

天涯社区广受欢迎的销售实战热帖《销售没冬天》
世界500强企业销售老总亲传身授，分享抢单秘籍。

抢单手记

销售就是要 搞定人

倪建伟 / 著

全新增补
修订版



连续六年畅销国内的销售实战手记！
精英销售人手必备！

全新增补修订版，新增30 000字抢单秘籍首度曝光！

一日看到，少奋斗十年！

台海出版社

博集天卷
CS-BOOKY

销售就是要 搞定人

倪建伟 / 著

抢单手记

台海出版社

博集天卷
CS-BOOKY

图书在版编目 (CIP) 数据

抢单手记 / 倪建伟著. —北京: 台海出版社, 2016. 8
ISBN 978-7-5168-1114-6

I. ①抢… II. ①倪… III. ①销售—方法
IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 199860 号

抢单手记

作 者: 倪建伟

责任编辑: 晋璧东 臧云举
特约策划: 李 娜

装帧设计: 主语设计 潘雪琴
责任印刷: 蔡 旭

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市朝阳区劲松南路 1 号 邮政编码: 100021

电 话: 010-64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010-84045799 (总编室)

网 址: <http://www.laimeng.org.cn/thebs/default.htm>

E-mail: thebs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京京都六环印刷厂

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

字 数: 310 千字 印 张: 24

版 次: 2016 年 8 月第 1 版 印 次: 2016 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-1114-6

定 价: 39.80 元

版权所有 翻印必究



写在前面

离本书的第一次出版已经六年矣。

初版的时候我提出，销售技巧可以影响改变一个大项目大客户订单的成败。时光飞逝，转瞬六年，这期间我自己或和团队合作完成了上百个大项目订单，有不少新的感悟，更确信销售技巧不仅能影响订单的成败，更能助力人生，因为与商战经营和职场成长相融合的销售技巧，是销售职场的决胜秘诀，也是人生的取胜之道。

本书初版《销售就是要搞定人》在出版前，因为内容的多元化，故事情节贴近生活且实用，编辑们都很有信心能打动读者，但因其中一部分内容对销售活动描写过细，牵涉到吃饭、送礼等情节，编辑们难免觉得尺度不好掌握，欲做些删减，但我还是坚持呈现真实的一面，销售类书籍想对读者有效有价值，能拿来即用，就必须真实。

幸好做到了对真实的坚持，本书出版后连续六年在当当管理类图书畅销榜位列前十，累计销量近百万册，纸书销售网站读者评论近八万条，被评为五星好书，网络、电子阅读量更超数百万次。本书还受到世界 500 强企业惠普公司的关注，特别定制了惠普版本的《销售就是要搞定人》，这可能是第一次，中国营销界的声

音被世界 500 强企业所关注，而历来一直是海外的营销思想对国内营销界进行侵蚀和垄断。

有些读者特意来信就本书的内容和销售思想与我做了一些归纳和讨论，也提出了第一版的内容在很多时候读起来不过瘾。为了满足广大读者的需求，我与编辑讨论之后，决定对本书内容进行升级再版。关于再版的具体修订，力求：

1. 保持原书体系、结构不变，增加近三万字的“抢单实用锦囊”，保证本书的观点和实战案例一直是最新最近的，与时代同步。

2. 增加完善销售理论体系。本书初版的时候，侧重于销售案例的描写，用案例来验证销售理论和技巧，但是这样描写的不足之处就是对销售理论和技巧的描述不够完整和成体系，所以再版时，强化了实战的“销售技巧”理论环节。

3. 增加了部分销售生活感悟内容，使焦点不仅仅聚在销售本身，更将视野投向更广阔的生活，用销售的思维和技巧理解和体验这个世界。

新书再版上市之际，借我自己曾说过的话：销售是人在尘世中的一种修炼。滚滚红尘，千变万化的销售案例洗涤和磨炼着我们销售员的身心，让我们具备穿透迷雾的眼睛，接近人生的本原，达到“智”和“不惑”的境界。销售一直在路上，让我们能驾驭销售，期待路上的鲜花、奇遇和惊喜。

对本书的相关建议和意见请发至作者邮箱：nifeng316@163.com

自序

成功靠自己导演

每个人都希望自己获得成功，每个人都知道一些成功人士的故事，知道他们说的一些成功理念，但是，生活中的绝大多数人竭尽所能还是不能成功，何故？因为虽然每个人都有成功的理想，但几乎所有人都有这样或那样的盲点。这些盲点导致我们在面对机遇时，往往看不到是机遇，或者即使看到机遇却由于准备不足，或者基本功太差而与机遇失之交臂。

因此，销售人员必须不断学习、不断丰富、不断完善自己，也唯有这样，当我们面对机遇时，才能准确判断、全力拼搏，抓住机遇。

市场不相信眼泪，职场也不同情弱者！工业产品的销售尤其如此！现在的市场是买方市场，是同行竞争过度的市场。当你鼓足勇气去敲开客户的大门时，却发现客户的办公室里已经坐满推销各种产品的销售员；当你抱着美好愿望向客户宣传自己的产品时，客户一句话就把你打发了：“我知道了，等用到你们的产品再联系吧！”这就是目前工业产品销售行业的现状。

在买方市场里，在任何一个客户那里，你几乎都能发现有几个、十几个甚至几十个的竞争对手！当项目跟踪到最后时，却只能有一个胜利者，蛋糕只能由一

个人独享！所以，工业项目的销售向来都是赢者为王！

我在 1996 年加入日本一家最著名的制泵企业，在上海的营业中心担任项目销售工程师。从这一年开始，我还先后担任了办事处主任、营销总监和经营厂长。在长达十几年的工业产品销售和管理生涯中，每年我都要管理和培训几十位新老销售员工。他们和无数的人一样都渴望成功，并为此积极地去储备知识，丰富自己。然而很遗憾，尽管他们苦读各类销售书籍，尽管他们看得心潮澎湃，但当他们将这些书本中的技巧和观点运用到现实的销售工作中去时，却突然发现理论和现实背道而驰。每一年，我都会看到一些工业产品的新老销售员在自己的项目上犯着这样或那样的错误，可其实这些错误是完全可以避免的。

于是，2009 年春季，我开始考虑，在工业产品销售领域奋战多年的自己，是不是把这些年成功操作的销售案例还原出来，给那些新踏入销售工作的，或者没有接受过系统培训的销售员们提供一些案例，模拟一些相似的竞争环境，让他们在具体的工作中因为阅读过本帖，而不会对这些销售环节或场景陌生；在具体运作项目时，能因为本帖名人有类似的成功案例，而尽量减少一些操作上的彷徨和犹豫。于是我便在天涯社区陆续发布了这一帖文。这个帖子一经在网络发表，便受到众多网友的关注，读者还自发组织了“工业产品销售联盟”这样的团体，给我支持，给我鼓励，支持我继续写下去。更多的网友则期盼《销售没冬天》能出版发行，他们也好买来更方便地阅读和指导自己的项目销售。

本书虚构了主人公倪峰从到某世界 500 强企业的一个风雨飘摇中的办事处工作开始，如何在逆境中，在落后的局面下，运用销售智慧，拼抢得一个又一个订单的故事。这些故事既有我亲身经历的案例，也有许多销售同行共同亲历过的场景，大家读起来都会觉得似曾相识，不过小说毕竟是小说，主人公倪峰及其团队所采用的一些手法虽然看起来精彩，却未必完全是正确的。但这些手法及其所表

达的观点都反映了市场第一线销售人员的真实状态，都是动态的销售中必须要计算的一部分。在销售中，牵一发而动全身，所以，在具体销售过程中假如能计算得更精细一些，那我们离成功就会靠近一步。故事虽然简单，但对生活在这个瞬息万变、竞争过度的买方市场中的销售员们来说，却不无指导意义。无论时代如何变迁，无论市场如何变化，销售工作的基本思路和方法都是基本不变的，因为人性是不变的。

“我是一名演员。”这是周星驰在《喜剧之王》中说的一句话。在人生的舞台上，我们每个人何尝不是一名演员？人生的戏最后演得效果如何，主要还是看我们自己是不是刻苦，是不是努力，是不是谋划过，是不是尽心过。

人生的戏是我们自己演的！

成功，也是我们自己导演出来的！

目录

CONTENTS

01. 谁说搞销售的不是在搞艺术 / 001
02. 在脑门上刻一个“忠”字 / 006
03. 目标是成功的原动力 / 011
04. 销售是从被拒绝开始的 / 014
05. 在金字塔上挖得人才 / 018
06. 订单活着是因为有人在左右 / 026
07. 找对人，做对事，说对话 / 032
08. 和稀泥也是一种艺术 / 038
09. 跑在前面时要手握一把刀 / 042
10. 小虫也能成龙，靠的是什么 / 048
11. 方向是最好的细节 / 055
12. 你知道你想去的地方吗 / 061
13. 不要死在实现目标的路上 / 064

14. 被规则玩，还是玩规则 / 070
15. 如何制造销售之势 / 075
16. 走活“五步推销法” / 082
17. 销售的名字叫“机会”，而不是工作 / 087
18. 不“犯忌”，不“浅薄”，不“误事” / 092
19. 对不同的人要用不同的“钩” / 098
20. 销售三术之“察” / 102
21. 销售三术之“异” / 107
22. 销售三术之“勇” / 113
23. 我与客户清一色 / 120
24. 恐惧是个好东西 / 127
25. 没有应该的，只有必须的 / 135
26. 牛皮吹破也能做成生意 / 141
27. 没有客户不是人 / 148
28. 推荐信里藏着“撒手锏” / 154
29. 关键时刻狠就是对自己狠 / 160
30. 公是公，私是私 / 166
31. 用眼睛看到我的第一桶金 / 173

- 32. 不要犯低级错误 / 181
- 33. 你可以相信谁 / 186
- 34. 人生必须高开高走 / 193
- 35. 幸运是怎么来的 / 198
- 36. 活下去就是成功 / 205
- 37. 低调是最牛的炫耀 / 212
- 38. 广告美女的中级错误 / 217
- 39. 重庆雇佣抢单记 / 223
- 40. 每个单子后面都有一位关键先生 / 242
- 41. 给自己一颗敏感的心 / 250
- 42. 什么样的选择决定什么样的人生 / 260
- 抢单实用锦囊 / 267
- 附录 1 / 73 条销售心法 / 299
- 附录 2 / 47 例网友实战解析 / 310

01

谁说搞销售的不是在搞艺术

马克思说，由产品变商品为惊险的一跳，正是这一跳才创造了价值。而销售员就是完成这一跳的艺术家。所以，这里我想说说那些基层销售实战的故事。

那年，是2007年。

那天，是5月8日。

之所以记得那么清楚，那是因为我前一年个人销售业绩全公司第一，被公司奖励去“新马泰”免费旅游一次回来后，第一天上班。

那时是上午9点。

我刚刚到上海公司总部上班，还没到自己的办公室，就被总裁秘书——漂亮的Janet通知下午两点去总裁办公室见中国区的总裁。我一下子惊异起来，不知道总裁找我有什么事。现在不是裁人的时候，而且我和中国区的总裁按行政的划分还差两层，应该不会有直接交流才对。

我赶紧询问前台的Cici，她是我的安徽老乡，很漂亮的女孩。Cici也说不知道，公司最近好像也没啥和我扯得上边儿的八卦传闻。打探了一圈也没辨明总裁找我的意图，于是我索性到代理商那儿喝茶去了。

我们这个德国生产销售真空设备的公司的中国区总裁中文名字叫潇洒哥。

下午两点钟见到潇洒哥的时候，潇洒哥好像很不潇洒。他坐在老板桌后面，面带忧虑地正抽着香烟，面前的烟灰缸里丢满了烟屁股。整个房间烟雾缭绕。

“Key，公司在湖北省办事处的 Alex，已经被警方以行贿罪正式批捕了，办事处的销售额比往常下降了 90%，办事处处在停业的边缘，所以公司管理层决定把你派到湖北省去负责办事处的运营。”潇洒哥沉默了很久对我说。

我的英文名字叫“Key”，我当时起这个名字的意思是希望自己能成为一把解决问题的“开门的钥匙”。

我很震惊，因为以前国内很少有销售人员因行贿而被抓捕判刑，除非行贿的数额非常巨大。“那给客户带来的影响大吗？”我问。

“很大！出事的单位是湖北省最大的前三家客户，这三家客户基本上都有人被抓，已经彻底不与我们做业务了。”潇洒哥说。

我无语了。根据销售的“二八法则”，80%的销售额是20%的客户创造的，那么前三家客户都和我们断绝生意往来，我们的损失最少也会达到60%以上。

“目标？待遇？”我问潇洒哥。

“你会被正式任命为公司的湖北办事处经理，公司相关级别规定的待遇你都能享受。目标是完成今年1000万元的保底销售额。

“你有驾照吗？公司给你分派一辆别克车，但不配专职司机，你要自己开才可以。”

“嚯！驾照都拿了三年了，还从来没自己开过车呢。”我暗暗地想。

“恭喜你升职！我知道，你肯定会有大发展的。”从总裁办公室出来，我在公司咖啡间喝咖啡的时候，人事部的陈部长碰到我对我说。

“谢谢你的祝贺，我会努力的。”我真诚地对陈部长说。我是被陈部长招聘进这家德国公司的。那时候，我在国内的工业产品企业从事销售工作多年，种种原因使我感觉陷入事业和人生的低谷，所以在2005年的春节过后，我决定从头再来，就去参加上海春季一次最大的人才交流市场大会。

在招聘会上我就留意相关的企业，经过优劣势的自我分析，我决定应聘这家专门生产销售真空设备的德国企业。这家企业门槛很高，所以怎么打动 HR 是关键。

“你好，我是来应聘你们销售工程师一职的，这是我的简历。”我对当时正在忙招聘工作的 HR 陈说。

我将简历递交给 HR 陈，看着 HR 陈把我的简历收起来。“你的这身衣服真符合你的气质，你是全场最有气质的职业女性！”我对 HR 陈说。

听到我的夸奖，HR 陈的眼睛一下子亮了起来，人也瞬间显得和蔼、亲切起来。“谢谢！我会认真看你的简历的。”她微笑着说。

我一直坚信，我在那么多的名牌大学生和那么多的销售高手中，能唯一被这家以严格著称的公司录用，我的这句赞美居功至伟。

倪峰语录：

- ◎ 打开对方心门最省钱、最有效的方法，就是赞美你的客户。
- ◎ 切记：不分场合、不合时宜地乱拍“马屁”只会让你的客户难堪。

■ 网友 yue_youhan 质疑：

的确，“销售没冬天”，但是时下谁还敢这么义正词严呢？虽说销售没有冬天，但是企业的经营却是有冬天的，而这种“天气”恰恰影响了我们的销售。

作者回复：

说“销售没冬天”，其实本意是“风生于地，起于青萍之末”。也就是说，

在事情的萌芽阶段就开始控制，这样在冬天来临的时候，我们由于早期就控制、防备和设置一些壁垒，就能做到别人过冬天，而我们却没有冬天的寒冷的感觉。

其实从某种意义上说，也就是：“不谋万世者，不足谋一时；不谋全局者，不足谋一域。”

■ 网友 zta56 质疑：

我怀疑那个卖设备被判刑的案例是否存在。我可能是做技术太久、做销售太短的缘故吧，不太认同这种现象，当然从做销售的角度看他是胜利的，但对公司的形象却是不好的，走夜路太多，搞不好哪天就撞鬼了。

作者回复：

人性是贪婪的，你的疑问《资本论》中有解答。

《资本论》指出：如果有 10% 的利润，资本就保证到处被使用；有 20% 的利润，资本就活跃起来；有 50% 的利润，资本就铤而走险；为了 100% 的利润，资本就敢践踏一切人间法律；有 300% 的利润，资本就敢犯任何罪行，甚至冒绞刑的危险。

你可以将“资本”这个词换成“商人”，然后再看上面的话就明白了。

■ 网友电子精灵提问：

作者你好，最近我在逛人才市场的时候，招人的看到我简历上的年龄（我不到 20 岁）都很迟疑。是不是年纪小就没办法做工业产品销售？我也想过按照你文章里的方法直接找话事人，但是我虽然有一些销售经验，由于没做过工业销售，

之前的工作也不能说做得出类拔萃，加上年龄偏小，这样就没办法打动老板……求作者指点一下！

作者回复：

年龄小受到不信任的问题，找工作时会碰到，在销售工作中见客户时也会碰到。

马克思在 25 岁应聘《莱茵报》的主编时，就碰到你目前的问题。该报老板说：“你年龄那么小，我们招聘的可是主编啊！”马克思说：“难道知识和年龄有必然的联系吗？你看看我的成果再说。”说完，马克思就拿出他那些年的投稿和大学的博士证。这样，依靠实际的表现，马克思在 25 岁的时候获得了《莱茵报》主编的位置。

你年龄小的问题可以从三个方面去改善：

- ① 穿职业黑灰色西装。职业装可以使你看起来成熟些，也职业化些。一个再蹩脚的医师穿上白大褂也会使紧张的患者产生信赖感！这就是职业装的魅力。
 - ② 预判招聘单位需求什么样的人才，你就把自己包装成什么样的人才。这一点靠学习可以达到，一定要做个有真材实料的人。
 - ③ 言行要职业化，多注意你认为成功的人的言行举止，可以去模仿。
-

02

在脑门上刻一个“忠”字

5月10日，星期四。

在一片蒙蒙细雨中，我开车从上海到了武汉。虽然前两日在公司司机指导下进行了紧急练车，但第一次开车上高速公路，我还是紧张得要命，吓得要死。最早上路的时候车开到40迈都嫌快，身后喇叭声一片，还出了几次险情。但开到九江的时候胆子就大了起来，车速平均也就到120迈了。

一路上，我的心情也如这时下时停的雨，起起伏伏，不能自己，就这样到了武汉办事处。办事处在武汉汉口的国贸大厦，这是武汉最高级的写字楼之一。

武汉办事处人数不多，就七个人。在武汉办事处的全体人员会议上，自武汉办事处出事以来，一直代管这里工作的集团总公司的销售总经理张军指着我说：“这是公司新上任的湖北办事处经理倪峰，临危上任，希望你们支持。请倪经理发言。”

在稀稀拉拉的掌声中，我看到不高的士气。“我叫倪峰，职业：销售，现在任你们办事处经理，希望以后在工作中能和大家齐心协力、互帮互助、再创辉煌。请各位同事先自我介绍一下。”我笑着对各位新同事说。

“我叫王笑，销售员，主要负责宜昌一带。”