

林有田 著

不懂销售 你就自己跑断腿

顶级销售的27个黄金法则

台湾资深销售大师，亚洲企管十大名嘴 **林有田**
30年实战经验，5大沟通法则，
让你与人交流、洽谈业务毫无阻力。

只要你会说，就能搞定人。

新人最害怕的就是被拒绝，
如何减少被拒绝的机会？
总是害怕接触陌生人，
一提到开发客户就心生恐惧？
费尽口舌介绍产品，
销售业绩却始终无法提升？



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

—— 林有田 著

不懂销售

你就自己跑断腿

顶级销售的27个黄金法则



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

不懂销售, 你就自己跑断腿: 顶级销售的27个黄金
法则 / 林有田著. — 北京: 北京联合出版公司, 2017.1
ISBN 978-7-5502-9523-0

I. ①不… II. ①林… III. ①销售 - 基本知识
IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第007281号

著作权合同登记号 图字: 01-2016-9646

不懂销售, 你就自己跑断腿 © 林有田

本书简体版通过成都天鸢文化传播有限公司代理, 经由时报文化出版公司独家授权, 限
在大陆地区发行, 非经书面同意, 不得以任何形式任意复制、转载。

不懂销售, 你就自己跑断腿

作 者: 林有田

总 发 行: 北京时代华语图书股份有限公司

出 品 人: 唐学雷

责任编辑: 管 文

封面设计: 仙 境

版式设计: 姜 楠

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

三河市宏图印务有限公司 新华书店经销

字数180千字 700毫米×1000毫米 1/32 7.5印张

2017年3月第1版 2017年3月第1次印刷

ISBN: 978-7-5502-9523-0

定价: 38.00元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本社图书销售中心联系调换。电话: 010-83670231

作者序

谨记“做中学、学中做”

还记得当年做内勤工作，绩效特优，被拔擢当上主管，刚上轨道的时候，总经理发现我很有干劲，又爱学习新业务，具备成为顶尖业务员的基因，所以被硬押着去做销售工作。刚开始，主管要我做陌生客户开发，但这偏偏正是我的“死穴”，尤其是对于生性害羞的我，要鼓起勇气拜访陌生人，甚至还要向他推销商品，令人一想到只觉得头皮发麻，我甚至有两次丧气到想辞职不干了……但最后几经周折，还是留下来继续努力。为了要冲业绩，我开始从亲朋好友下手，也就是业务圈常说的“缘故客户”开发，而在熬过新手撞墙期后，我终于明白没通过陌生客户开发这个试炼的业务员，就称不上是合格的业务员！

回想我当年推销的商品还是相当专业的医师处方药，第一次跑医院时，想到要推开各院所的那道厚重大门，那种心

理压力，就好像走上了断头台。而由于当时几乎没有什么人生历练，不知道如何在短时间内和客户混熟，加上害怕被拒绝，所以曾有一段时间，整个人出现许多不适应症状。

新人最害怕被拒绝，如何减低被拒绝的机会，我跟大家分享自身经验：被拒绝一次，那就再拜访一次，如果是重量级的人物，那么至少要拜访十次才行。只要是人都嫌麻烦的，对于陌生的人拜访，总觉得是能免则免，这是人之常情。我记得自己当年拜访的第一家客户，正是台北一家大医院处方药品的总供货商，头几次拜访对方时，厂商甚至还当面教训我说：“业务不是这样做的，资料要这样准备……”但如今这位客户，当年就是因为感受到我的勤快和用心，最后甚至把全年近两亿新台币的订单全数交给我。

新人前三个月的业绩总是惨兮兮的！全然没接触过业务工作的新人，要在自己工作领域中有稳定的业绩，平均都要半年以上的磨合。

心态决定一切，切勿自满畏缩

没有业务员能够跳过业绩挂蛋的撞墙期，在这个认真打底和进一步破茧而出的阶段，每位新人都不要太过心急，按

部就班地学习就好。不只要学习必胜的销售技巧，更要培养正确的心态，强化专业基础知识，养成良好的沟通和表达能力，锻炼挫折耐受力，为日后展翅高飞做好准备。

心态决定一切！你必须要调整好心态，否则即使再多努力，热情也会很快就消耗殆尽。另外要懂得放空，切勿自满，不要觉得自己什么都会了，许多新手不屑于从基础学起，总觉得这个已经会了或那个太简单所以不需要学习，须知唯有谦虚，放下身段从初级阶段开始学起，才能有好业绩。

还有一些新人自作聪明，会擅自跳过某些部分，或是按照自己的方法做，这根本就是自找麻烦，这种劣根性从一开始就要铲除。我认为刚起步的新人一定要遵照公司的 SOP 做事，运用公司教育系统的资源，才不会沦入还没起飞就不幸阵亡的窘境。再者，新人要善用企业“母鸡带小鸡”的教导方式，一般来说，公司都会安排资深业务员带着新人一起跑客户，这时，新人务必要听从前辈教导，用心学习他们的正确观念和成功经验。

销售和沟通的秘密？

你的烦恼是，如何快速找到客户，说服他买下你的产品和服务？如何和客户沟通，劝诱他们购买，进而让你荷包满满？我的经验告诉我，最好的办法之一就是学中做，做中学。要如何学习，方法自然不少，当然，你可以参考本书的内容，一边学习，一边实践，让自己更上一层楼。

选择比努力重要，本书是我从事营销和培训三十年的实务经验总结，我以不藏私的态度，传授具有黄金销售力的沟通技巧，内容浅显易懂，更能即学即用，加上案例非常丰富，具有启发性，阅读起来倍感轻松有趣，只要按部就班执行，就能轻松学会快速签下订单和赚钱的技巧。

如果你想复制 Top Sales 成功的经验去复制钞票，没有比去读这本书更快的方式了。你是要买张电影票娱乐自己两小时，还是花一张电影票的代价买下这本书并且好好阅读，充实强效的沟通说服的能力，一辈子受用无穷？这就由你自行决定吧。

林有田

推荐序

业务工作者在职进修的首选

成功的企业家说：“成功需要销售能力，它可以令你快速致富！”

据了解，超过百分之五十以上的老板是从业务员做起，这些案例激励了许多年轻人纷纷投入业务工作。

事实上，业务并不好干，除了要耐得住风吹日晒雨淋，还要能够接受民众的冷眼看待，对业务员来说，每个 case 都是一次严厉的挑战，需要付出极大的努力，才能得到客户的信任，当然这也是赢得胜利成果，累积大量财富的基本条件。

虽说从事业务工作能迅速累积大量财富，但在各种形态的工作中，最容易遭受挫折的工作还是做业务，因此，从事业务工作的人，身上如果没有一些真功夫，单凭口才和沟通本身，实是很难成大器的。

但要想成为顶尖业务员，除了要具备适合的人格特质外，

更要用对方法做事，例如找对人、懂得长话短说、凡事讲重点等，这当中，若没有具备一定程度的表达和沟通能力，肯定很难取得成功。

现在，我郑重推荐林有田博士这本著作给大家。这本书是林博士经营业务课程长达三十年的心血结晶，其中包括无数成功案例的珍贵心得和实战守则，绝对是业务工作者在职必修和充电、培训的首选材料。最重要的是，读完之后你会发现，即使你不是业务工作者，一样好用。

“台北市青年创业协会”理事长
宋京达

目录

作者序·谨记“做中学、学中做” / 001

推荐序·业务工作者在职进修的首选 / 005

CHAPTER ONE 让自己的话语富有感染力

85%的成功，来自完美的沟通 / 002

凡事多往好处想，自可心想事成 / 009

回归极致美好的消费体验，掳获客户芳心 / 017

带着无限大的自信，走进人群 / 027

把自己看成是一颗钻石 / 036

持续正面思考，才能有效沟通表达 / 044

CHAPTER TWO 快速打破僵局的交谈

唯有倾听，才能打开防备心门 / 052

赞美——满足人性最强烈的渴望 / 060

要有听出弦外之音的本事 / 069

缺乏热情，你的魅力如何展现 / 075

完美的“第一印象”有助沟通 / 082

CHAPTER THREE 深深打动人心的说服

说故事正是我的强项 / 094

催眠式说服，让每个人都愿意跟你做生意 / 099

善用暗示的力量 / 105

说服的大忌：害怕被拒绝 / 114

激发认同感，把握瞬间成交的良机 / 121

想象使用产品的美好，强化说服力的六大技巧 / 130

CHAPTER FOUR 完美解决问题的响应

善用引荐策略，产品卖翻天 / 140

给我一个“消费的好理由”就对了 / 148

将心比心，才可能做好一门生意 / 156

先建立“我跟你”的友好关系，再谈生意 / 163

嫌货才是买货人，应对功夫讲技巧 / 170

CHAPTER FIVE 发掘真正有价值的提问

别猜了，顾客的需求是问出来的 / 182

“问十遍，成交九次”的关键 / 189

先问出反对意见，再说服客户 / 197

回答顾客的难题，需要软磨硬泡的耐心 / 207

销售佳绩的必修课：一流的口才 / 214

CHAPTER ONE

让自己的话语富有感染力

你不喜欢接触陌生人，对于开发客户会感到恐惧吗？

总是费尽唇舌介绍商品，业绩却无法提升吗？

别担心，业务营销是有方程式可以套用的，只要掌握成功的沟通技巧，自然能达到目的。作者集结许多生活工作案例和实战经验内容，教你如何展现你的影响力和说服力，随时都派得上用场。想要快速重塑个人形象，充分发挥自己的表达力，利用本书五个黄金对话术，让你沟通无碍。



85%的成功，来自完美的沟通

将热忱与经验融入谈话中，是打动人心的速效方法，也是必然要件。若你对自己说出口的话都显得兴趣缺乏，那又怎能期望他人被你感动……

——戴尔·卡内基

销售为何总是碰钉子？为何客人听完我的解说之后还是不肯买单？不论你是新手或菜鸟，还是业绩始终不尽理想的业务员，若出现上述这些状况，可能都是因为沟通出了问题！

业务员所该具备的能力很多，我将沟通列为第一重要的选项。因为业务工作是一种人与人之间的沟通—说服的过程！业务员要想将客户的不懂、不想要、不急、不需要的观念，转变为我懂、我要、我急、我需，就需要沟通这项技巧。你可以不是帅哥、美女，人脉资源干枯，甚至是专业知识不足，但无论如何一定要会沟通，不信的话不妨去看看那些顶级销售怎么运用沟通技巧！