075

# 前 言

很多人会把直销与“老鼠会”、“传销”联想在一起，而且认为直销是无业游民、低学历者的工作，这是一种偏见。随着时代潮流的改变和直销的立法，这种看法已经得到修正。直销业将成为、或者说正在成为热门的行业，

直销是一个把网络学发挥得淋漓尽致的新型销售方式。只要你像蜘蛛织网一样兢兢业业、不图立即回报地工作，一旦网络建成，你完全可以靠你建立的那个庞大网络来获取成功。直销也是一个可以让没资本、没关系、没项目的人在家里就可以拥有自己事业的机会，正如《穷爸爸，富爸爸》的作者罗伯特·清崎所说：“用少量的起步资金作支点，先进的投资理念做杠杆，来撬动个人创业这个大的课题。”最重要的一点是，只要你做得好，就会成为你终身的事业，一辈子都有收入。

直销事业有着美好的前景，这也要求直销人员有深厚的内功，这才足以让自己通过直销工作实现远大的理想。直销人员首先应具备时刻充满激情和勇于直面拒绝这两大心理素质；直销正是借助人际链的倍增效应来实现产品销售的，编织好人脉网也是重中之重的工作；直销是一门基于人际学的学问，那么拥有一副好口才才能让你提高成交率；电话直销已经成为直销的一个重要工具，能够娴熟运用这个工具才是一个出色的直销人员；如何洞察客户的真实想法，并且如何在找到切入点后让你的产品打动客户也是你要仔细思考的

问题；随时把握成交时机，并打好你的服务牌才能让你的事业良性循环地发展下去。本书总结了以上直销人员要掌握的九大绝招，足以让你在直销事业中游刃有余。如果你需要扩充以上任何一方面的知识，那么请立即翻开此书。

直销不仅仅是一项事业，更是一种生存的艺术，学会了直销本领，能使你的各项能力倍增，你会更有智慧，在生活的各个方面得心应手。即使你从事的是其他行业的工作，如果你学会以直销员的眼光看世界、以直销员的策略待人接物、以直销员的心胸干事业，那么你就会觉得面前的道路越走越宽，成功和财富对你来说已经近在眼前！



# 目 录

## 第一章 对直销事业充满激情..... 1



ZHIXIAO  
YOU  
JUEZHAO

- 激情成就直销事业 / 2
- 保持无时不在的激情 / 5
- 把激情变成习惯 / 7
- 用好你的激情 / 9
- 以积极心态面对困难 / 11
- 自信给你带来成功 / 13
- 让你的时间多起来 / 17
- 坚信你能获得胜利 / 19
- 释放你的激情影响客户 / 20
- 乐观面对挫折 / 23
- 培养对生活的激情 / 24
- 为自己制定工作目标 / 27
- 不要将报酬当成惟一目标 / 29
- 全力以赴达到目标 / 31
- 让目标引导你成功 / 32

## 第二章 做直销也是做人脉 ..... 35

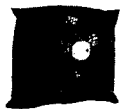
- 经营好你的关系网 / 36
- 建立人脉关系的四大准则 / 38



- 多个朋友多条路 / 40
- 建立一个客户推介系统 / 43
- 总是欣赏你的客户 / 45
- 不断扩大你的交际圈 / 47
- 拥有自己的人脉资源库 / 49
- 发挥你的一技之长 / 51
- 做不成交易做朋友 / 52
- 建立良好的客户关系 / 54
- 把握群体中的每一个人 / 56
- 建立局域影响核心 / 58
- 向优秀直销员学习 / 60
- 每天认识四个陌生人 / 61
- 先做好熟人直销 / 63

### 第三章 好口才出好业绩..... 65

- 好口才的五个原则 / 66
- 好口才的言语特征 / 67
- 话要说到心坎上 / 72
- 只听不说未必不可 / 73
- 学会倾听很重要 / 75
- 引导客户说出需求 / 77
- 间接处理客户意见 / 79
- 让谈话更风趣 / 81
- 高效的语言陈述技巧 / 82
- 积累最前沿的话题 / 84
- 巧妙夸赞竞争对手 / 87
- 最有效的语言沟通系统 / 88
- 擅用掩藏术 / 91
- 克服说服艺术的不足 / 92
- 善于打破冷场 / 95



## 第四章 电话直销的技巧..... 97

- 打电话的 8 个要诀 / 98
- 多问候少直销 / 99
- 接电话有技巧 / 100
- 按部就班使用电话直销员 / 102
- 丰富你的提问方式 / 104
- 化解客户借口争取面谈 / 106
- 正面应对客户的拒绝 / 109
- 捕捉电话中的购买信息 / 113
- 在电话中投入感情 / 115
- 在电话中提问的原则 / 117
- 顾虑太多做不成直销 / 118
- 电话直销要避开高峰时间 / 120
- 控制电话中的情绪 / 121
- 在电话中把问题谈透 / 123
- 让客户先挂电话 / 124
- 充满创意的电话直销 / 125

## 第五章 洞察客户的真实心理 ..... 127

- 学会听话中话 / 128
- 赢得客户心灵 / 130
- 发现客户购买的诱因 / 132
- 学会读心才能抓心 / 134
- 为客户设定期望值 / 135
- 抓住机会感动客户 / 138
- 关心客户成就自己 / 139
- 女性是直销的重要对象 / 140
- 真诚相待你的客户 / 142
- 眼神也能拉住客户 / 145



化解客户嫌贵的心理 / 147  
侦察客户的“线索” / 150  
不要占用客户过多时间 / 152

## 第六章 让你的产品打动客户 ..... 155

为产品贴上时尚标签 / 156  
展示产品要突出核心 / 157  
留心客户的需求和反应 / 159  
擅长美言你的产品 / 161  
为产品制造竞争对手进入的障碍 / 163  
熟悉产品的四点知识 / 164  
给客户一个购买理由 / 167  
让牢靠的质量说话 / 169  
不妨尝试启发式直销 / 171  
不可规避的三段论法 / 174  
不要介绍过多的产品细节 / 175  
产品展示要与客户互动 / 177  
让客户对你情有独钟 / 180  
教会客户正确使用产品 / 182  
产品解说新颖富有趣味 / 183  
直销前的准备 / 186

## 第七章 直销必须直面“拒绝” ..... 191

直销从拒绝开始 / 192  
让拒绝转为成交 / 194  
拒绝之后要坚持不懈 / 196  
以退为进，保存实力 / 200  
不断向自己提出挑战 / 203  
用诚恳化解拒绝 / 204  
采用补救方法扭转拒绝 / 206

- 客户说“不”不等于拒绝 / 208
- 像战士一样顽强 / 210
- 不要因拒绝就丧失信心 / 212
- 不断总结才能提高 / 214
- 让客户无法拒绝 / 218
- 不可以不接着谈 / 219
- 分析客户拒绝你的原因 / 221
- 再访拒绝你的客户 / 223

## 第八章 把握直销成交的时机 ..... 227

- 抓住7个最佳时机 / 228
- 提出成交的方法要恰当 / 230
- 四种基本成交方法 / 232
- 利用从众心理成交 / 233
- 学会与客户签约 / 235
- 设法收取客户订金 / 236
- 引导客户做出购买决定 / 238
- 提出价格要有技巧 / 240
- 可以出手才出手 / 242
- 消除成交的心理障碍 / 244
- 让拍板人说“是” / 245
- 使用取消交易逼迫成交 / 247
- 切中要害做成交易 / 250
- 讨价还价的技巧 / 252

## 第九章 服务是最好的直销绝招 ..... 255

- 缔约是直销的开始 / 256
- 以上乘服务赢得客户忠诚 / 257
- 让客户满意的服务流程 / 260
- 欢迎客户抱怨 / 261



ZHIXIAO  
YOU  
JUEZHAO



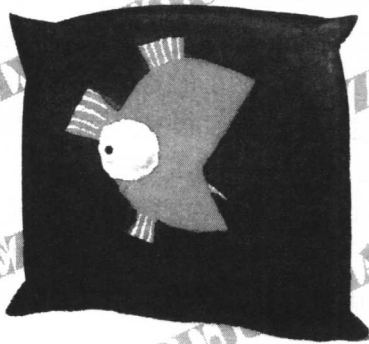
## 直 销 有 绝 招

ZHIXIAO  
YOU  
JUEZHAO

- 赢得老客户的推荐 / 265
- 服务要比承诺的多 / 267
- 服务重点在于回应 / 269
- 客户服务的 18 种方式 / 272
- 售后服务就是“关心”服务 / 273
- 兑现承诺，留住客户 / 276
- 让客户知道他很重要 / 279
- 让客户为你做广告 / 280
- 最大限度增大客户价值 / 281
- 站在客户角度服务 / 283
- 时刻惦记你的客户 / 286
- 让客户终生满意 / 287
- 实现个性化服务 / 288

## 第一章

对直销事业充满激情





## 直销有绝招

ZHIXIAO  
YOU  
JUEZHAO

## 激情成就直销事业

激情是成功直销的保证，否则你可能一事无成。这个道理极其简单，下面的例子足以证明。

职业棒球生涯开始不久，弗兰克·贝塔哥先生就受到一次沉重打击。那是1907年，他在宾州的约翰斯顿打球，参加三州联赛，他当时年轻力壮并渴望出人头地，却被莫名其妙地解雇了。弗兰克觉得，如果当时不找球队老板问个究竟，整个生活可能完全是另一种样子，也就不可能有后来的成就。

弗兰克问老板为什么解雇他。老板说，因为他懒惰，打球时蔫头耷脑，像是一个打烦打腻了的老球员。弗兰克争辩说，打球时太紧张，以至于想在人群中躲起来。贝塔哥还补充说保证会努力消除这种紧张，但是老板说：“没有用的，那只会拖你的后腿。弗兰克，离开这儿后，无论你到哪里，都要振作起来，工作时要充满激情与生气。”

离开了每月能挣175美元的约翰斯顿队，弗兰克来到宾州的切斯特队参加大西洋联赛，每月只有25美元。这么一点报酬实在无法让人有激情，但他还得努力奋斗。三天后，队里的老球员丹尼尔对弗兰克说：“弗兰克，你怎么参加这么低级的联赛呢？”弗兰克说：“谁愿意啊！如果我知道更好的活儿，才不呆在这儿呢。”

一周之后，康州的纽黑文队答应让他试一试。到队的第一天，他决定重新开始。联赛中没有人认识他，也无人责怪他懒惰。他告诉自己：在这次联赛中一定要成为最有激情的队员，不达目的誓不罢休。

从一上场，他就成为充足了电的人。掷球快得出奇，而且非常有力，几乎震落了内场接球的同伴的手套。在一次比赛中，烈日当头，气温高达40℃。他为了夺得至关重要的一分，抓住对手接球失误之机奋力跑向主垒。事后他说：“倘若我因为担心中暑而不去奋力拼搏的话，恐怕就不能得到这一分。”



“啊，激情！它神奇般地在我身上产生了三种作用：

(1) 彻底消除了我在打球时的恐惧心理和紧张情绪，以至于发挥得比自己想象中的还要好；

(2) 我的激情就像一把火，点燃了其他队员，他们也变得和我一样激情澎湃；

(3) 在烈日当头的酷热中比赛，我的感觉真是好极了，比以往任何时候都好。”

让人难以置信的是第二天早晨的报纸上竟赫然印着他的名字。报纸对他大加赞扬：“这个新手充满激情并且感染了我们的小伙子们。他们不仅赢得了比赛，而且看上去比任何时候都好。”

这家报纸给他起了个绰号叫“锐气”，还夸他是整个球队的“灵魂”。他剪了一份报纸寄给那个开除他的约翰斯顿球队的老板。你可以想象他看到报纸的表情。

他的月薪从25美元一下子涨到185美元。实际上，他的球技并不出众，能力也很一般，而且在投入打球之前，他对棒球所知甚少。那么，是什么使得他的月薪在10日内上升700%呢？激情，“完全是凭着激情”。三年间，他的月薪涨了30倍。除了“激情”，没有什么能使他获得如此巨大的成功。

两年之后，他在芝加哥比赛时受了伤，他在用力掷球时，胳膊上突然产生一阵钻心巨痛——胳膊骨折了。他不得不放弃蒸蒸日上的棒球事业。他当时以为自己完了。但现在回想往事，正是这件事成了他人生旅途的转折点。

挥挥手，告别了职业棒球生涯，他只身一人回到了老家费城，成为一名卖分期付款家具的收款员。他每天骑车在街上转悠，辛辛苦苦，只挣1美元。就这样，他过了两年沉闷的生活。之后，他决定受聘于一家人寿保险公司，从事直销业务。最初的10个月是他一生当中最最漫长、最最无望的10个月。经过10个月沉闷的挣扎，他认定自己不适合干直销。

该走向何方？他开始翻找招聘广告。因屡屡失败，无论做什么都被一种莫名其妙的、复杂难言的恐惧感控制着。

抱着一线希望，他听了戴尔·卡耐基先生所主持的演讲。有一次该他发言，卡耐基先生打断了他，毫不客气地说：“等一等，等



## 直销有绝招

ZHIXIAO  
YOU  
JUEZHAO

一等，贝塔哥先生，你的发言何以毫无激情？你死气沉沉的发言怎能让大家产生兴趣呢？”当时，卡耐基先生就大讲“激情”理论，滔滔不绝，生动有力。讲到忘形处，他竟拎起一把椅子狠狠地摔到地上，当时便折了一条椅子腿。

当天晚上，他躺在床上左思右想，辗转难眠。他的思绪回到在约翰斯顿和纽黑文打棒球的日子。他终于明白：毁了他棒球生涯的恶习正在吞食他的直销员生涯。他决定以初入纽黑文队时的激情来从事直销工作。正是这一决定，改变了他一生的命运。

第二天，旭日高升。他一辈子也忘不了那天打的第一个电话。当时，他下定决心要在工作中充满激情。那真是一次速战速决的电话，他的激情很快征服了接电话的人，他答应与弗兰克面谈。

在后来的面谈中，那人挺直了身子，睁大眼睛，向他询问有关人寿保险的事。他充满激情地宣讲，一直没有被打断。最后，那人买了一份保险。此人就是艾尔·安蒙思，费城的谷物商。安蒙思先生在买了寿险之后很快成了他的好朋友和最有力的支持者。从此以后，他真正开始了直销生涯。“激情”，一如在他的棒球生涯中一样，在他的直销工作中神奇般地发生作用。

弗兰克·贝塔哥的经历告诉我们，当你强迫自己具有激情时，你很快就可以感到激情已至。而且，在他12年的直销生涯中，他亲见许多直销员凭借激情成倍地增加了收入，同时也看到更多的人因为缺乏激情而一事无成。

无论如何，他都认为激情是促使直销成功的最重要的因素。他认识一个保险方面的权威，他学识渊博，可以以保险为题著书立说，但却无法依靠卖书而体面地生活。这是什么原因呢？最根本的原因在于他缺乏激情。而他所认识的另一个人，虽然对保险知之甚少，干直销却极为成功。工作20年后，他退休了，现在住在佛罗里达州的迈阿密海滨，过着优哉游哉的生活。这人之所以成功，显然不是靠保险方面的知识，而是靠直销时的激情。

激情是与生俱来的还是得诸后天？当然是得诸后天。那位成功人士便是一个典型的例子。每一天，他都要求自己充满激情地投身工作。在他长达20年的直销生涯中，几乎每天早晨都要默诵一首诗。事实上，这已成为他日常生活的一部分。