

◎ 阿克希尔·马法特 著
◎ 江鸣 曹蕊 译
新华出版社

销售人士的精神修炼与实战技巧

我能赢 我会赢 我将赢

麦格劳·希尔教育集团隆重推出的管理学经典著作！
实现你想要实现的，30,000多名成功者已经做到了
把眼界抬高一些，把梦想变为人生的成就。
然后享受因此得到的回报吧！

WIN...FOR LIFE

AKHIL MARFATIA

我能赢，

我会赢，我将赢

——销售人士的精神修炼与实战技巧

[印度] 阿克希尔·马法特 著

江 鸣 曹 蕊 译

新 华 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

我能赢, 我会赢, 我将赢: 销售人士的精神修炼与实战技巧/ (印) 马法特著; 江鸣, 曹蕊译. —北京: 新华出版社, 2008. 1

ISBN 978 - 7 - 5011 - 8250 - 3

I. 我… II. ①马…②江…③曹… III. 销售学—基本知识 IV. F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 201430 号

著作权合同登记号: 图字 - 01 - 2004 - 1197

Akhil Marfatia

Win... for Life

ISBN 0 - 07 - 047356 - 0

Copyright © 2003, Tata McGraw - Hill Publishing Company Limited.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw - Hill Education (Asia) Co. and Xinhua Publishing House.

All rights reserved.

我能赢, 我会赢, 我将赢

作 者: 阿克希尔·马法特

责任编辑: 贾允河 王 丽

封面设计: 冯 锴

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

网 址: <http://www.xinhupub.com> <http://press.xinhuanet.com>

邮 编: 100040

经 销: 新华书店

照 排: 北京汉书鸿图文化传播有限公司

印 刷: 北京新魏印刷厂

开 本: 720mm × 960mm 1/16

印 张: 17

字 数: 220 千字

版 次: 2008 年 1 月第一版

印 次: 2008 年 1 月北京第一次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5011 - 8250 - 3

定 价: 29.00 元

本社购书热线: (010) 63077122 中国新闻书店电话: (010) 63072012

图书如有印装问题, 请与印刷厂联系调换 电话: (010) 89201322



序

销售本身就是一门艺术。一旦你能熟练运用各种销售技巧，你就会产生一种愉悦的感觉，你会感到更放松并对成功充满信心。多数情况下，这种感觉会永远存留在心里。我自己的体会就是这样。

然而，要将销售技巧运用自如，还需要认真地磨练，而我们中的很多人还必须经过一个艰苦的学习过程，通过实践，把理论和经验结合起来。

在阿克希尔·马法特所著这本书中，你会读到大量有价值的建议。这些建议会告诉你如何提高与生俱来的取胜的天资，进而帮助你确立人生的目标，并保证你和你的家人过上更好的生活。

1951年，我被荣幸地指派为瑞典 AB 伊莱克斯公司（AB Electrolux）的吸尘器直销员。这个公司是世界上最大的家用电器生产商。从那时起，我就淋漓尽致地享受着我的销售生涯。正是这些富有挑战性的岁月激发了我的那种奇妙的获胜本能。这种本能是多数人天生就有的，只不过鲜为人知，而这也正是阿克希尔·马法特在他的著作中所特别强调的。

在书中他展示了自己的经历，其中包括 12 年的艰苦努力使尤里卡·福布斯从一个白手起家的公司发展成为世界上一家主要的直销公司。

阿克希尔是一位有感召力的领袖人物，麾下有近 4000 名一流的销售人员，他们分别来自印度 100 多个分支机构。事实上，他的公司是我在伊莱克斯任职期间在世界各地建立的 20 家直销公司之一，业绩的确是名列前茅的。

他的工作原则、他的训练技巧以及他的充满魅力的激励方式适用于任



何国家和任何经济环境。“我能，我会，我将……赢”这一个人信念已被广泛应用于世界各地。

凭借本书，他与公司的年轻人以及世界各地出色的销售员分享自己丰富的销售经验。

我确信，这本书将激励我们所有的人，并用新的观念指导我们不断地提高自己的行为表现，从而建立获胜的团队并帮助我们获胜。

西蒙·李里埃德尔

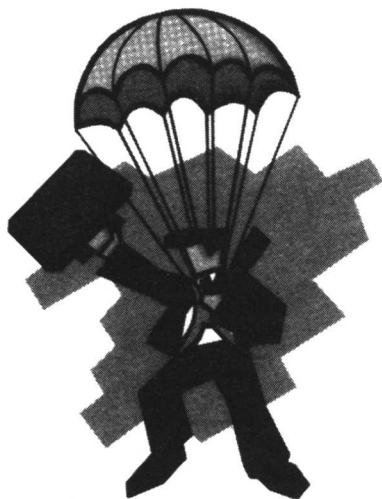
伊莱克斯国际公司前总裁

瑞典议会前议员

尤里卡·福布斯公司前董事



我能赢，我会赢，我将赢





前言



这是一本与众不同的书，因为它的创作基础是三万名现实生活中的获胜者和销售员们 40 年的经验。通过运用销售技巧，释放获胜本能并以内在的“自我力量”为支撑，这些人获得了成功。



前言

这本书既不是理论文章也不是研究报告。它介绍了数万名印度市场上获胜者的经验，他们所从事的事业是他们以前从来没有尝试过的，但最终他们却获得了成功。

他们来自不同的社会背景，有的来自畜牧场，有的来自城市贫民窟，他们中有失业的中学辍学者，有办公室的服务生也有待业的博士。然而他们都成了获胜者，靠的就是一个非常专注的目标和绝对的信念，那就是，他们内在的“自我力量”绝不会使他们失望。这些人的旅程是一生的，因为每一天都是一个新的机会、一个新的挑战、一个新的成功。

我们每个人都知道我们是“天生的销售员”。

在现实生活中，我们必须销售自己的技能、产品和服务。我们以自己的定价，凭自己的个性去销售，并激发顾客的友好态度。生活这所学校教

给我们“我会……销售”。

我们都有获胜的本能，也梦想巨大的荣耀和伟大的成功。我们学会了把这些本能和梦想转换为雄心以便确立并实现我们的目标。我们每个人都毫不犹豫地相信“我能……赢”。

同时我们还发现，关于获胜，还有一些普遍真理。正如我们要读书写字必须先学习一样，我们还必须学会利用自己天生的力量来唤醒获胜的本能。

我们知道，成功需要坚实的基础：我们必须明确在生活中想得到什么，我们的人生目标是什么，然后就要以坚定、必胜的决心，勇敢地去追求它，不带任何恐惧和消极的情绪。生活这所学校教会我们“我将……赢”。

这就是普遍真理。无论是销售员、律师、会计、医生还是工程师，我们都知道，成功的人生是一对一销售的结果，是自我内在力量的结果。当我们知道“我将销售……我将赢”时，我们就从生活这所学校毕业了。

我们销售，我们获胜，我们学会反复获胜。我们知道，我们必须不断地获取更多知识和更好的技能，这样我们才能终生获胜。

我们领悟到，“改变”是惟一的常数，它促使我们学习并且终生不断地学习，它促使我们为了自身的利益去运用“自我力量”来掌握新的行为模式，把握新的机遇。

我们了解到，销售和获胜完全是互补的，没有销售就没有获胜，没有获胜，你也不可能去销售。

本书是我们获胜的经典指南，是为了实现目标而制定的销售计划。本书的每章都将指导你了解自己。它还将指导你如何利用自己的优势并将弱点转换为成功的机会。

每章都将使你认识到“我能”。

每章都将增强你的决心，即“我会”。

而这个方法是经过许多年，许多人证明的，即“我将”。

立志成为一名天生的销售员，一个名副其实的专业赢家。

你人生的符语将永远是：

“我能，我会，我将……销售。”

“我能，我会，我将……赢。”



我能赢，我会赢，我将赢

阿克希尔·马法特

目录

CONTENTS.

1 序

1 前言

第一部分 立志去赢

3 第1章 天生的销售员，立志去赢

13 第2章 我们的内在力量：“自我力量”

32 第3章 获胜的本能

45 第4章 集毕生精力去赢：确定一个人生目标，
执行自己独特的行动策略

61 第5章 树立自尊：因为你必须相信自我力量才能去赢

76 第6章 获胜之道：勇敢地生活，大胆地工作

90 第7章 要获得成功，就要有获胜的个性



目
录



我能赢，我全赢，我将赢

第二部分 人生必做之事就是销售

- 111 第8章 销售和职业精神的七大支柱
- 125 第9章 关注顾客，也就是购买者——是他付钱
- 152 第10章 销售的艺术和技巧
- 184 第11章 解析销售：谈判
- 213 第12章 寻找客户——关键时刻
和关系网——取得成功的纽带
- 231 第13章 成功者的销售经历
- 250 第14章 达成交易：神奇的一刻



第一部分

立志去赢



天生的销售员，立志去赢



获得成功、改变生活现状的七个基础

亲爱的读者，人生的真谛在于在诸多挑战中获得胜利，这些挑战，我们一出生就要面对、而且贯穿我们人生的每个阶段。我们接受正规教育，有了知识，然后把这些知识应用到我们的工作、从事的事业中。这些都是取得成就的工具。

在现实生活中，

- 取得成就不是考试过关，而是取得成效。
- 我们必须展示自己的个性，并使我们所掌握的技能、我们的工作、产品以及服务实现价值最大化。

获胜和销售是完全互补的关系。没有销售的过程你就不能获胜，而没有获胜作为动力，你就无法进行销售。大学教育不会教你如何获胜、如何去进行销售，你要从生活这所学校、从你自己的经验中学习。

这本书是上万名超级销售人员和成功者的经验浓缩。

从成功的七个基础上汲取获胜的力量，从而使自己获得崭新的生活方式。这七个基础是：



1. 了解并发挥自己真正的内在能力——“自我力量”，以掌握自己的生活。让你的大脑控制你的思想和情绪，以产生积极的态度并采取有意义的行动。这不仅是意志力，还是一个全面的人生计划，内容包括能助你成功的自律和习惯。

2. 要知道你是个获胜者，你生来就具有获胜的本能——当今世界上最强有力的本能。你要做的是学会依据自己知道的事实，适时、有目的地做出正确的决定。

3. 要自尊，让别人尊重你，同时你自己也要尊重你自己，只有这样你才能知道、别人也才能认可你的价值所在。

4. 做事不卑不亢，这才是真正的获胜者。

5. 培养胜利者的个性，这将告诉世人，你决心要成功，你完全可以控制自己的情绪和行为。

6. 像专业人员那样工作——你将赢得尊重，培养自尊。让职业精神的七大支柱成为你人生的依托。

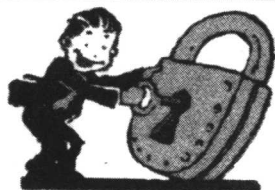
7. 用一对一的销售方式来完善自己的能力。你原本生来就可以做销售的，只是多年来，你与生俱来的营销模式已经受到不同经历的影响。要从事销售这一职业你必须学习，你要知道，销售业对社会的贡献比其他任何一种职业都大。

掌握一对一销售的技巧，确立一对一的关系，将决定你能否发挥自己的天赋、做出努力并有所贡献。销售将帮助你，让自己的个性、你所提供的想法和产品为人们所接受。

这本书将帮助你加快打下成功基础并提高确立一对一人际关系的技巧。请一定遵循这些许多人经过千辛万苦才总结出来的经验原则，运用书中的个人工作站探索自己前进的道路。这本书不仅对销售人员有用，也对任何想要获得成功的人有益。



我能赢，
我会赢，
我将赢。





每个人都以销售为生。

——罗伯特·路易斯·史蒂夫曼

人生来就有销售的潜力，这种潜力是和人的行为模式交织在一起的。但是我们必须学会使用这种潜力去销售我们的要求和技能、我们的能力和欲望——实现我们的目的，并在最全面、最广泛的意义上取得成功。

销售的技能是我们与生俱来的，也正是凭借这些技能、最好的知识基础、最好的技术和最好的人力才能产生成效。

销售不只意味着在柜台上出售产品或通过电话销售服务，它还包括销售你的个性、你的想法和你的观点。

销售意味着人与人、面对面的销售。当然也有一些销售渠道不需要你去面对他人，你可以利用电话和互联网进行销售，但销售始终是一对一的——一个人对另一个人的。所有的销售最终都会以与另一个人达成交易而结束。

1 我们从出生的那一刻起就在销售

一个新生儿把自己的需求“销售”给他的母亲和其他看护者，他需要哺喂、爱抚、安慰。孩子从降生的第一天起就会告诉别人他需要食物和睡眠，需要肌肤接触的温暖。他发出的每一种声音都有一种明确的含义，如果一种声音是表示需要食物，那么另一种声音则是需要爱抚和安慰。

观察婴儿或儿童销售自己的需要和愿望是很典型的学习销售艺术和技巧的过程，其内容完整，目标具有选择性，非常有感染力也非常明白易懂，并且非常迷人，极其有效，绝对完美。

当他明白了哪些做法可以得到他想要的，哪些不能时，他就会很快调整他的劝说方式。于是，他的曲曲折折的学习过程就开始了，这种过程将



持续一生。

这些行为模式是我们生来就有的。如果我们一生都保持这些模式，我们将自然地成为销售员和成功者。但在多年的经历中，在我们面对现实生活的时候，我们放弃和改变了我们的行为模式，我们学会并接受了新的态度、习惯和行为模式。

2

从孩提时开始，人们的销售模式就有差别。 失败/成功的模式是习得的孩子们懂得销售

那些还在本能地进行销售的孩子知道怎样做才能说服父母和老师并得到他们想要的东西。他们知道他们能付出的就是一句感谢的话、一个微笑和一种幸福的感觉。有时，父母给予的要比孩子们期望得到的多。于是孩子们学到了报酬多于期望的第一课。

提出要求的孩子开始失去他们与生俱来的销售能力以及他们惹人喜爱的个性。他们甚至无法唤起父母的天性。于是他们成为失败模式的牺牲品，这种模式使他们无法从父母和老师那里得到他们本应得到的最好的东西。

如果他们的要求被勉强接受了，就出现了另一种失败模式——“我可以使用愤怒和攻击的方式来达到我的目的！”而这些将成为将来遭遇挫折的根源。

在学校，老师或学校管理人员对待某些学生会好一些，因为获胜的几乎都是那些天生就性情愉悦的孩子。

每位老师和体育教练都知道，孩子小的时候在技能和潜力方面几乎没有可选择的。所以对孩子的评价完全是主观的，这种评价反映了每个孩子如何“表现”自己——这就意味着他利用天生的感染力向决策者销售了他的个性。

但现实是，在某个运动项目上表现最好的选手未必能进入校队，这还要看这个孩子能在多大程度上把他的能力销售给做决定的人。

孩子们很早就明白，他们的未来取决于获得的成功和取得的成就，你要么输要么赢。自然销售法和获胜的本能已经在起作用了。



我能赢，我全赢，我将赢

成功的基础一定要坚实。你必须释放你获胜的本能。

孩子们认识到，老师也要由学校董事会评级。这些评价既取决于老师的个性、教学风格，也取决于年终班级总评。他们天生的销售模式又加入了新的成功内容和模式，而这也来自他们自身。

孩子们了解到，学校也需要销售自己以获得排名，而排名需要优胜的成绩——有多少学生每门功课的分数都在90分以上，以及他们在每届运动会上在哪些体育比赛中获胜。

到了十几岁的时候，我们就早已熟知哪些是我们不可以销售的，哪些是我们没有办法赢得的。你花了多少时间刻苦学习同那个陌生的阅卷者毫无关系。他只能看出你是如何答题的，还有你的答案是否合乎逻辑、是否正确。

在一个一分之差就可能在职业生涯中造成很大不同的考试体系中，真正的区别是学生如何填写答案。

学生需要自信地回答并展现那些需要理解力和记忆力的答案，这样可以使主考者迅速地阅卷和评分（他有上千的试卷要评判）。

但是家长不要求、学校也不讲授该如何获胜，如何培养孩子们获胜和销售的个性。在成长的过程中，孩子们只能通过无指导的观察和同龄人的行为来学到这两个重要因素。

3

成年人生活需要销售……

如果我们的学校课程考试的分数很理想，我们可以开始大学生活，心中充满了对大学这个知识和学识殿堂的极大期望。

我们选择自己感兴趣的院系和专业，也知道有很多人在这些院系和专业里已经取得了成功。我们都学习技术并选择诸如工程、经济、化学或社会学之类的学科。

于是，我们又面临考查知识多于考查学识的考试。考试的结果将决定我们未来的工作，但我们还是没有正规地学习如何销售我们的知识，如何在未来充满竞争的生活中获胜，从更广的角度看，如何在充满竞争的全球



市场中获胜。

只有当别人发现我们的能力对他们适用时，我们的知识和技能才能得到最大的回报，我们的志向是获得一份好的职业，如此我们需要销售我们的个性、才能和管理自己、领导他人的能力。

拿薪水的人必须通过销售自己来得到一份工作，并在靠自己的努力达到预定目标的同时为雇主赢得更多的生意。想获得提升、承担更多的责任，除了需要正规的知识外还要有销售和想获胜的习惯，获得提升需要人员管理的技能。

不论你从事何种职业，你都要有把你的优势销售给决策者的能力。为了实现人生的目标、建立自己的事业，我们必须销售。

律师必须把当事人的清白无辜销售给法官。他在官司方面取得的成功将决定他能否获得越来越多的当事人。

实业家必须向银行和金融机构销售自己以得到最低利率的透支额度或信用额度。



我能赢，我全赢，我将赢

4

要获得胜利，销售你的个性和才能同拥有资格和能力一样重要

在工作中，有可能获得晋升的并不一定是最有能力的电脑操作员或打字技能最高超的秘书。晋升不是竞赛也不是待价而沽的商品。晋升是上司确信你的个性或能力能够为他的公司赢得更多利润和成绩，也是你多年兢兢业业建立起来的印象的结果。

当然，得到晋升的人应该具备基本的技能。决策者对他们是否与公司的目标相吻合以及谁能有效地代表公司和高级管理层等问题做出判断，这种判断同时也增加了得到晋升的人的分量。愉悦的个性能帮你得到承担更多责任的机会，得到更高的薪水。

在一种职业或一个社区中获得较高地位的人通常具有卓越的销售技巧。所有医生都会确定治疗方法并开出药方，但是真正成功的是那些还可以让患者感到舒服、慰藉并相信自己找对了人的医生。