

最高效的业务员培训教材
能让你收入提高**200**倍的实用宝典

NENGRANGNISHOURUTIGAO200BEIDESHYONGBAODIAN

金牌推销员

7速成技巧

7天打造顶尖业务员



Joe Girald
乔·吉拉德

中国商业出版社

金牌推销员

速成技巧

7天打造顶尖业务员



Joe Girard

乔·吉拉德

F713.3
Z965:1

金牌推销员速成技巧

——七天打造顶尖业务员

邹东和 编著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

金牌推销员速成技巧/ 邹东和著.——北京: 中国商业出版社, 2004.1

ISBN 7-5044-5004-9

I.金… II.邹… III.推销—基本知识
IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字.(2004)第 002531 号

责任编辑: 陈李苓

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
北京市北七家印刷厂印刷

★

880×1240 毫米 32 开 11.5 印张 260 千字
2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

定价: 19.80 元

★ ★ ★ ★

(如有印装质量问题可更换)



前言

不得不承认,推销是一种极有魅力的工作,它的魅力在于:它是一份自由的工作,它可以充分发挥你的个性,还可以让你得到令人羡慕的高收入。

而推销又是一份令人头疼的工作。它的困难在于,它不但需要非常良好的心态和灵活的技巧,而且它是不可能侥幸成功的,需要勤奋和勇敢。懦弱、懒惰和自私的人是做不了推销员的。

诱惑性和挑战性的统一,这就是推销。

你想成为一个推销员很容易——不需要高学历,不需要启动资金,只需要带上成功的欲望就可以。

你想成长为一个金牌推销员,则需要有一个过程——一个自我技能培训的过程,也是一个自我心态调整、人性升华的过程。

当你完成了这个过程,成为金牌推销员的时候,你会是什么样呢?

你会收获令人羡慕的财富。已经有许多推销员通过努力改变了自己困窘的处境,明天你也会做到。

你会成为一个备受人们爱戴的人,走到哪里都有那么多的人需要你,和你交朋友,因为你非常懂得怎样和不同的人相处。

你会总是那么潇洒、乐观、健康而年轻,因为在你的推销生涯中,你的性格得到了高度的历练,你能从容应对生活中的任何困难——一个好的推销员,就是各方面都出色的人。

而且,因为你懂得了推销,那么,在这个社会上,任何时候都有人需要你,任何时候都会有你的用武之地——财富就在你的大脑中,就在你出色的个性里。如果你不愿意的话,没人会让你退休。

金牌推销员不是天生的,事实证明,金牌推销员可以学成的。也就是说,如果你想的话,你就可以通过学习成为一个金牌推销员。

本书就力求为你在成为金牌推销员的路上,助你一臂之力。

本书中我们从心态与技巧两个方面,精心研究了中外许多成功的案例,采撷了推销高手们的千金之言,奉献给大家,努力做到激励性、知识性和实用性的统一。

如果你能从书中前辈高手们的教诲中吸取精髓,甚至,从前辈高手们的某一句话、某一个事例得到启发而豁然开朗,达到一通百通,走上金牌推销员的春风大道,是我们最大的期望。

书中大量的经验和事例,发生在不同的时代和环境中,也许照搬照抄地运用到你的推销实践中并不完全合适,但是,我们知道,从古到今,从中国到外国,推销的基本精神和原则是一致的,如果你能根据你自己的个性特点和现实环境,发挥出你自己的特色来,那么在不久的将来,我们将又看到一个年轻的富翁,一个出色的人的诞生,那个人就是你。

有一个真理是这样的——你明天所要过的生活,由你今天的行动决定。

昨天怎么样无所谓,重要的是,如果你想改变眼前的现实,你还有个梦想没有完全忘记,那么你今天就应该做决定了。

作者:邹东和

2004年1月



目 录

第一天 磨刀不误砍柴工

——推销之前的准备

今日心态·欲望与自信/3

要有一颗学习的心/10

充分了解顾客信息/20

潜在客户到哪去找/25

判断他是不是你的潜在客户/31

时间和效率/36

确定你的业绩目标/43

制定有效的行动计划/48

大方的仪态/51

要克服的毛病/55

第二天 众里寻她千百度

——电话约见当家人

今日心态·让热忱带你去成功/61

电话约见要注意的问题/70

让你的声音更有磁力/74

制作电话脚本的练习/77

怎样绕过障碍/80

找到当家人/86



用信函铺路/91

约见当家人/93

对方拒绝约见的理由/97

电话中的语言技巧/100

应约和客户见面/107

塑造自己的光辉形象/110

别怕客户不理你/113

为下一次见面做准备/116

第三天 一路高歌向天涯

——走上陌生拜访之路

今日心态·越挫越勇/121

做好准备面对拒绝/125

直接访问推销/127

直接拜访要注意的事/131

门被敲开之后……/134

如何和主人寒暄/138

如何演示商品/141

如何讲解产品/147

探知顾客的需要/158

创造客户的需要/163

如何对待不同类型的顾客/167

第四天 让他轻轻地告诉你

——接近、倾听与反问

今日心态·突破瓶颈/175



注意自然的礼节/179
让顾客感受到你的关怀/183
接近顾客的一般方法(一)/185
接近顾客的一般方法(二)/190
会说,不如会听/197
你能为顾客解决什么问题/202
锤炼你的话术/207
谈判/213

第五天 嫌货才是买货人 ——异议的化解

今日心态·把握你的情绪/223
异议是什么/226
探知真正异议的几个办法/229
“太贵了”——价格异议的化解/235
“我不需要”——需求异议的化解/239
“我们在用另一家的产品”——货源异议的化解/240
“考虑考虑再说吧”——购买时间异议的化解/242
“没钱,买不起”——支付能力异议的化解/245
推销商品异议和决策权力异议的化解/247
实质性异议和感情性异议/249
处理异议的基本要领/254
什么时机回答异议/258
化解异议的一般招数/261

第六天 该出手时就出手 ——成交的技巧



今日心态·激活你的斗志/273

成交过程应注意什么/278

成交技巧(一)/289

成交技巧(二)/299

如何增加你的销售额/309

成交的五个步骤/311

精彩案例评析/314

第七天 栽棵大树好乘凉

——永久销售的秘密

今日心态·爱自己,爱大家/323

不要让你的顾客后悔/327

成功之后的推销/330

要让大家知道你/334

建立你的推销网/338

如何利用你的客户资源/342

用诚信赢得更多的客户/348

优良的服务是最好的推销/354

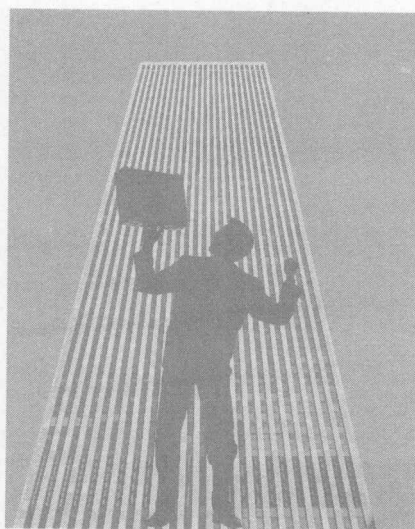
结束语:推销你自己/359



第一天

磨刀不误砍柴工

——推销之前的准备





今日心态·欲望与自信

心态决定一切！做推销员这一行，与其强调能力和智商，倒不如强调心态——成功的推销员都这么说。

是的，心态决定一切。

如果你有了一个成功的心态，那么技巧就会变得十分简单。有时候，你会觉得，心态本身就是一种技巧。

所以我们今天最先要讲的，就是金牌推销员的心态。

崇拜你的欲望

首先，你要有欲望，就是你想要成功的欲望。

在做所有的事之前，请你先想一想，你想要的是什么？是财富、地位、爱情，还有成功的快乐、超越自我的自豪？比如有一座风景优美的花园别墅，令你赏心悦目，你想不想要？

当然想！但你心里却说：“想也白想。我不会真正得到它，因为我太普通了。”

如果这样回答，你可能真的一生都会“普通”下去。因为，如果你自己已经把自己定位在“普通”上，还有谁能让你优秀起来呢？上帝也做不到。

但是你会看到，那座美丽的花园别墅不会因你的放弃而空置在那里，总会有人去住的。

而住进去的那个家伙，当时可能和你一样——一无所有，住着最便宜的房子，抽着最低档的香烟，一样的两手按着腰包，两眼望着橱窗里流油的烤鸭。

但后来不一样了。他为什么比你成功？不是因为你比他更笨，可能恰恰相反：因为你更聪明。

因为聪明，你的想法变得很复杂，行动变得很犹豫，欲望

变得很模糊。而他则用一个很简单的思维去判断：“行吗？差不多。那就干吧。”你想着想着，还是老样子；他干着干着，就成功了。

有一句名言：越单纯的人越容易成功。

单纯的人的欲望很清晰，他不是太关注过程，他关注的是结果。当你一心想登上山顶时，路不是问题。

所以关键问题是你“想不想要”，并不是“能不能得到”。当你有一个强烈的想要的愿望时，你会发现你原来以为不可能的结果，真的出现了。你将因为欲望而成功。

如果有人问，成功的原动力是什么？答案有三个：第一是欲望；第二是欲望；第三还是欲望。



歪嘴论评

你必须，一定要！全力以赴地要！只要你想要，你就会有办法。每天多做一点事，多读一页书，多动一下

那个得意洋洋的家伙智商可能不比你高——你不成功，是因为你太聪明。

脑子——每天都要有一点进步，一天也不要浪费。

抬头挺胸做推销

对于推销员来说，最大的敌人，不是顾客的拒绝，不是商品环境，而是你来自内心的恐惧和自卑。但事实上，推销员是一个真正阳光灿烂的行业。在中国的经济环境下，推销员的价值正在迅速地被认识。

而在美国，有人对 54 种职业进行了统计，结果是：推销员的政治地位排在第 11 位，和教授、医生、企业家在同一档次；经济地位排在第 6 位，平均年薪超过 20 万美元。美国还曾经以“你希望和从事什么职业的人结婚”为题，征询适龄女性的意见，结果，推销员排第一位。

日本每年都要举行优秀推销员业绩比赛，优胜者有资格

加入“百万美元俱乐部”或“绩优俱乐部”。得大奖的超级推销员会名扬四海，荣誉备至。

日本明治保险公司推销员原一平，曾荣获日本政府颁发的“四等旭日小绶勋章”。而当时的日本首相福田赳夫只得到“五等旭日小绶勋章”。在日本，不知道原一平的人，可能会被别人笑掉大牙——他太老土了。

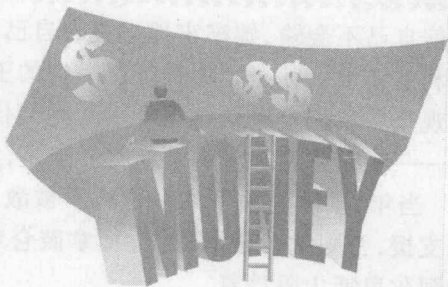
据权威部门统计，世界上 90% 以上的巨富，是从推销员干起的。据日本的一项调查显示，现在日本平均每 5 个人中就有一位是从事推销工作的。

原一平现在已经成为日本寿险业的泰斗，亿万富翁，被日本称为“推销之神”、“世界最伟大的推销员”，其著作《推销员之道》风靡全球，发行量多年居同类书之首。谁会想到他当年进入明治保险公司做一名“见习推销员”时，连办公桌都是自备的，穷得连午餐都吃不起，没钱搭电车，只能走路上班，甚至晚上露宿公园。是推销成就了他的人生。

一旦掌握了推销技术，证明了自己的能力，你还可以获得被称之为“马提尼”的好处——也就是说，你永远不会担心被解雇、下岗，因为，在任何时间、任何地点，你的本领都将是有人需要的。

由此可见，专业推销员不仅是备受敬重的工作，也是当今最时髦、最受欢迎的职业。专家预言，21 世纪的中国，推销员是许多中国人的首选职业。

不要小瞧那些



推销是造就富翁的事业

风尘仆仆搞推销的小伙子们或姑娘们,在不久的将来,会有许多出色的富翁从他们中间诞生。

也不要小瞧你自己——就抬头挺胸地干吧!

美国前第一夫人埃诺丽·罗斯福曾经说过:没有得到你的同意,任何人也无法让你感到自惭形秽。在推销这一行尤为如此,如果你把自己看得低人一等,那么在别人的眼里你真的就会低人一等。

要相信你能做好

当你相信一定能办成这件事的时候,你发现很多困难原来是可以被克服的,很多事情好像不是由客观事实决定的,而是由你的心态决定的。

歪嘴论评



一个好的推销员,他的心态、能力、修养都是上乘的,他总能让所有的人快乐起来,所以很有吸引力。

大家都看到过邓亚萍的比赛吧。为什么胜利总是属于她呢?不只是因为她高超的技艺——要知道,她的每一个对手都是绝顶高手。重要的是信心——她

相信自己不会输,她牢牢地把握着自己,她好像已经看到了胜利的结果。甚至她那种征服一切的王者之气能感染每一个观众:我们也坚信她不会输,她的比赛好像没有什么悬念——我只是在等着看她领奖。于是,她真的赢了。

当年,拿破仑手下的一位将军被敌人包围了,他必须得到支援,否则就会全军覆没。而拿破仑亲率的军队却被险峻的阿尔卑斯山阻挡着。

拿破仑问向导:“有可能翻越阿尔卑斯山吗?”

向导说:“有一点点的可能性,但是……”



拿破仑下了一个很简单的命令：“那就前进吧。”

当拿破仑的军队翻越了阿尔卑斯山，突然出现在敌人面前时，他们惊呆了。

军事家并不只是靠奇巧的智谋取胜，其实人人都会想到只要翻越阿尔卑斯山就能取胜，但只有拿破仑相信自己能做到，在这个壮举中，拿破仑不比别人更聪明，但是他比别人更有信心。

后来人们说：因为拿破仑想翻越阿尔卑斯山，一条崎岖的小路为他诞生了。

记住这句话吧——它的意思是说：因为你相信你会成功，你就成功了。

有个叫杰的推销员，他过去一直做得不错，但在最近的几个月里，他却一直走下坡路。销售经理尽一切努力试图让他振作起来，教给他一些新的方法，甚至将一些很有潜力的客户关系交给他。但这些都没有奏效。销售经理不得不对他下了最后通牒：在下10个客户中，至少要做成3笔交易，否则走人。销售经理对他说：

“杰，今天下午我给你假，你可以回家了。在回家的路上我想让你对自己说，不断地说，‘我明天就能做成一笔买卖’。到家以后，不要去做平常要做的事，到花园里去，放松一下，一遍遍对自己说：‘我明天就能做成一笔买卖，我明天……洗澡和吃晚饭的时候，一遍遍对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖。’不要看电视，多散一会儿步，不断地重复这



拿破仑觉得自己能做到。事实证明，他真的做到了