



世界上最伟大的销售员

我的成功法则

[美] 乔·吉拉德 (Joe Girard) 托尼·吉布斯 (Tony Gibbs) 著
蒋世强 张晓梅 译



JOE GIRARD'S
13 ESSENTIAL RULES
OF SELLING

H

at Life.



世界上最伟大的销售员

我的成功法则

[美] 乔·吉拉德 (Joe Girard) 托尼·吉布斯 (Tony Gibbs) 著
蒋世强 张晓梅 译

JOE GIRARD'S
13 ESSENTIAL RULES
OF SELLING



HOW TO BE
A TOP ACHIEVER
AND LEAD
A GREAT LIFE

图书在版编目 (CIP) 数据

世界上最伟大的销售员 / (美) 乔·吉拉德, (美) 托尼·吉布斯著; 蒋世强, 张晓梅译. -- 北京: 中信出版社, 2016.12

书名原文: Joe Girard's 13 Essential Rules of Selling: How to Be a Top Achiever and Lead a Great Life

ISBN 978-7-5086-6770-6

I. ①世… II. ①乔… ②托… ③蒋… ④张… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第 235550 号

Joe Girard's 13 Essential Rules of Selling: How to Be a Top Achiever and Lead a Great Life

Copyright © 2016 by Joe Girard with Tony Gibbs.

ISBN 9780071799058

All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

This authorized Chinese adaptation is jointly published by McGraw-Hill Education and CITIC Press Corporation. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2016 by McGraw-Hill Education and CITIC Press Corporation.

版权所有。未经出版人事先书面许可, 对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播, 包括但不限于复印、录制、录音, 或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本授权中文简体字改编版由麦格劳—希尔 (亚洲) 教育出版公司和中信出版社合作出版。此版本经授权仅限在中华人民共和国境内 (不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾) 销售。

版权 © 2016 由麦格劳—希尔 (亚洲) 教育出版公司与中信出版社所有。

本书封面贴有 McGraw-Hill Education 公司防伪标签, 无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记号: 01-2012-7648

世界上最伟大的销售员

著者: [美] 乔·吉拉德 [美] 托尼·吉布斯

译者: 蒋世强 张晓梅

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承印者: 北京盛通印刷股份有限公司

开本: 880mm × 1230mm 1/32

版次: 2016年12月第1版

京权图字: 01-2012-7648

书号: ISBN 978-7-5086-6770-6

定 价: 45.00 元

印 张: 10.75 字 数: 230 千字

印 次: 2016年12月第1次印刷

广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由销售部门负责退换。

服务热线: 400-600-8099

投稿邮箱: author@citicpub.com

人生中的许多失败是当人们放弃时并没有意识到自己离成功有多近。

——托马斯·爱迪生 发明家、科学家



◀ 他们真正买的不是擦鞋服务，而是我，乔·吉拉德

本书是为了帮助大家实现人生中最重要目标和愿望而奠定所需的基础。无论你是在销售业、服务业，还是在其他不同的行业，或仅仅在寻找一种方法使你的生活更加充实和有意义，本书13条法则都会助你迈向健康、幸福和成功的道路。

我有幸写了4本大获成功的书，这些年来，已经卖出了数百万册；现在你手里拿的这本书在内容上则更胜一筹。它不仅抓住了我之所以能成为世界上最伟大的销售员的精髓，而且更重要的是，它描述了我的人生道路上奋力向前所克服的重重难关。遵循这13条法则如同手握一串金钥匙，不仅打开了一扇让人受益匪浅又令人满意的人生大门，而且也给人更丰富的人生体验。这些法则改变了我，让我知道该做一个什么样的人、该过一种什么样的生活！

当我艰难地在汽车零售业谋生时，成功向我走来了。我成功了，当然不是靠运气；因为我不是一个迷信的人，我不相信运气。事实上，对于我来说，像“13”这样的数字棒极了！15年的销售生涯中，我共计售出13 001辆全新的汽车（尾数多出的一辆提醒每个人我曾是该行业的第一名）。我运用这13条法则成了世界上最伟大的销售员（由德勤会计事务所审计，列入了吉尼斯世界纪

录)。我比历史上包括房屋、游艇、房车、保险和汽车在内的任何零售行业的任何销售员的销售量都多，这一纪录还从未被他人打破过。

当你在书店第一次浏览这本书时，看一看书架上这本书周围同类书。它们有些有着华而不实的题目，标以“秘诀”和“秘籍”，信誓旦旦会给你带来无尽的财富和回报；有的还声称是“专家”著作。当你看到这样的书，首先要问自己这些问题：

“这些书究竟是不是有切身体验的人写的？”

“这些说法只是纸上谈兵的心理学家的理论还是真正奏效的方法？”

换句话说，“可信度如何呢？”我把这些书的作者叫作“空想家”，因为他们“只空谈，不行动”。当一个人要告诉他人去做某事时，最好是自己先去体验、去身体力行。千万不要误会我的意思。我并不是反对心理学家，我只是对那些似乎自命不凡的理论家有些意见而已，因为他们是在兜售冠冕堂皇的理论去解决人生中严肃的问题。

你在书架上看到的很多书是受过良好教育的人写的，他们研究或学习别人的一些经验，然后就决定把他们的想法写成一本书并向世人推广。而我的方式恰恰相反。我首先从一线实践中获得经验，然后才写成一本书。哪一种对你更有意义呢？最终，这是关乎可信度的问题。这正是你从乔·吉拉德这里获得的——要有可信度。

当我第一次开始销售轿车和卡车时，我就对成功的各项基础进行了总结。我对以前所做的条分缕析，以找寻其对日常工作成败的影响，并对以前工作的不同流程和方法进行深入研究。我还与其他类似零售业的销售员进行比较，我想知道其他成功的人都做了些什么。不久之后，我有了一大堆不同的想法。我就是要寻找一个成功的模式，而我最后找到了，并迈出了艰辛的、通向成功之巅的第一步！

我意识到与任何流程相关的东西——比如文件流程或向顾客详细解释产品功能和益处的程序——都不是我要寻找的优势，因为这些常规的事情任何人都可以做到。大家都有同样的文件流程和相同的产品及其信息（在培训手册、视频和目录上都可以找到）。显然，这些东西不会让我获得任何优势。我很快就抛弃了那些与流程或产品相关的东西，或是那些代理商所做的事。在这一点上，很明显只有自己才能让一切与众不同。

聚焦自己，看看自己是怎样做的。经过提炼，我能确定出一些特点——准确地说，有 13 点：

这 13 点对我生活中所做的一切都管用，而不只对与工作有关的事才管用！

我发现这 13 点会为你成就大事奠定基础。

这 13 点就是本书的 13 条法则。

我克服了逆境，你也可以

我相信本书会很有用（尤其是相对于其他书籍而言）的原因是它代表了那些苦苦寻找人生成功之路的人的一些体验。我深知个中滋味。人生总是会有令人生畏的路障，问题是，你视之为障碍还是机遇？

要想成功，人生的第一要务是建立成功的基础，这就是本书 13 条法则的焦点：让你的未来建立在坚实的基石上，这样你就可以向着成功的目标努力地、合理地向前推进。

回想起来，我多么希望以前的我能早早为自己的未来打下坚实的基础。过去有好多年，我自己就是一个“不断旋转的车轮”。我在各个领域可能总计干过 40 份工作，却不知道自己想要做什么或如何才能做好。从我父亲那里，绝对得不到一点点鼓励，相反得到的似乎总是我从来也不会有出息的提醒。除此之外，我还遭到他无尽的殴打。因为恼恨父亲的虐待，不知不觉，父亲居然点燃了我内心的能量之火。但是，母亲的爱和鼓励是我人生的发动机。母亲以前常常对我说：“乔，做给他看！做给他看！”虽然在那时我还没有意识到我由此已燃起了强烈的成功欲望。

幸运的是，即使在坎坷的童年，我很早就发现自己有一种直觉，它真的帮助了我。从我 9 岁开始擦皮鞋，我就在底特律下东区的酒吧周围转悠，等着工厂里的工人下班后去那里，借助我对“如何销售”那种很不错的直觉，我的做法也变得颇有创意起来。对我

而言，甚至恳求和乞讨也要有一种艺术的形式。果然，我发现顾客增加了。我开始相信，一个优秀的销售人员可以卖任何东西，因为人们买的不是产品而是人，人们喜欢和信任那些可以替他们解决问题的人。他们真正买的不是擦鞋服务，而是我，乔·吉拉德。

我很快就明白了，销售最重要的是销售世界头号产品——销售员自己！这是一个“革命性”的发现，多年后，我成为世界上头号销售员就足以证明其正确性。时至今日，在我的办公室还挂着一个相框，里面是我9岁时双腿跪地给人擦皮鞋的照片。这张照片放在办公室是为了不断提醒我自己是从哪里来的。这样的童年，我不希望其他任何人拥有，但我仍为之感到自豪。对我而言，这是真正的出发点。

在我成长的过程中，悲伤和失望总是与我相伴。我走了太多的弯路，屡次交错朋友，但我的母亲和一个特别好的朋友——阿贝·萨珀斯坦（Abe Saperstein）却对我帮助很大。在我早些年工作的时候，阿贝在房地产业关照着我，使我最终没有陷入严重的是非中。

虽然我人生开始的时候很不顺利，但是随着成长，我从失败和经验教训中学习到很多。我很快就意识到，如果我不知道应该专注于什么事情才能成功，就不可能有出息。最重要的是，我刚刚有了一个自己的家庭，没有什么比妻子和孩子需要东西吃更能激励我快速行动起来。激励我的是生存——接下来的几天，我所爱的家人还需要一袋食物，他们指望着我呢。

经过多年的试错，我最终奠定了成功的基础。这真不容易，

但我做到了。事实上，在人生的道路上，我一直在改进、完善。一个成功的人生需要不断磨砺技能和品质，好的技能和品质是成功的主要造就者——本书的 13 条法则由此产生。我所讲的一切均来自生活，而不是某大学的学期论文或理论。

忘掉神奇的秘方

如果你正在寻找一本关于乔·吉拉德成功“秘诀”的书，那你就错了。现在就放下此书，我有秘诀告诉你：

根本没有秘诀可言！

通往健康、快乐和成功的电梯已“出故障”了。你必须使用楼梯，一步一个脚印，就像我一样——一个因为态度恶劣而在高中被开除的孩子。处于那样糟糕的境地，怎样开启自己的未来呢？这是可以做到的，我就是活生生的例子。尽管遭受了一次又一次的挫折，尽管这个世界不眷顾我，我一样做到了！我能做到，其他任何人也可以做到！

我从来没有花一刻时间去想有没有通向成功的神奇途径或秘密捷径。我读到过，许多骗人的作者蓄意骗取钱财，趁人落魄时许诺有通向成功之巅的捷径。我总是怀疑这些骗人的勾当，也从不为此花冤枉钱。每当看到类似的书，我常常会问自己：“一个人为什么乐意把自己成功的秘籍奉送他人，愿意与他人分享？这到

底是为什么呢？”想一想，要是谁有这样的秘籍，他一定会藏起来留着自己用。在我看来，那些秘籍与教你如何在赌马场上下注或在赌桌上赢钱的唬人的书没有什么两样。请相信我，当我还是一个十几岁的少年时就知道，人由于赌博心理经不住想赚“快钱”的诱惑，很容易落入圈套。

正如我前面所说，成功没有捷径可走，也没有秘诀可言，只有利用自己的聪明才智才有可能获得成功。如果有人认为还有其他的方法，那就别想了——死了心吧，不会有其他的办法。

有一点需要弄清楚，为了吸引人而把一些东西拼凑在一起是没有什么奇妙之处的，任何人都可以做到这一点（许多人已经做到了）。本书绝不是这样，它要带你超越这种浅显的思维，要在读者的脑海里和心里建立原则。这些原则是用来生活的，而不只是为了记忆。

我所说的的是一个循环的行动，每天的生活，从早上起床的那一刻起，你就要自动付诸行动。这些行动能造就你，不管在何时都能影响你；它们会见证，你是一个以这 13 条法则生活着、呼吸着的人。你要马上改变自己的出发点！这将是你成功的基础。

本书是如何组织的

我以前（而且现在仍然）每天贯彻的、对我的人生和成就都有积极影响的 13 件事是什么呢？它们就是本书的 13 条法则。

如果仔细看看本书目录里的这些法则，你会发现它们被分为 4 个逻辑，并遵循一个很自然的循环和流程。

1. 做好准备。

法则 1 至法则 6 集中谈论了：做出健康的选择；态度要积极；要有一个组织严密的规划；要随时准备工作；还要准备好给人留下好印象；在会见任何人之前都要有充分的准备。

2. 注重互动。

法则 7 至法则 10 涉及如何与你所接触的人有效地交流。这一组法则的重点是，销售人员要干练利落、反应敏锐，要有良好的营销意识。换句话说，要做到最好。

3. 完成交易。

法则 11 和法则 12 是关于怎样成功地得到自己想要的结果。赢得顾客的信赖是首要目标，学会推销自己是主要目的，这样完成交易就是自然而然的事情了。

4. 重蓄活力。

最后，第 13 条法则聚焦于重蓄活力，要对自己所做的出色工作给以奖赏。当然，我不是只工作不娱乐的人。每当达到或超过我的目标（这是常事），我会奖励自己和回报我的妻子。你也应该这样。工作这么辛劳得好好犒赏一下自己，因为很快，你就会为下一个挑战做好准备，准备重新启动一个新的行动循环。

从早上起床的那一刻起直到下班回家，我的一天就“锁定”在由这 13 条法则组成的一个循环中。我会提前一天准备好，不管何时与顾客交流都表现出干练利索、贴心的样子；营造一个良好的氛围总能帮助我完成交易。交易完全结束后的奖赏是我为什么能重现活力、保持旺盛斗志和不断拼搏下去的原因。事实上，每当我从一次旅行中回家后，就对第二天早上充满热情，所以当 I 真正去工作的时候，我已准备好了，铆足了干劲儿，随时可以行动，具有了征服一切的雄狮般的力量。我就是这样去迎接我人生中的一切挑战。

我努力工作，为了成功，经常花几个小时来完善我的处理方法。每当我发现自己的表现有了积极的进步，那种赢得成功的执着和拼劲又得到了助推。所有这一切的答案很简单——遵循这些法则。我正是这样做的。

如何阅读本书

这 13 条法则的每一条都有需要注意的一些具体事情。阅读这 13 章中的每一章，目的不是要记住它们，而是要成为它们。对，成为它们。当你“成为这些法则”，你就是在最高层次上真正成功地理解了这些法则。你最终做到了！届时你整个人将焕然一新，你将走上一条富足、回报丰厚的道路，一条实现自我人生价值的道路。

有了这些法则，我被植入在一个积极行动循环的运行轨道中，这对我的整个销售生涯都有很大作用，甚至远不止于此，对我个人的生活也有莫大的帮助。没过多久，我就发现自己与家人、朋友和其他人的交流上升到一个令人满意也富有成效的新水平。这全是因为这些法则在背后起了作用。它们不只适用于办公室，也适用于家庭，我们要做一个任何时候都运用这些法则的人。这时候，你就明白了自己真正拥有了一些重要的东西：通过践行这些法则，你成为一个更加完美的人。

只有当你开始看到一些积极的变化在萌生时，才会明白我已经成功地为你配备了正确的工具和价值观助你达到人生之巅。我不只是在谈论工作的成功，也是在谈论作为爱人的成功、作为父亲的成功、作为社区公民的成功、作为一个完善的人的成功。

要释放真正的自我、那个被锁起来的自我、那个以前被挡住前进步伐的自我。本书不是用来取悦读者，而是为了让人可以成为一个更完美、更充实的人，最重要的是，成为一个做得更好的人——换句话说，成为一个成功的人。要获得本书的精华需要注重阅读方法，方法应如同坐在一桌精心准备的大餐前，需要细细品味和享受每一道菜。不要狼吞虎咽，不然，你会消化不良。慢慢来，阅读本书道理亦同。

每一道菜（每一章）都是精心准备和精心设计的，需要你慢慢地、小心地、彻底地消化。每读完一章，你需要放下书本，想想刚刚读完的。不要继续去读下一个章节，速读并不利于吸收。

慢慢地读，好好消化，而且对一些思想和概念需要做深入的思考。问问自己：“我怎样才能让它们在我的生活中起作用？”

也许你马上明白了，在阅读本书时方式需要改变。不要等到你阅读完整本书后才按我的建议去做。读完一章可能要等好几天才会继续下一个章节，这没关系。如果有些东西不是一下子就能明白，回过去重读这一章，直到你明白为止；如果明白了，你就可以准备读下一个章节了。

用这种方法来读这本书，你将为自己的学习能力的不断提高而感到惊讶。这种阅读方法是要你消化我所讲的道理，如此你才可以好好地运用它。慢慢来吧！与前面吃一顿大餐的例子不同的是，书的好处在于，你读完之后它不会不见，而是可以一遍又一遍地重读。倘若你读完了或者开始重新滑入旧的习惯，怎么办呢？请回头重读此书，也许某一个具体的章节你都需要专心研读。只要你愿意，一次又一次地重读吧，以助你改头换面，再添活力！如果这样做，你就从一本重要的参考书中获得了一种能动的学习方式。请将本书带在身边。无论是在工作还是在生活中，如果你陷入了停滞不前的境地（这种事谁都会时不时地碰到），这些法则会适时地为你提振所需的士气和指导。

一旦真正采纳本书 13 条法则所讲的原理，你就开始进入成功的跑道。在你的人生中，这一次与你以往的任何一次经历都不一样，你再也不会回到以前那个失败的你！过往的时间已去，着眼于未来吧！毕竟，未来才是你要度过余生的地方。

最后，所有的关键在于自己

现在，如果你认为这些法则是非常基本的，你就说对了。本该如此，这是关键点。在生活中大多数人的失败不是因为他们不知道如何去执行某一任务；他们之所以失败，是因为他们不知道审时度势。审时度势需要在实际做事前做一些思考和判断。局势会突然变化，不会一成不变，这就需要良好的判断力来发挥作用——灵活地考虑，如同我喜欢做的那样。

灵活地考虑与完善基本能力有关。这 13 条法则一旦成为你的第二天性，你将能够以自己前所未有的方式专业地、理智地，最重要的是成功地应付具体情况。从长远来说，就是要有纪律性，只有这样，才能取得成功。如果你每天真心接纳这些法则并努力践行，你会看到积极的结果。

千万不要低估磨砺基本技能的重要性，要命的错误几乎总是栽在这个问题上。基本技能也是获胜的关键，这就是我与其他销售人员的区别。销售是否成功不是因为我不了解所有的流程和步骤。对于一个销售人员来说，他或许都已了解；如果不了解，也可以很容易地了解，这并不复杂。如果你认为这就是获胜的优势，那你只是在关注一些细枝末节。我是靠做事的方式来影响结果，这种能力帮助我完成了交易。

我比任何人都清楚该怎么做好那些基本的东西，这也极大地帮助了我更好地理解人们，从顾客的角度来看，而不是只从

我的角度来看。这就是我的优势，也正是这 13 条法则所注重的
事——基本原则。

你迟早会与身边的同事不一样，这不在于你多么专业地做了
什么，而在于你个人如何在所做的每件事中去执行这些基本原则。
成功不在于流程，不在于经销商、医院或者工厂怎样做，只在于
你自己以及你是如何做的。听起来很简单？是的。如果你对这句
话的反应是，“嗯，你说得很容易，你又不必处理那些乱七八糟的
事，不必应对办公室政治等。要是我的处境得到改变，那么我也
可能会成功的。”住嘴吧！

如果你所做的只是视自己为受害者，那么你永远也不会到达
成功之巅（你甚至走不出地下室）。不要为你的失败和缺憾而怨天
尤人。如果怨天尤人，你就只能是个失败者，永远也走不出自己
所设的牢笼！世上总会有不顺和恼人的事，你要明智地考虑，你
需要征服的是另一座高山，不要让你的心停留在事情的消极方面，
不然，你会慢慢地陷入逆境里，你会像其他所有的失败者一样被
禁锢。现在掉头吧。

这 13 条法则没什么神秘，完全在于严格执行和反复实行。相
反，如果你想尝试其他的方法，那根本不可能获得成功，甚至是
死路一条。不幸的是，成功与殊荣，并非所有人都可以获得。很
多人自甘平庸，不愿意去挑战，也不愿意去面对困难。大家都知
道，这样的人实际上不在少数。但是，当一天的工作结束时，你
应该做的是照照镜子，冷静地思考一下你本该做些什么，那么你