

出类拔萃的业绩、诚实正直的心灵、发自内心的热情、轻松安逸的状态
——这就是阅读本书的目的

THE SOUL
OF SELLING

How to Achieve
Extraordinary
Results

with Remarkable Ease
(And Not Lose Your Soul in the Process)

销售
灵魂

让销售业绩与人生价值完美结合的全新理念

卡罗尔·科斯特洛 著
丁彦之 吴鸽 王凯 译



企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

PiLOT 派力国际教育集团
中国营销人才网上网培训和教材
Yoshiki Institute for Chinese Marketing Research
屈云波 主编

中国营销人才网
cnmarketer.com

出类拔萃的业绩、诚实正直的心灵、发自内心的热情、轻松安逸的状态
这就是阅读本书的目的

F713.3/127
2007

THE SOUL
OF SELLING

How to Achieve
Extraordinary
Results

with Remarkable Ease
(And Not Lose Your Soul in the Process)

销售灵魂

让销售业绩与人生价值完美结合的全新理念

卡罗尔·科斯特洛 著
丁彦之 吴鸽 王凯 译

企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

销售灵魂/(美)科斯特洛著;丁彦之等译. —北京:企业管理出版社,2007.4
ISBN 978-7-80197-706-9

I.销… II.①科…②丁… III.销售-方法 IV.F713.3
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 047146 号

THE SOUL OF SELLING; HOW TO ACHIEVE EXTRAORDINARY RESULTS WITH RE-
MARKABLE EASE by CAROL COSTELLO

Copyright © 2005 by CAROL COSTELLO

This edition arranged with SUSAN SCHULMAN LITERARY AGENCY, NEW YORK, NY
Through BIG APPLE TUTTLE-MORI AGENCY, LABUAN, MALAYSIA.

Simplified Chinese edition copyright:

2007 ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

All rights reserved.

未经出版者书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

北京市版权局著作权合同登记号图字 01-2007-1408 号

书 名:销售灵魂——让销售业绩与人生价值完美结合的全新理念

作 者:卡罗尔·科斯特洛

译 者:丁彦之 吴鸽 王凯

责任编辑:启 业

书 号:ISBN 978-7-80197-706-9

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号

邮 编:100044

网 址:<http://www.emph.cn>

电 话:出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱:80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷:香河县闻泰印刷包装有限公司

经 销:新华书店

规 格:168 毫米×235 毫米 16 开本 17.25 印张 230 千字

版 次:2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

定 价:40.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

派力营销—— 中国营销人的成长伙伴

引言：屈云波回到派力营销

因为多年身体透支的原因，与科龙合约到期回京后，我给自己彻底放假了4年多，至去年年初身体恢复正常后，才开始认真研究我个人及派力营销的二次创业该怎么做。认真研究后的结论是：作为中国营销知识传播和专业营销服务13年的领航者，派力营销在中国营销界有着非常好的商誉、品牌和客户积累，而且仍然保持着中国领先的、深厚扎实的营销技术积累和超前的营销概念，我们应该继续专注营销并且继续向中国营销人员倡导专业实战和持续成长理念，但需要做较大的、更具使命感的业务升级！因为中国专业营销服务市场已经进入成长期，总体上中国企业和营销人员对专业营销人才、产品和服务的市场需求既扩大了又加深加宽了，质量要求也提高了，但派力营销应该、也完全有实力迅速站在中国营销知识传播和专业营销服务领航者的位置！

过去：派力营销曾是中国营销人的启蒙者

派力营销创办13年来，虽人来人往、一起一伏，但始终不忘自己的立业宗旨和经营理念，那就是“传播专业营销，伴您健康成长”和“踏踏实实做人、扎扎实实做事”（现在是“等价交换，互信互敬”）。正是靠着这一信念的支撑和鼓励，一代又一代派力人在中国营销进步带来的动力和压力下，以铺路石的精神和导航者的定位发展到了今天，以一个小公司力所能及的营

销知识传播方式(图书、多媒体、文章、讲座、培训、咨询等),赢得了500万个中国营销同仁“中国营销人的启蒙者”的肯定和鼓励;同时,派力营销及派力营销历届同仁也赢得了与品牌和能力相匹配的市场价值。

未来:派力营销将是中国营销人的成长伙伴

企业需要不断发展、营销人需要不断成长,这其中必然伴随着持续的、不断进步的各类专业营销服务需求。派力营销经过近一年时间的慎重研究,决定实施战略升级——即由过去“中国营销人的启蒙者”升级为“中国营销人的成长伙伴”。具体而言就是由过去的“大众入门水平的营销知识传



播(图书、多媒体、文章、讲座、培训、咨询等)”,升级为“分众分层次的营销综合服务(营销管理咨询、营销人员培训、营销人才服务、营销知识传播)”,并借助于“中国营销人才网(战略目标是成为中国最具商誉的、最大的专业营销人才、专业营销产品和服务交易平台;第一

阶段的业务主要是营销人才中介和营销知识传播)”及其他新的专业营销工具,以及不断提高的产品和服务质量,使派力营销一步一个台阶地成为中国营销人越来越信赖的成长伙伴。

当然,派力营销的战略升级需要很多新老朋友的支持和参与,尤其是志同道合的同业及同业人才,欢迎你们以各种可行的方式合作及加盟进来。

北京派力营销管理咨询有限公司合伙人

中国营销人才网发起人

屈云波

2007年4月8日



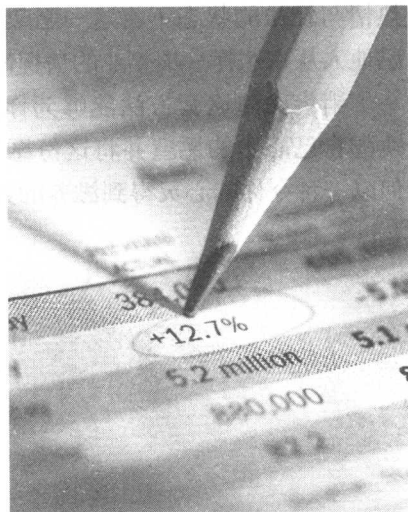
前言

今时今日，最为吃香的商业人才希望得到的并不仅仅是金钱和地位。他们希望能够在自己的工作中有一种强烈的目标感，让自己的工作有更深层的意义。他们希望表现出色，但同时也希望广播善因。他们希望，在一天将尽、揽镜自顾的时候，能够知道自己已经让其他人的生活变得更加美好，已经过去的生活符合自己的个人价值观，而且已经令自己的灵魂得到了滋养。

对于从事销售行业的人来说，这些需求是显而易见的。他们必须要有业绩，但是很少有人会仅仅因此而感到满意。过去的销售模式并非总能使他们将高额业绩与个人价值观结合起来。渐渐地，他们开始对任何带有操纵、强制或缺乏尊重意味的事物心生厌恶。他们希望成为顶尖的销售高手，但是同时也希望有一种销售模式让他们在获得优异销售业绩的同时也可以实现个人价值和目标。

销售灵魂这套方法就是这样的一个典型代表。它为你提供了一份穿行于新领地当中的路线图，同时收获优异的表现与心灵上的满足感。它是一本培育销售新星的实用手册。使用这种方法的人们在得到非凡业绩的同时，还能遵循自己的道德准绳。他们会将自己的价值观带入销售工作中，同时在工作中创造出超越业绩以外的价值。销售灵魂这套方法的六个步骤能够确保你取得期望的业绩，同时还能够确保每一位潜在客户或顾客——无论他们是否购买——都能够得到尊重和赞赏。

这套方法将会使那些已经取得优异业绩的人士在心灵上更加充实，同时又会赋予那些“心灵充实者”以取得超凡业绩的力量。身处表现状



定一切的大型机构中的人们将掌握一种展示正直诚实的品性和热情的方法，那些关注价值观和奉献的人士与组织将使得自己在正直、轻松的状态之下创造非凡业绩的能力得到增强。无论是大型的商业公司、独立的专业事务所、社区服务计划或组织、募捐筹款活动、多层次营销，还是任何一种需要人们围绕某一产品、服务、项目或计划展开工作的事业，销售灵魂这套方法都会产生同样有用的效果。

卡罗尔·科斯特洛针对优异表现与个人价值观的结合进行了具体阐述。在三十年的销售生涯中，她已经使三家公司成为闻名于世的优秀公司，同时还秉承自己的热望开发出了销售灵魂这套帮助她在取得优异业绩的同时维护并滋养自己心灵的方法。在过去的六年里，她将这套方法传授给了各种各样的团体，其中有顶尖的销售高手、专业从业者，也有那些刚开始从事烘烤食品销售工作的开车接送孩子参加体育活动的妈妈们。她知道坚持某项成果或事业意味着什么，也知道秉承正直诚实，在热情与轻松的状态下将这一愿望变为现实意味着什么。此外，她还对激励他人从事这样一项事业的情况做了记录。

销售灵魂这套方法能够为你的生活带来改变。它能够赋予你力量，唤醒自己心中的愿望并将这份愿望变为现实，同时，它还能够教授你如何以一种令你的心灵得到滋养的方式使自己期望的业绩得以实现。

默里·汤普森 (Murray Thompson) 博士

财富百强企业顾问

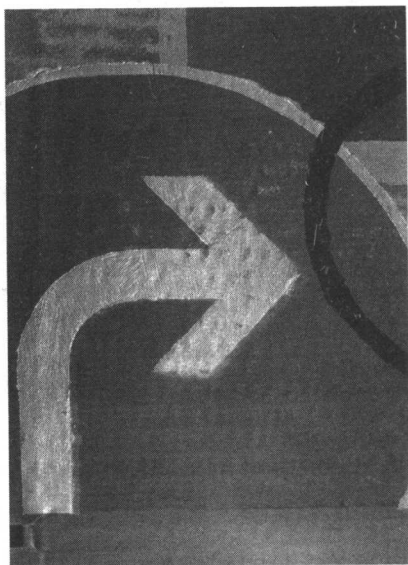


导言

我的销售生涯开始于一家规模庞大的机构。他们渴求能够立刻得到巨大的成果，而并不在意你是否喜欢这样，你是否已经筋疲力尽，或者说你是否在工作当中秉承了正直与诚实。无论如何，销售额才是首要目标。如果你不能取得业绩，那么你就有苦头吃了。我就像一块海绵，从他们身上学习我能学到的每一样事情。

在那之后的一天清晨，当我驱车前去上班的时候，我的脑中突然想起了一个声音——生活这样度过值得吗？答案是否定的，当天下午，我就递交了辞呈。

我筋疲力尽地离开了那家公司，心里还有一丝不安，但是我却有着一一种无法述说的强烈欲望，我希望继续从事销售这一行，我看到了销售的力量。我看到了一个优秀的理念所具有的力量，而将这样一个理念转化为现实，将会对世界产生某种影响。我知道选择你的结果而不是坐观其变意味着什么，这一切让我难以抗拒。但是，我应该如何去做，同时还能保持自己的理智呢？我应该如何去做，同时又能做一个有良知的好人呢？我应该如何去做，同时不仅能够拯救我的灵魂，而且还能够对其加以激励呢？



我想，答案就是销售一种与众不同的产品。因此，我利用我在“销售新兵训练营”公司所学到的一切，加入了另外一家我认为将会对世界做出积极贡献的公司。这家公司确实为世界做出了积极的贡献，而我也为它带来了巨额的销售业绩，使之成为了一家成功的全球性公司。但是，完成这一切，无论是对于顾客还是我自己来说，我们都在一定程度上蒙

受了损失或打击。

这件事使我认识到，激励你的灵魂的并不一定是你所销售的产品，而是你销售的方式。我知道如何取得优秀的销售业绩。现在，除了那些优异的业绩以外，我还希望能够对我的销售对象表达敬意并做出贡献，同时还要令我个人有所成长并且保持我的良知。大多数人都曾向我断言，高销售额、充满敬意的销售联系、激励自己的灵魂——这三件事是无法共存的。你可能会拥有其中的两样，但是你不可能将这三件事悉数掌握（最有可能的组合就是充满敬意的联系与精神上的激励，但是他们向我保证，掌握了这两样事物的时候，我就会将业绩一事忘到脑后）。

然而，我深知，在销售中取得非凡的业绩的同时还能对我自己和其他人表达敬意是可以实现的。我并不确切地知道这一切是如何发生的，但是我知道，答案就藏在不远处。



在接下来的几年里，我担任了另外两家新兴企业的销售总监，这两家企业在今天仍处于稳定发展的兴旺状态中。而在那时，我陷入了超乎你所想象的无数困境当中。我的优势在于，我愿意从一处处困境的泥淖当中爬出，掸去身上的泥尘，有所领悟，然后继续前行。

渐渐地，在数以百计的人的帮助下，我开发出了一种新型的销售方式。这种新型的方法不但能够带来巨大的销售额，同时还能够对我的精神有所激励。这一方法赋予了销售以意义、目的和启发，它使得我拥有了一种能够稳步成长并且获得成功的途径。

我将这种方法称为销售灵魂。它成为了我成功的因素，同时也是许许多多其他希望激励自己的精神，为他人做出贡献，并且对于他们所处的世界产生影响的人的成功因素。这些人利用这种方法来推出产品，令他们的企业名声大振，与社区开展协作，并且推动和平事业与人权问题

等的发展。

我们都希望自己能够具备很强的能力，令我们的愿望得以实现，令我们的项目硕果累累，并且令我们的产品或服务获得成功。当你以自己的灵魂进行“销售”之时，你就会达到极度高效的状态，同时，还能够享受并树立起你自己的价值观、自尊心以及满足感。

这就是我希望你们能够得到的一切，同时也正是撰写本书的目的所在。在这里，我会尽力将自己在三十年当中所学到东西尽数讲出——这其中包括一切从泥淖中脱身的技巧，以及易于理解的丰富的经验教训。这本书将赋予你更多时间来消化这些内容，并将它们转化为你自己所掌握的知识。从这里挑选你所中意的内容，并将它们化为己有，对它们加以调整使之能够适合于你，然后去尽享畅快淋漓的感受吧！

卡罗尔·科斯特洛

注：希望能够了解销售灵魂这一方法对你所产生的作用，请将反馈意见发送至 carol@soulofselling.com。

目录

序	1
前言	3
导言	5

第一部分

销售灵魂：为什么能够产生作用以及如何发挥作用

第一章 神奇子弹	3
第二章 六个步骤如何发挥作用	18
第三章 收获的成果	39
第四章 两难困境	53

第二部分

六个步骤：掌握销售灵魂

第五章 步骤一：放下包袱	69
第六章 步骤二：找到自己的热情所在	97
第七章 步骤三：打造你的演讲语录库	117
第八章 步骤四：做出你的业绩承诺	145
第九章 步骤五：开展十项检验标准的敬意销售对话	162
第十章 步骤六：坚持不懈直至取得业绩	195






第三部分

掌控的能力：成为自身成功的源泉

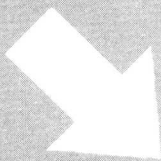

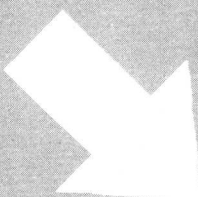
第十一章	掌控的能力	217
第十二章	宽广心胸	229
第十三章	让销售灵魂促进你的个人成长	244
第十四章	属于你自己的销售灵魂协同增效团体	254

第一部分

销售灵魂：为什么能够产生作用以及如何发挥作用



第一部分对销售灵魂这一方法进行了概述，简述了六个步骤，提供了灵感的“源泉”，并教你如何掌控进退两难的不良局面。这四章中的内容和工具帮助你六个步骤真正为你所用。

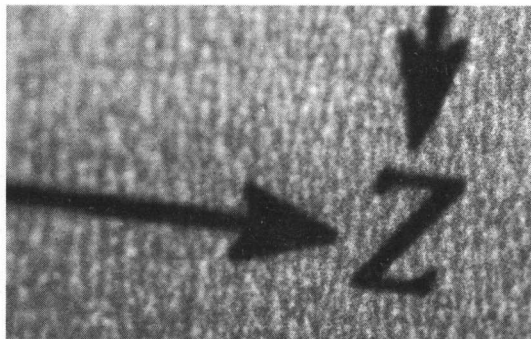


如果每一次你都能够在保证获得自己所希望的销售成果，那么情形将会怎么样？如果你在行事当中乘以诚信，对于每一位交谈对象都能够给予尊敬与谢意——无论他们购买与否，那么情形又将怎样？如果你从销售中体验到了真正的快乐，甚至开始以轻松的状态投身销售事业当中，情形又将怎样？

销售灵魂这一方法为你带来的正是以上所提到的一切。你将获得非凡的成果，并且稳步发展，因为你正逐步将个人价值观、更高的目标以及有意义的贡献理念注入自己的心灵当中。

你心地善良，表现优异，这就是每个人都想拥有的“神奇子弹”。你令人们接受你的产品、服务、项目或事业，同时你还依旧处于成长之中，并将成为你希望成为的人。

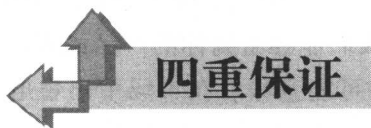
销售灵魂是一种新型的销售范例。它使得你对于“销售”的看法发生转变，你将不再认为销售就是强迫、操纵、欺诈或施压，而是一种对生活做出贡献并且令你的心灵获得满足的方式。你认为某一事物富有价值，而后你会通过一种恭敬、礼貌的方式将它出售给其他人，以此来为这些人带来益处。当你将销售看作是一种服务，那么你就可以全力以赴、自由驰骋、大展拳脚了。你可以让自己百分百地投入到自己的任务当中，并且使每一件工作都变得更



为简单，蕴含更多乐趣。

销售灵魂这一方法的六个步骤将给予你更多更精准的指引，使得你在销售工作中能够掌控局面，仁慈体面，并且获得你所想要的结果。你的灵感来自于销售的过程，来自于你自己的核心价值观，因此你可以更新和激发自己的灵感，或者是对灵感重新调整。你在行事过程当中秉持正直诚实之心，而灵感的产生将超乎你自身天生的能力。最终，你将实现本我，取得巨大的成果，并且对于自己取得成果的方式感到满意。

你无需生来就具备推销员的素质，也无需身为一个经验丰富的推销员，即可通过这一方式获得成功。销售是一门后天掌握的技巧，我自己也并非是天生的推销员。我根据自己的愿望开发出了销售灵魂这一方法，希望我所喜爱的事物能够为更多人了解，以正直诚实的方式做事，令自己的心灵得到满足的同时在事业上获得成功。若想取得成功，你所需要做的就是依照这里的六个步骤行事。无论你的梦想、愿望或目标是什么，销售灵魂都将帮助你一切变为现实。



四重保证

销售灵魂为你所希望拥有的业绩、正直之心、激情与轻松安逸提供了四重担保。当你能够做出这样的担保之时，销售工作也就变得令人愉悦。你无需再对结果妄加臆测，也无需再令销售工作压力重重。每次当你开始进行一个销售项目之时，你都应该知道，你能够为以下这些内容做出保证：

1. 业绩。每一次你都能够准确地获得你所设定的销售额。
2. 正直之心。你会向你所联系的每一个人表达敬意、致以谢意并给予尊重——无论他们购买与否。你相信，你绝对不会使用欺诈、威吓的手段，或是对顾客、产品或服务以及自己加以操纵。
3. 激情。你会以价值观为基础找到一种新的能量。你独有的热情得以表露出来，并且令销售充满乐趣。
4. 轻松安逸。你可以享受轻松安逸的状态。你无需放马后炮，对自己、行事方式或是动机做事后批评。你只须遵循六个步骤，做真正的自己，并且享受过程与成果。

对于有过行业实践经验的专业销售人员、企业家、初入行的推销员、小型企业业主、多层面的营销商、社区领导人、个人，以及任何希望激起他人对其产品、服务、项目给予支持的人士来说，四重保证都是十分有用的。