

执着、忍耐、专注、自律、不服输、勇于面对各种挑战，这就是狼的精神，也是一名成功推销员不可缺少的精神法宝。

要有点

推销

狼

精神

TUOXIAO
YAO YOUTDIAN
LANGJINGSHEN

张与弛◎编著

——只要拥有狼精神，
做推销则无往不胜



中国商业出版社

推销

狼精神

要有点

——只要拥有狼精神，做推销则无往不胜

张与弛◎编著



图书在版编目(CIP)数据

推销要有点狼精神/张与弛编著. - 北京:中国商业出版社,
2007.12

ISBN 978 - 7 - 5044 - 5868 - 1

I. 推… II. 张… III. 推销 - 基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 049679 号

责任编辑:唐伟荣

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京领先印刷有限公司印刷

*

700×1000 毫米 16 开 17 印张 240 千字

2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

定价:28.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

曾经不止一次地听到行业内的推销人员抱怨：竞争太激烈了，客户太挑剔了，销售太困难了……

实际情况真是这样吗？明摆着的事实是：我们的经济环境越来越趋于完善，消费者的消费观念也日益理智。难道这也可以成为影响销售工作的负面因素？

真正的原因不在于外部环境的如何改变，而在于推销员自己没有真正理解推销这个行业，没有摸准应对行业 and 外部环境变化的门道。

市场经济惟一不变的特征就是永远在变，与这种变化相对应的，是我们对智慧永恒不变的追求，对成功执着不息的努力。

针对新时代的这种环境，推销也迫切需要一种精神来支撑大局，指引前进的方向。那就向狼学习吧！总结了狼的种种优点，我们发现，要想给推销事业注入新的活力，迈上一个新台阶，非狼性精神不能胜任。

狼是草原游牧民族的灵魂。千百年来，游牧民族的先辈们依仗着狼的精神，在艰难困苦的自然环境中成就了自己永往直前、无畏无惧的民族风格。

在滚滚的历史长河中，至今仍让西方人心有余悸的竟都是崇拜狼图腾的游牧民族——匈奴、突厥、蒙古族。由此可见，狼性精神是强者的精神，狼性智慧是竞争的智慧。

狼的顽强不屈的性格尊严，狼的军事才能，狼的每一次侦察、布阵、伏击、奇袭的高超战术，狼对气象、地形的巧妙利用，把这些宝贵的精神、智慧和现实的推销环境相结合，我们终于找到了一条通往成功的捷径。

也许有人会提出异议：成功哪有捷径？是的，我们承认成功绝对要依赖个人的拼搏和努力。可是，为什么同样的推销员，有人整日奔



推销要有点狼精神

波于人潮人海之中，费尽唇舌，满身汗水，而到最后却只落得微薄的薪水和一身的疲惫？为什么有些人却可以从容地开展业务，轻松自如地享受成功的喜悦呢？答案很简单，懂得运用智慧来提升自己的强者才是真正的强者，而这一点恰恰是狼精神所能给你提供的。

编写本书的初衷就在这里：我们力求在狼精神和推销之间找到一个最佳契合点。通过此书，我们旨在让推销员都能游刃有余地把狼精神应用于工作的方方面面，从而使推销员的精神面貌和业务水平有一个质的改变。狼精神是幅壮丽的画卷，把这一画面铭记在心，相信成功一定会在不远的地方等着你。

作 者

2007 年 12 月于北京



第一章 狼精神之眼光

——知己知彼，把握机遇

无论在什么情况下，只要看到狼的眼睛中所闪烁的光芒，都会让人不寒而栗。眼睛是心灵的窗户，要想读懂狼的精神，首先就要从它的眼睛开始。狼的眼睛中凝结了狼精神中的所有的神采和王者之气，它更像一个小型雷达，时刻扫描着周遭的一举一动，同时审视自己，只要机会来临，狼就会全力以赴，把机遇变成战果。

- 一 认识自我是迈向成功的第一步 (2)
- 二 擦亮双眼随时随地寻找猎物 (5)
- 三 找到明确的目标指引你前进的方向 (8)
- 四 用好奇心培养良好的洞察力 (12)
- 五 放眼长远才能钓到大鱼 (16)
- 六 透过表面的现象看事物的本质 (19)
- 七 看穿顾客的购买心理 (21)
- 八 小心谨慎地避开陷阱 (24)



第二章 狼精神之专注

——不离不弃，执着以求

狼是一种很让人琢磨不透的动物，表面上看，它残暴狡诈，凶狠无比，但它对自己所做的事表现出的专注程度，又让人叹为观止。曾有人借助电子仪器跟踪观察狼长达几天的捕猎行动。这么长的时间，连人都会感到枯燥无味，可是狼丝毫不对自己的任务感到心烦，为了等待和寻找机会，它们从不毫无目的地追逐和骚扰猎物。能做到这样专注的程度，不成功才怪。

- 一 选择推销就要专注于推销 (28)
- 二 专注于目标绝不言放弃 (30)
- 三 用专注的心了解你的产品 (33)
- 四 专注有助于培养工作的热忱 (37)
- 五 永远对点滴细节保持专注 (40)
- 六 认准了，就要专心地做下去 (44)
- 七 专注于业绩，给自己加油 (49)
- 八 专注的心给你无穷的动力 (54)

第三章 狼精神之坚韧

——逆境不言败，创造卓越

再优秀的智者也会有百密一疏的时候，失败总是难免的。就像狼群捕猎，它们也并不是每次都会得手，有时耗费了大量的时间和精力之后却是空手而归。但是狼在遇到挫折和失败时，不是从此洗手不干，而是积极地总结经验教训，找到失败原因，然后以最快的速度投入到下一次战斗中。越是逆境越不言败，这就是狼之坚韧精神。

一	在逆境中要学会改变自己	(60)
二	挫折是成为强者的必经之路	(62)
三	在磨难中自我历练	(67)
四	坚持到底，拒绝半途而废	(69)
五	走出黎明前的黑暗	(72)
六	理性地看待失败的价值	(74)
七	学会卷土重来	(77)
八	在逆境中善待自己	(85)

第四章 狼精神之无畏

——宁死不退，永远向前

除了战略、战术上的需要，没有哪一匹狼会畏惧眼前的形势而后退半步。在自然界中，狼虽然不是最强大的，但狼绝对是最无所畏惧的。狼为战斗而生，为冲锋而死，永远向前是狼的身边永不消失的号角。

目
录

一	把“退”字从字典里删掉	(90)
二	瞻前顾后的结果是一无所获	(93)
三	勇气是推销路上的开路先锋	(97)
四	不留退路是克服软弱的良方	(101)
五	怕什么，马上行动	(103)
六	克服对失败的恐惧	(108)
七	无畏竞争，击败对手	(113)



第五章 狼精神之智慧

——兵马未动，谋略先行

由于长期与恶劣的自然环境进行着残酷和不间断的生存斗争，使狼具备了卓越的军事才能。在这场持续了几万年的持久战中，狼用智慧实践了后来军事学里面所有的基本原则和信条。例如：兵不厌诈、欲擒故纵、声东击西、瞒天过海、出奇制胜、避实击虚等等。归根结底，狼懂得“上兵伐谋”，也就是用智慧找到完成任务的捷径。

- 一 以逸待劳，以不变应万变 (120)
- 二 金蝉脱壳，化困境为商机 (124)
- 三 李代桃僵，以小损失换大收成 (128)
- 四 欲擒故纵，先放后收觅战机 (132)
- 五 瞒天过海，以假乱真出奇招 (136)
- 六 笑里藏刀，麻痹对方的警惕心 (139)
- 七 苦肉计，以“苦”“痛”换取成功 (144)
- 八 避实击虚，抓住要害不松口 (148)
- 九 声东击西，布疑阵轻松获胜 (151)

第六章 狼精神之沟通

——信息传递，无限可能

作为最善交际的肉食性动物之一，狼并不依赖某种单一的交流方式，它们丰富多彩的沟通模式甚至让身为高等动物的人都自叹不如。它们嚎叫、用鼻尖相互摩擦、用舌头舔、采取支配或从属的身体姿态，使用包括唇、眼、面部表情以及尾巴位置在内的复杂的身体语言或是利用气味来传递信息。沟通无极限，在狼身上得到了最有力的验证。

一 科学的沟通最有效	(160)
二 沟通的能力是怎样“炼”成的	(165)
三 沟通中的身体语言	(170)
四 沟通中的观察和倾听	(178)
五 沟通重在实效	(186)
六 主动沟通中的学问	(188)
七 不要小看语言的威力	(192)

第七章 狼精神之情感

——攻心为上，万事不难

一直以来，在人们的印象当中，所有的狼生来都是无情残暴的代名词，是标准的冷血动物。其实，这只是人的一种偏见。狼的无情残暴是它的表象，再没有哪种哺乳动物能比狼对它的家庭、伙伴、群体倾注更多的情感。心中有情，生活和事业自然充满无尽的乐趣，也使狼作为强者的形象更加光彩照人。

一 伟大的成就源于点滴之处的关心	(202)
二 让爱心伴随每一天	(205)
三 用亲和力打通顾客的情感关节	(207)
四 细微之处见真情	(212)
五 设法接近，是拉近心灵距离的前提	(215)
六 客户的好感从你的诚信开始	(219)
七 让自己的内心世界充满阳光	(225)
八 生命不可承受之重	(229)



第八章 狼精神之追求

——超越自我，永不自满

在蓝天白云之下，在无边的旷野之上，那一匹匹狂奔的狼就是一个个桀骜不驯的精灵；那一声声响彻云天的长啸所彰显的是狼精神永不停息、永争第一的心态。狼的世界是崇尚强者的世界，它们深深地懂得要想在强手如林的环境中立足，就必须永远向前，停下脚步就等于自取灭亡！

- 一 无论怎样，永争第一 (236)
- 二 把成交当作驿站而不是终点 (239)
- 三 不断学习才能超越自我 (241)
- 四 把事业当作享受 (244)
- 五 追求双赢才是长久之计 (248)
- 六 超越成交，对客户负责到底 (249)
- 七 创新的脚步永不停歇 (253)

推 销 要 有 点 狼 精 神

第一章 狼精神之眼光

——知己知彼，把握机遇

无论在什么情况下，只要看到狼的眼睛中所闪烁的光芒，都会让人不寒而栗。眼睛是心灵的窗户，要想读懂狼的精神，首先就要从它的眼睛开始。狼的眼睛中凝结了狼精神中所有的神采和王者之气，它更像一个小型雷达，时刻扫描着周遭的一举一动，同时审视自己，只要机会来临，狼就会全力以赴，把机遇变成战果。

TUI XIAO YAO YOU DIAN LANG JING SHEN



一 认识自我是迈向成功的第一步

善于审视自我是狼精神中最宝贵的一点，它们通过观察周围的事物来衡量自身的优势和劣势。它们知道自己能干什么、不能干什么，该干什么、不该干什么。狼之所以在几万年的进化过程中练就了出色的奔跑能力，一个主要的原因就在于：论力量，它们深知自己比不过老虎、狮子之类的庞然大物；论灵活，自己更比不过兔子、黄羊等食草动物，所以，狼根据自己的优势，练就了自己出色的能力——奔跑。

身为一名推销员，更要有这种自我认知的能力。对自己的情况有一个充分的认识，这是做好本职工作的前提，也是“打铁先得自身硬”的道理所在。

“认识自己”乃是 2400 多年前希腊大哲学家苏格拉底的一句名言。这句话包含了无穷的真理，假如推销员能领悟这句话的真谛，并且好好实践的话，一生必将受益无穷。

我们拜读世界上各行各业成功人士的传记之后会发现，成功的要诀在于有自知之明，也就是经由认识自己、找到自我之后，不断改造自己，才能逐步走向成功之路。

原一平在 27 岁时进入日本明治保险公司开始推销员的生涯。当时，他穷得连午餐都吃不起，并露宿公园。这位落魄的推销员由于一位老和尚的一席话而改变了一生。

有一天，原一平向一位老和尚推销保险，他详细地说明之后，老和尚平静地说：“你的介绍，丝毫没有引起我投保的意愿。”

老和尚注视原一平良久，接着说：“人与人之间，像这样相对而坐的时候，一定要具备一种强烈吸引对方的魅力，如果你做不到这一点，将来就没有什么前途可言了。”

原一平哑口无言，冷汗直流。

老和尚又说：“年轻人，先努力改造自己吧！”

“改造自己？”

“是的，要改造自己首先必须认识自己，你知不知道自己是一个什么样的人呢？”老和尚接着说，“你在替别人考虑保险之前，必须先考虑自己，认识自己。”

“考虑自己？认识自己？”

“是的，赤裸裸地注视自己，毫无保留地彻底反省，然后才能认识自己。”

老和尚的这一席话，就像当头棒喝，一棒把原一平打醒了。从此他努力认识自己，大彻大悟，终成一代推销大师。

认识自己，看起来简单，其实相当困难。必须经由自我剖析与别人批评的过程之后，才能够逐步认识自己。

对大多数人而言，向自己坦白短处或向别人承认过错，都是非常难堪的事。因此，许多人总是纵容自己，一旦发生错误便找借口原谅自己，得过且过。只有少数深知从自我剖析之中可获得丰硕成果的人，才甘愿领受此种痛苦。他们明了，只有从自我剖析中，才能看清自己的优缺点，才能肯定自我，发挥所长。

大多数人对自已都没有信心，但经过自我剖析之后，发觉了自己的长处，知道了自己性格的弱点，相信自己的能力，并确定自己努力的方向，从工作中找到自己，也拾回了信心。

日本近代有两位一流的剑客，一位是宫本五藏，另一位是柳生又寿郎。宫本是柳生的师父。

当年，柳生拜师学艺时，问宫本：“师父，根据我的资质，要练多久才能成为一流的剑客呢？”

宫本答道：“最少也要10年吧！”

柳生说：“哇！10年太久了，假如我加倍努力地苦练，多久可以成为一流的剑客呢？”

宫本答道：“那就要20年了。”

柳生一脸狐疑，又问：“如果我晚上不睡觉，夜以继日地苦练，多久可以成为一流的剑客呢？”



宫本答道：“你晚上不睡觉练剑，必死无疑，不可能成为一流的剑客。”

柳生颇不以为然地说：“师父，这太矛盾了，为什么我越努力练剑，成为一流剑客的时间反而越长呢？”

宫本答道：“要当一流的剑客的先决条件，就是必须永远保留一只眼睛注视自己，不断地反省。现在你两只眼睛都看着一流剑客的招牌，哪里还有眼睛注视自己呢？”

柳生听了，满头大汗，当场开悟，终成一代名剑客。

要当一流的剑客，光是苦练剑术不管用，必须永远留一只眼睛注视自己，不断地反省；要当一流的推销家，光是学习推销技巧也不管用，也必须永远留一只眼睛注视自己，不断地反省。

要认识自己必须依靠自己与别人，自己就是前述的自我剖析，别人就是他人的批评。由于自我剖析往往不够客观与深入，因此得依赖他人的批评。

人是一种有盲点的动物，往往只看见别人的过失，却看不见自己的错误。

举个例子来说明，有一个学生问老师：“您在我的作文本上所批的字，学生愚昧，实在看不出写的是什么？请老师明示。”老师说：“我只是告诉你，你的字太潦草了，以后要写端正。”

老师只看见学生的过失（写字潦草），没想到自己也犯了同样的错误（写字潦草）。基于此，他人的批评也就显得非常必要与珍贵。

“他人”可以包括配偶（丈夫或妻子）、同事、同学、好友、父母亲、兄弟姐妹等这些最了解你的人。借着他人的批评，才能更客观、更深入地认识自己。因为自己眼中的“我”与他人眼中的“我”有很大的差距。要认识自己诚非易事，必须透过他人眼中的“我”，借助他人的批评找出自己的错误，自己才能在认知、反省、改正的过程中，逐步认识自己。

我们知道自己的长处，并发挥自己的长处，不但较易出人头地，获得别人的尊重，自己也会因为工作上的表现，提高自信心，肯定自己。

科学家们常感叹，天然资源的大量浪费乃是悲剧。天然资源的浪费固然是悲剧，但不是最大的，因为世界上最大的悲剧是人力资源的浪费。根据心理学家的统计，人类所使用的能力大约仅占其全部能力的2%。换言之，还有98%的能力尚未使用，人类的长处几乎都还没有被开发。

如何开发自己的长处，可藉由前述“自我剖析”知道自己的优缺点，也可透过“他人的批评”获悉自己的长短处。两者都是知道长处的好方法。

认识自己的目的就在于取长补短，趋利避害。只有把自己读懂了，了解透彻了，你才能更好地了解世界，更准确地理解推销。

二 擦亮双眼随时随地寻找猎物

一个人在一天当中，会有高潮和低谷。白天的时候精神百倍，一到晚上就会睡眠迷离分不清东南西北了。狼就不同了。天越黑，狼眼中散发出的光芒越锋利。不为别的，只要睁着眼，狼就会一刻不停地寻找着自己的猎物和目标。

推销员也应该具备这样一双狼的眼睛，不放过任何一个机会去寻找你潜在的客户。利用各种工具延伸自己的能力，扩大自己的人脉和影响范围。

在每一个人的生活领域中，总会有属于自己的小天地，属于自己的人脉系统。根据统计，每一个人都应该至少有250条属于自己的关系。

例如，在求学时期，一般人最起码都会经过小学、初中到高中三个阶段，在这个过程中，不管是名列前茅的好学生或是流落在“放牛班”里的坏学生，都应该有同班同学或关系较好的死党。如果以每个求学阶段可以认识40个同学来计算，三个阶段就已经有120条属于同学的人脉关系了，接着再加上自己的亲戚30人、朋友30人、



师长 30 人、前后期学长与学弟 30 人、邻居 20 人、职场中的同事 30 人，或住家附近提供生活所需的商家……统计起来，早就超过 250 条人脉关系。另外有人还会加民间社团、宗教团体、学会、工会、商会等等组织，都会增加自己的人脉关系。由此看来，我们可以说，每个人都应该有超过 250 条人脉关系。而且，这些数据还会随着年岁的增长，与人接触机会的增多，而累积出更加丰富的人脉关系。

以上这些就是每个人最基本的人脉资源，这一点可以从早期保险公司征人的方式看出端倪。在以前尚未开放国外保险公司进入台湾市场时，当地的保险公司总是采用土法炼钢的方式，要求保险推销员“拉”自己的亲朋好友来参加保险，这就是所谓的“人情保”。保险公司为何会锁定亲友作为推销保险的第一目标呢？最主要的原因乃在于每一个人的最基础销售管道就是自己最亲近的人，而这一帮人也是最有机会成交的客户群，因为他们都和推销员有相当程度的认识关系。由此可知，每一个人最基本的 250 条人脉关系，是最有效的人际关系法宝。

所以，每一个人绝对不可以轻视自己曾经拥有，以及目前已经拥有的这 250 条以上的人脉关系，而必须要好好地整理、培养与运用，开拓自己的人际网络。虽然，在这些人脉关系里面有许多人可能已经失散多年了，但是我们千万不要忽略这份情感，只要重新加以整理，你将会发现原来自己所认识的人还真不少呢！建议你现在就提起笔来找出所有的资料，将曾经认识的人一一地写下来，编辑成册吧！

如果想在这 250 条的人脉关系中，得到更多的人力资源，必须先以其中一人为中心再向外扩张（因为除了和你重叠的部分以外，每一个人都还有不同的人脉资源），也就是借由这最初的 250 个人脉关系，从中再寻找可以让你向其他人脉网搭上关系的桥梁，如此周而复始地推动，将每一个人的 250 条人脉紧紧地串联在一起，这也是推销界经常使用的推荐模式。透过不断联络经营，认识的人会源源不断，真可谓“取之不尽，用之不竭”！所以良好的人际关系，全看自己如何去推动。如果要验证自己的人脉网络是否丰富，可以随意走到任何的公共场合中，假如时常遇见认识的人和自己打招呼，即证明你的人