

新概念推销丛书

哈佛商学院及世界数千家顶尖企业指定培训用书

推销员实用手册

原著：山姆·迪普 赖尔·苏士曼 添·干纳

编著：山德勒推销训练中心

这套书将帮推销员完成世界上最难的两件事

将自己的想法放进别人的脑袋

把别人的钱拿到自己的荷包里

兰州大学出版社

原著：山姆·迪普 赖尔·苏士曼 添·干纳
编著：山德勒推销训练中心

TUI XIAO YUAN SHI YONG SHOU CE

推销员实用手册

（上册）

兰州大学出版社

序 言

一分耕耘，两分收获

面对买方时，如果没有自己的销售系统，不知不觉中就会被人家牵着鼻子走。

——大卫·山德勒

让我们面对事实吧！如果推销很简单，那每一个推销员都可以完成或是超越销售目标，也不必老是要换公司，销售经理也会希望自己的儿子与孙子都当推销员。

但是推销真的不简单。努力寻找买方，甚至要买方回你的电话，就足以让每个人感到气馁、沮丧与厌烦。竞争对手不断想要挖走你手上的买方，千方百计讨好买方，即使是最有干劲的人，都不禁感叹，难道这世界上就没有比较轻松赚钱的方法？不过你不必再气馁与沮丧了，你可以减少你的痛苦，却又提高业绩。你可以做到，因为大卫·山德勒做到了，而且他创造出的一套全新的销售训练课程，已经协助数千位推销员成为高收入者。

以大卫·山德勒的话做为本书的开端，这是减少你痛苦的第一步。即使买方从没参加过“如何应付推销员”的课程，他们仍然都有一套应付的方法。买方没有回你的电话，免费向你索取市场信息，打乱你的工作进程，消耗你的精力，他一点也不会感到自责。如果你没有自己的一套原则与规矩，不知不觉中就会被人家牵着鼻子走，保证让你觉得又辛苦又不值得。

推销高手既不是运气好,也不是天生的。他们不会梦想、祈祷,或是希望胜利来到。他们走出去争取胜利。听天由命的推销员希望好运气,专业推销高手靠的是一套实用的系统,运用在本手册中提出的销售原则,你就是专业高手。

在管理团队、推销训练、营销演讲等方面的课程上,我们有50年以上的经验,我们发现一个基本事实:如果无法形诸文字,也无法被理解与应用,即使是世界上最好的原则,也是毫无意义的。简单又有力的轻松工作结构,就是以这项真理为基础。所谓轻松工作的结构,就是以实际又有效的建议,我们所编著三位大师的畅销书《推销员实用手册》都是以这个架构为基础的。这套书以73种语言发行,总共已经印了500万套。

《推销员实用手册》丛书之所以畅销又有效,主要是因为其编辑结构,为读者提供以下四点好处。

1. 字字珠玑,没有废话。
2. 清楚明了,毋庸多言。
3. 可以从头读到尾,也可以翻到哪看到哪,更可以挑着读。
4. 井然有序,条理分明,结构严谨。

山姆·迪普、赖尔·苏士曼、添·干纳三位原著者如是说:“我们知道,要整理、编辑这本《推销员实用手册》,必须具备销售训练的专业知识。我们在山德勒销售机构发现这样的专业知识。与山德勒销售机构合作的理由很简单:他们的系统有效。30多年来,数千家企业使用他们这套系统,世界上的顶尖企业愿意背书证明这套系统的威力。”

为什么山德勒销售系统有效

山德勒系统是根据两个简单的信条。第一,如果觉得被虐待或是被压迫,那你的做事方法有错误。读过本手册后,你就知

道，为什么努力开发顾客，结果却失败。以真诚的态度，将心比心，先将合约内容提出，你可以重新控制形势，不必再像饥渴的恶鬼，死缠烂打令人讨厌。

第二，买方自己会跟你达成交易。你不必猜疑、希望或是要心机，你只需探听买方有什么苦恼的事、预算多少、决策过程如何。你探听这三个关键因素时，你听到买方所讲的内容，就会知道买方想听的话。就是如此，这套山德勒销售系统正是协助买方卖东西给他们自己。

这两大信条具有八个特点，这也是与其他销售训练课程不同的地方。

1. 我们的系统不是传授一些尔虞我诈的手法、技巧，或是教你一些智慧小语。其他销售训练课程主要是一些特殊技巧，例如要记住达成交易的小手法。山德勒销售系统认为，销售是以人际之间结成特别关系为开始，因此最终还是要有良好的销售服务。

2. 在原则与策略的设计上，就是要达成一个基本目标：降低买方的痛苦、障碍、沮丧，使个人与组织都能获得成功。

3. 山德勒销售系统不像其他销售训练课程，不需要你背诵销售的说辞、设计陷阱，或是如何临门一脚，你不必记这些东西，探听买方的需求，就是你最好的说辞。

4. 买方不会觉得被操控成是被你诱惑，因为你的目标是为买方的痛苦提出解决的方法。

5. 由于有事先约定，你与买方都很清楚地了解对方的期望与付出，不会觉得受到威胁，也不会觉得迷惑与被利用。

6. 大多数的买方跟推销员开会时，都已经有先入为主的偏见，所以会先设想一套迂回的策略；这套系统能够确实地解决这个问题。

7. 根据有效沟通的要素,也就是同情、倾听、适应,拟订出策略与原则。

8. 这套系统创造出双赢的结果:你与买方发展出真诚与信赖,形成相互共利的关系。

如何从这本书获得最大的利益

你投资购买这本书,如何可以终身获利?

使用最适合你的阅读方式。先浏览标题,挑选你觉得最有用的先看,或是你现在就用得着的章节先读。

随时翻阅参考本书。像这种书摆在书架上是无法协助你的。上班时放在你办公室的桌上,出差时就放在公事包里。在销售的每个阶段,随时翻阅检讨你的抉择是否正确。

不断反复运用以确实吸收。大卫·山德勒最喜欢的一句话就是:你无法在研讨会里教小孩子骑脚踏车。同样地,书本也是如此。你不可能阅读《推销员实用手册》之后,就知道如何有效地推销。你必须不断重复运用其中的方法,从结果中学习,再运用,再从结果中学习,如此周而复始。

经常作笔记。希望你不要害怕在书上写字,因为这本书就是让你随便涂写的。将你所获得的成功与失败,都记录下来。以你自己的亲身经验,写下你自己的一套推销说辞,除了我们所建议的行动之外,再加上你自己的行动。

与人分享。不要太小器。你的同事或朋友可能从本节中得到启发。将这本书拿给他们看,但是如果你借给人家,就不要期望拿回来。你觉得在某些方面有点心得;午餐时不妨与同事分享。

将你所读到的用到实战中测试看看,如果我们所建议的,你觉得有些不妥,就不要采纳。你可选择适合你的风格,以及适合你买方的方法。

从中挑选最好的，建立你自己的销售系统。山德勒销售系统确实有效，许多推销专业人员使用山德勒销售系统，业绩与报酬都超过他们意料之外。但是这些推销员，针对自己的个性、产品、买方，创造出自己的一套方法。你看过这些方法之后，应该就可以挑选出适合你用的一套系统。在建立你自己的销售系统之前，先看看大卫·山德勒的幽默小语，你可以了解这套系统的特色。有些小语是这本书许多建议的根源。

大卫·山德勒幽默小语精选

大卫·山德勒身为一个销售人员训练师，可以说是治疗师、教师、喜剧演员、教练的综合体。虽然他的活力与自然流露出来的风格，很难用文字表达出来。但是他的智慧与销售训练的过程，却是可以形诸文字。我们以 22 则大卫·山德勒的妙语，作为前言的结束。

1. 推销不能满足你的需求，但是可以增加银行存款。

推销的目的就是赚钱。将你的自我意识放一边，全心全意达成交易，就可以赚到钱。

2. 如果觉得没有乐趣，就不要做推销。

你使用山德勒销售系统时，有时候你必须面不改色地去完成一些很难的事情。

3. 推销就像是心理医师演百老汇舞台剧。

对于买主而言，购买可能是一时情绪激动的决定，但是推销员却不能太冲动。如果在销售过程中太激动，就很难达成交易。请保持镇静与客观，就像是心理医师一样。买方与卖方（你）都是演员，你是心理医师，还必须是导演。

4. 让对方邀请你，不是你请求对方。

利用这套系统，让买方主动约你见面。

5. 第一次见面时，不要提出任何计划。

只是去了解买方。

6. 在推销时,你必须是第三者。

假想你在天花板上,观察卖方(你)与买方,这样才有一目了然的观点。

7. 买方给你的问题根本不是问题。

买方不愿泄漏真正的问题,以保护自己的弱点。

8. 拆除炸弹的方法是在爆炸前拆掉引线。

你的服务或产品经常会出现同一个问题,那就不要等买方来引爆炸弹,自动去拆除引线。“防治雪崩”的第一原则,就是有计划地引发小雪崩,这样才可以消除大雪崩的可能性。

9. 如果竞争对手这样做,立刻停止相同的动作。

如果你跟竞争对手做同样的事,竞争优势何在?在表现产品与你自己的时候,必须有特色。

10. 脚痛的时候,可能是因为你踩到自己的脚。

买方应该做与不应该做的事情,在合约上都要详细说清楚。

11. 你无法塞任何东西给任何人,除非他们发现有这需要。

你想要说服他人,他们会加强戒心。应该让他们更加感受到痛苦,让他们发现如何解除痛苦。

12. 别在大厅就分发你的糖果。

不要太快就将你产品的知识告知对方,等到你知道买方的痛苦之后才告诉他,而且只告诉他可以解除他痛苦的部分。讲得太多,连你自己都觉得烦,反而做不成生意。

13. 推销员不是被丢出去,而是被交保释放的。

在买方的压力之下,大多数的推销员自行结束会面,而不是由买方来叫停。走出买方公司之前,再尝试一次找出买方的痛苦。

14. 做每件事情，都要让对方觉得亏欠你。

多加一点服务，让你的买方更加满意。让他们觉得亏欠你，否则买方会觉得是你亏欠他们。

15. 保持买方的尊严。

即使买方做出愚蠢的自杀举动，你也要设法解救。不要让人无地自容。

16. 自己觉得值多少钱，你就能赚到多少钱，一毛不多，一毛不少。

推销正是自我实现的最佳行业。

17. 每一次被拒绝时，都是学习销售的机会。

被拒绝时应该高兴，这正是学习的机会。

18. 不要看起来很专业，表现得很辛苦的样子。

如果你看起来锋芒毕露，问你什么问题，你都知道答案，身旁的人会倍感压力。很自然地表现工作很辛苦的样子，别人就会协助你。但是也不要故意刁难。

19. 买方购买是因为有自己的理由，不是因为你的理由。

不要因为你的产品有特色或优点，而感到兴奋。找出买方的痛苦，才是值得兴奋的事情。

20. 不要在买方的图画上画海鸥。

不要用产品的特色或优点来说服买方，这反而让他多一个拒绝的理由。何况买方可能对鸟类过敏。

21. 沮丧失意是人之常情。

你不必要有积极的心理态度，才能成为伟大的推销员。如果有人问你：“你好吗？”你又叫又跳地说：“好极了！”保证将对方给吓死了。在推销员的真实世界里，即使你的手被绞肉机夹住了，也不必每天都大叫：“我痛死了！我痛死了！”

22. 你生气的时候就是你更加成功的时候。

许多推销员都有这种情况，对于多年来一直百般刁难你的买方，你已经觉得忍无可忍了。这时候你就会决定要用山德勒销售系统来掌控推销过程。

前 言

活在这个世界，生活有如跳伞；
第一次便只许成功，不许失败。

—— Margaret Mead

无论你加入推销行业只有两天、两个月、两年或已一辈子；又或者你正在考虑加入这个行业，你必定经历过许多得意及失意的日子。不管你从事任何工作，尤其是身为专业推销员，若要取得成功并同时在成功中获得满足，最重要的便是要有敬业精神。你可能会觉得以下的话没有新意；那却是必需的起步点。推销对你我的意义可能不同；不过，若在新世纪开始之际仍有空间让自由企业及竞争性市场生存的话，现在是时候让我们勇敢地面对，并向全世界公开我们的见解。

推销是一个机会为什么你会选择推销这行业？在过去几年，推销这个行业被蒙上污点。然而，这种情况并非因几匹害群之马而起。而是由我们大部分人那种“事不关己、高高挂起”的态度导致的。在自由竞争的市场中，你为自己的职衔及角色感到骄傲吗？你知道一个专业推销员可以为生产领域制造超过 30 个就业机会吗？这是一个真正可以服务全人类的机会。

为什么专业推销在美国各行业收入的排序中居第三位？这当然并非因为你做什么都不成功而只好尝试去售货，也不是因为这一行容易做，而是因为这是一个有机会赚到丰厚个人收入与回报，而又不需有很高学历的职业。这便是机会。推销成功的故事多不胜数，而作为起步，你所需要的是认识到自己具有主

宰自己命运的机会,为自己作出成功的承诺,并以坚强的意志去面对工作及承受失败。切勿期望每个人都会接受或喜欢你。

推销是一项义务

若你已经誓言要在推销行业获得成功,你便要意识到你对自己、家人、客户、公司以及更重要的——潜在客户所承担的义务。

若你的产品或服务可以改善潜在客户的生活或工作的话,你便有义务去协助他。若你的产品或服务本身就不好,我建议你转投另一间公司或重新选择潜在客户。要认真对待你所承担的义务,你必须首先对自己所能提供的一切有信心,然后才可以此换取未来客户的时间与金钱。只有这样,你才可以履行对客户的义务。要明白每位客户都有权利获取他所应得的。

你对自己有义务

你有义务去建立一个健康的自我形象。请告诉我,被人拒绝五次的心情会跟做成五宗生意的心情一样吗?一个正面的自我形象对获得成功至关重要。而同时或功也能对你起到正面的激励作用。

你对公司有义务

因为公司为你提供你售卖的产品或服务。你现在知道,你对很多人、机构以及理想都有义务。推销本身便是一项义务。如果你想成功地履行你的角色,你便不能、也不应对这些义务掉以轻心。

要在推销这行获得成功,便得付出很高的代价,不过这是值得的,而且往往成功的代价要较失败的代价为低呢!

推销是你的权利在自由的企业体系里,你有成功与失败的权利。你有权每天工作 10、14 甚至 16 小时。在推销这行,你有权永远销售下去,直到你已 60 岁,甚至 70 岁。你有权决定自己的将来。

为什么推销是一门很好的职业

没有哪个职业比推销更能让一个有雄心的人在没有资本的情况下，可以赚取更高的收入或取得经济上的成功。人行的年龄并不重要。重要的是所持的态度和性格。

我曾经训练出一些成功的推销人员，他们入行的年龄由 17 岁至 65 岁不等。无论男性或女性，不管他们以往从事哪一行，都可以在数年间受到启发，接受适当的训练而能够在他们的新职业中赚取优厚的收入。而最重要的是他们学会热爱他们的工作。每一位都可以自豪地说出“我是个推销员”。他们都体会到在他们所选的推销行业之中，成功可换来的尊严、权力以及声誉。

推销是一门很好的职业，因为：

1. 你可以决定未来的收入并可以达到这个目标。
2. 你可以努力工作以对抗通货膨胀。
3. 推销是乐趣。当你变得熟练时，推销可成为极有趣味的游戏。
4. 你享有私人的保障。将来你可能会失去一切有形的财富，但身为推销员，如果你愿意以正确的态度重新开始，你便可再次得回失去的东西。
5. 你可以沿着自己所选择的方向，享有无数的晋升机会。
6. 由于你懂得如何说服别人，因此你也可以运用这技巧去帮助你的家人和友人。
7. 你可以对社区、国家、竞争性市场以及自由企业体系给予宝贵的服务及贡献。

了解自己的方法

从你结交的朋友
从你说话的态度
从你休闲的方式
从安排金钱和时间的方法

你知道你是什么样的人

从你的衣着
从你所承受的思想负担
从你嘲笑的对象
从你听的音乐

你知道你是什么样的人

从你走路的样子
从你爱讨论的话题
从对待失败的态度
从你的食相

你知道你是什么样的人

从你从书架上抽取的书
你可以通过这些或其他知道你是哪种
伪装是毫无意义的

因为你自己知道你是哪种人

作者如是说：

——成功是你的责任

有些人看见现有的事物，并说：“为什么？”我梦见从不存在的事物，并说：“为什么不？”

——Robert F. Kennedy

我们跟你并不相识，但通过多年来的研究以及对自助书籍和人性的探讨，我们想我们对你有一点认识。

对于个人的成功，你不是漫不经心便是认真努力的一类。你有自己的一套见解，“你知道自己想要什么，或认为你知道自己想要什么。”我们完全明白，因我们也曾有过这种经验：有时知道而有时以为自己知道。我们也曾感受过挫败、绝望及焦虑。如果你能完全投入去创造成功，那终究是可以成功的；如果你能够一贯地朝自己的目标迈进的话，那你将属于社会中最杰出的百分之五。实在非同凡响呢！但我们知道大部分的你都如我们一样：你为想得到的东西而努力，可似乎总欠缺些什么；而你也每每觉得离成功就只差那么一点点。

我们通过这本书让大家分享我们的努力、困苦、成功和失败，以及说明为何我们要花多年的时间和精力，才可确定书中的这些原则。我们希望这样做来节省下你的时间和精力。成功涉及到要做很多选择，而这些选择通常都意味着许多牺牲。现在你便有这么一个选择！如果你没有打算认真地向人生的梦想

迈进的话，你可以将这本书合上丢在一旁。但如果你对现状感到不满，觉得这不是你应得的回报的话，从今天起便作出承诺改变自己吧。

习惯是极难改变的。而恰恰是习惯形成了你的性格和行为，并形成了今天的你。如果你要改变，就必须改变你的习惯。若你不从今天起形成新的习惯，生命便会如以往一样延续下去。

我们不知道你想怎样做——只有你自己才有答案！每个人都有优异的潜质，不过是选择成为卓越的一群，还是让潜质埋没，则由你自己决定了。

你的前途就在你手中！不要缅怀过去。仔细地看看自己，包括精神、心理及外在环境，从今天起为你的现在和将来负责。本书用简单的术语及常用的语言为大家阐释其中的公式、原则、方法及见解，借此加速你对推销的认识。

特别提示

我不知道你的命运，但我知道一件事：

真正能感到快乐的人，是那些曾经追寻而又找出如何服务别人的人。

——Irving Berlin

可是，实际上你只有很少的一部分有所改观——哪怕你已尝试过按书中的内容去做彻底的改变。而有趣的地方就是在这点——对了。就是现在——因为你已知道自己属于哪种人了。这本书是为你而写的，而并不是为那百分之五杰出的人而写的。他们不需要我们及我们的见解，不过有趣的是：那百分之五的人都会看这本书，同时还会以更浓厚的兴趣去看。他们都在不断寻求可以令他

们工作更有成效的新见解。我们的目的则是与你分享我们多年来的研究,以从中教育你、启发你,而最重要的,是令你烦乱。身为推销员、推销训练员以及作者,我的目的便是要令你浑身不安,令你对你自己和你的进度感到不快。要做到不断地改变自己,那份激励的力量必须来自你自己,而不是你的配偶、子女、书籍、环境或其他外在的力量。如果你略去书中的任何一部分、任何一页、任何练习,你便会重回到那百分之九十五,从工作中找不到满足、平和、快乐和永久成功的一群推销员之中。

如何运用这本书以助你取得成功

要尽量从这本书中获益。便要依照以下的建议去做:首先读完一整个章节,然后再读一次。并以笔记的形式将重要的论点记下。然后回头再多读一次。这次要回答问题,完成练习,并将你的笔记由“浮泛”整理为“具体”。问问自己:“我要怎样运用这个构思去推销我的产品或服务?”

每一行正当的职业,每一个阶层都有其精英,而最优秀的一族乃是表现最出色的一群。

——James B Connant

自我分析问卷

1. 我为什么读这本书?
2. 我满意我事业发展的进度吗?(为什么?)
3. 我满意收入增长的进度吗?(为什么?)
4. 列出个人的资质及不利条件。

资质
