

KA NAI JI TUI XIAO DE YI SHU

戴尔·卡耐基

推销的艺术

风靡全球近100年的成功励志教程



从事推销活动，应该首先从推销自己开始，其次才是推销商品。让别人记住自己的形象和姓名，给别人留下深刻的印象，是推销员的主要目标。

李元秀 / 主编



内蒙古人民出版社

KANAI JI TUO XIAO DE YI SHU

精 准 · 实 效 · 理 想

推销的艺术

沃爾登·比爾斯：世界著名的廣告大師



WALDEN BILLS: THE FATHER OF
MODERN ADVERTISING
THE MAN WHO MADE
ADVERTISING A PROFESSION

精 准 · 实 效 · 理 想



中国广告出版社

KA NAI JI TUI XIAO DE YI SHU



戴尔·卡耐基



推销的艺术

风靡全球近100年的成功励志教程

从事推销活动，应该首先从推销自己开始，其次才是推销商品。让别人记住自己的形象和姓名，给别人留下深刻的印象，是推销员的主要目标。

李元秀 / 主编

智慧生存丛书

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

推销的艺术/李元秀主编. —呼和浩特:内蒙古人民出版社, 2007. 11

(智慧生存丛书)

ISBN 978 - 7 - 204 - 09316 - 8

I. 推… II. 李… III. 推销 - 青少年读物
IV. F713.3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 167732 号

智慧生存丛书

主 编 李元秀

责任编辑 晓峰

封面设计  婴儿制造设计工作室
YING ER ZHI ZAO SHE JI GONG ZUO SHI

出版发行 内蒙古人民出版社

地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

印 刷 北京奥达福利装印厂

开 本 850 × 1168 1/16

印 张 500

字 数 3000 千

版 次 2007 年 11 月第 1 版

印 次 2007 年 11 月第 1 次印刷

印 数 1 - 5000 套

书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 09316 - 8/G · 2681

定 价 780.00 元(全二十册)

如发现印装质量问题,请与我社联系 联系电话:(0471)4971562 4971659



目 录

成功推销员的基础准备

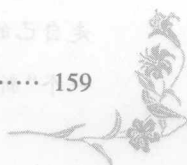
拥有良好的心态	3
有好心态才能,走向成功	8
成功的金钥匙	18
充分准备锻炼自我	28
深入细致地研究客户	51
怎样当好推销员	69

如何寻找成功的开始

打开潜在的宝藏	85
好的开始是成功的一半	113

推销的成功之道

成功推销的三大技能	159
-----------------	-----





推销的艺术



知己知彼,百战不殆	173
在营销中不断充实自己	193
尽全力战胜对方	204

好的决策是成功的一半

决策的主要方法	223
零销与分销	232
对推销者的组织安排	237
推销必须有的放矢	256
找个台阶也未必下得来	267
别在经验里转圈圈	268
别把脖子伸太长了	270
防止决策遗漏	274
不要对目标模糊	275
把握“必要”和“需要”	276
目标要有穿透力	278
放手让下属去干	280
不要失去目标	281

风光无限在险峰

“学院派”的饭碗很不稳当	285
有时不能按常规办事	286
决策需要有个性	287
走自己的路	290
一个“新”字在心头	292





另起炉灶新开张	293
重拳出击就是保护自己	295
异想天开	297
别让框框框死你	299
就当是松一松筋骨	301
没有风险哪来效益	303
千万不能碰运气	307

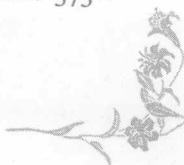
不要总是等待

石头不搬,照例不会自己跑掉	311
机不可失,时不再来	313
手里没有市场	315
市场要靠找	320
该出手时就出手	326
决策要靠自己出	331
谁来给我们带路?	332
追求最佳成效	334
最快的速度就是适速	336
小心快鱼吃慢鱼	338



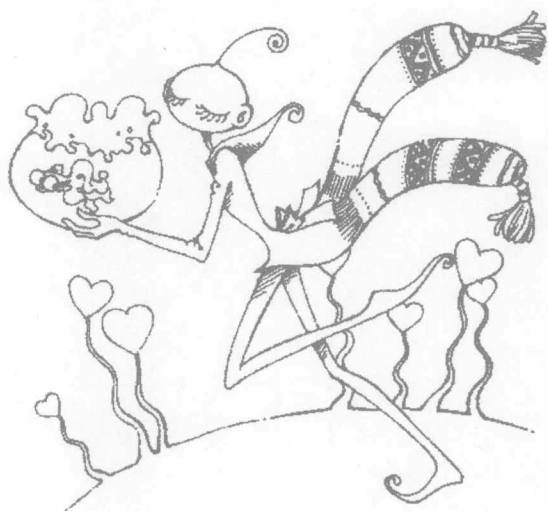
金牌推销与沟通的艺术

怎样才能沟通无极限	343
把客户当作自己人	371
为客户寻找购买的理由	373



成功

推销员的基础准备





拥有良好的心态

一位哲人说：“你的心态就是你真正的主人。”一位伟人说：“要么你去驾驭生命，要么是生命驾驭你。你的心态决定谁是坐骑，谁是骑师。”

一个人能否成功，就看他的心态了！成功者与失败者之间的差别是：成功者始终用最积极的思考、最乐观的精神和最辉煌的经验支配和控制自己的人生。失败者则刚好相反，他们的人生是受过去的种种失败与疑虑所引导并支配的。

无论我们做什么事情，心态都是很重要的。对每一个直销员来说，谁都希望自己的业绩获得数倍的增长，但是要做到这一点，良好的心态是不可或缺的，因为什么样的心态决定什么样的成就，什么样的心态决定什么样的人生。

业绩的取得是努力付出的结果

直销员都希望自己的努力能够获得不断的收获，但是收获与付出是成正比的，在奋斗的过程中一定有喜有悲，如何能够让自己不断地成长，应该有这样的态度：

1. 举秋毫不为多力，举日月不为明目，举雷霆不为聪耳

许多人认为自己很优秀、很了不起。只不过将小小的一根草轻松地举起来，就以为用了很多力量；抬起头来能看到太阳、月亮，就以为自己的眼睛很明亮；听到打雷的声音，又以为自己的耳朵很敏锐，可以将声音听得很清楚。像这些一般都可以做到的事情，根本不足为奇，如果我们一直将自己视为成就非凡的人，就永远无法获得长足的进步。所谓“人外有人，天外有天”，即使自己的才能独特，也必须要虚心不断地学习。





推销的艺术

2. 不下田，一块田都耕不动

开计程车可以赚钱，但是不可能买了一部车子却不使用，若是如此，你将永远也赚不到钱。直销事业也是一样，想得到收获，就须努力地耕种，不断地约人。即使听再多的演讲，学了再多的技巧，都不如实际行动——约人，但是切记，约人的时候绝不能以主观的想法判断这个人会不会签约，从事直销业。

有个年轻人，他是业余的钓手，很喜欢垂钓。冬天闲来无事，带着钓具到海边，那时天看非常寒冷，刺骨的寒风充人浑身不舒服，但是年轻人告诉自己，一定要钓到鱼才回来，所以就耐心地等待鱼儿上钩。

经过一段时间，鱼终于上钩了，但是年轻人不知道如何将鱼拉上岸，拉了半天，鱼还是在水里挣扎，在一旁的老翁看到了，就好心地帮助他。鱼拉上来之后！发现身有三尺长，是条大鱼，年轻人非常愉快地感谢老翁的帮助，然后把鱼丢入海里。老翁看见了，心里觉得纳闷，但也不好过问。

过了十分钟，年轻人又钓到鱼了，但是因为经验不足，鱼还是拉不上来，老翁因此再度帮助，这次钓到的鱼也有二尺长，年轻人依然很愉快地感谢老翁，同样地，他又将鱼丢入海里。老翁看了感到非常生气，但是鱼不是自己钓的，也无话可说。

隔了一段时间，年轻人的钓竿又有动静了，运气真好，鱼儿又上钩子，但是这次老翁不再帮忙了，因为拉上来之后，年轻人还是会将鱼放掉，简直白费力气，年轻人于是凭着一股蛮力将鱼拉上岸，是一条一尺长的鱼，这时年轻人满意地将鱼放进带在身边的水桶中，收拾钓竿准备回家去。

老翁看了觉得非常奇怪，于是开口问年轻人：“我钓鱼钓了半辈子从来没有看过钓了大鱼不要，反而要小鱼的人，请问是什么原因呢？”年轻人回答说：“老先生你有所不知，三尺长的鱼我很喜欢，两尺长的也很好，但是老天爷不给我。因为我家的碟子只能装下一尺长的鱼。”由这个故事我们可以得知，如果我们只选择自己认为可以从





事直销的人加以推荐,结果成功的机会也自然变小,损失的也将是自己,约人的重点就是任何人都不要放弃,绝不要主观地设定一些限制。

直销员都具备发展自己事业的理想与抱负,如果设限自己升级的目标,将永远停滞不前,因为人的潜力可以发挥无限,问题只在于用心程度。

3. 要对我们所选择的环境给予肯定

在传统行业中,无论多卖力地在工作,也为公司赚进了不少钱,但是所得到的酬劳往往只是固定的比率,赚钱的永远是公司。然而直销事业,提供了良好的环境、合理的奖金制度,收获可以成倍数增长。一旦决定从事直销事业,就应该肯定自己的选择。

做个杰出的直销员

每个人在选择职业时一定会有所期望,而赚钱常被视为是第一目标。其实,目前的社会赚钱机会很多,但重要的是赚钱的同时,能否带给自己其他的附加价值。所以当我们决定从事直销事业时,应当知道该事业可以带给我们哪些收获?而我们对这个事业又是抱持何种心态——只是一个实验?或是打发时间的副业?还是一个属于自己的事业?直销人一定要具备事业观的观念,将直销当成是自己的事业才会成功。所谓事业,并不一定要投入全部的时间,却必须做一个有效率的工作者,换句话说,就是运用组织的力量发展,在相同的时间内达到最佳的业绩。所以我们从事直销业时,行动与心态一定要与组织配合,要听领导人的指示。

5

1. 要感谢领导人

如果不是领导人带领你进入这个行业,就不可能得到赚钱及自我肯定的机会。有的人可能会抱怨没有得到领导人的照顾,或是觉得领导人的才能不足,这是相当不好的观念。既然把直销当成一份事业来看,最重要的是有没有一颗上进及成功的心,况且公司中还有很多旁级直销商可以支援,藉由他人的帮助,一样能够发展起来,为此,我们一定要抱着感恩的心情对待领导人,而非一味地指责或埋怨领导人。

2. 目标明确

很多直销员刚加入直销界,斗志高昂,很想在最短的时间之内冲上公司的最高荣





誉,这是很好的现象,但是必须切记——凡事还是要一步一步踏稳向前走,才是最稳固的做法。在奋斗的过程中会遇到很多挫折与阻碍,所以理想的状态是先制定短期目标,给自己一定的期限,待第一阶段达到后再冲刺第二阶段。

除了目标确立之外,还须靠方法来辅助,也就是要规划自己的时间,例如,一星期中有两天空档时间可以全心投入,就必须利用这两天的时间好好地行动——列名单、约人、勤快地跟着领导人学习。直销是复制的行业,不会很困难,但重要的是在不断复制学习的过程中,要将所得到的内容、技

巧加以整理,才能成为自己的想法。

3. 要有尊重的心态

无论是直销事业,或是一般的企业,一定要尊重组织的做法。因为公司的制度、教育方式与活动的设计,都是经过许多经验累积而成,有其特殊的用意,如果发现其已不适用时,可以提出来与领导人讨论,领导人要做最好的说明或修正。

4. 随时帮助别人

直销事业的成功与否,人际关系占了极大的分量,当你用心扩展业绩时,组织网可能一下子发展成为二、三十个人,如果仅凭个人力量,一定无法照顾这么多人,所以要靠领导人、其他直销员的帮助。但是想得到他人的帮助,应先主动帮助别人。例如其他直销员的顾客来了电话,正巧他不在公司,你可以主动配合接听。相对的,如果你不在,他也会帮你接电话,也许有一天陌生的客户打电话到公司,你不会因此失去了一条线。又如看到其他直销员在与顾客沟通时,帮助他倒杯茶水,只要随时随地地注意这些小动作,人际关系无形中就会建立。

5. 具备教育、组织管理的概念

行动永远是最好的教育,如果你告诉合作伙伴,“你要赶快行动,赶快去开发陌生市场啊!”





他听了可能只随便绕了一圈就回来了。要求别人如何做之时,最好是从自身做起,合作伙伴不动的原因,是因为你自己不动,所以一旦进入直销界,就要不断地开线,组织网才会不断扩展,因为不断开线的结果,合作伙伴也会跟着开线,组织的生命力才得以持续发展。在发展组织的同时,领导人要带着合作伙伴一起行动,如此,才能达到上行下效的教育目的。

其实,领导人本身就要具备事业的知识,无论是产品、制度、奖金计算……都要非常地了解,尤其对公司产品的特色更要侃侃而谈,如此才能令人信服。

直销员,本来就是由各式各样的人组合成,根据经验法则,一般的直销员可以分为三类。

第一种直销员:冲劲十足,告诉自己一定要冲上高峰,但是没多久就没有消息了,打电话问他,他会说我最近很忙,上班很累,让我休息一下。再过一阵子打去,他就会说不要再打来了,我真的没有时间做,我知道这事业很好,你们先去做好了,等我有时间再做。像这种人虎头蛇尾,没有耐心,业绩于是慢慢往下滑,当然不可能成功。

第二种直销员:业绩线一直维持平平的水准,行动不很积极,也不多开线,最后结果总是被合作伙伴超越,被超越之后,也没兴致往前冲了。

第三种也是最好的直销员是:一路冲上去。尽管刚开始做时,经验不够,业绩难免有好有坏,但是随着技巧、经验的熟练累积,业绩也会不断成长。遇到问题时,可能刚开始不知所措:要一两个星期才能学会解决方法,例如:被人“放鸽子”了,整整难过好几天,挫折感很深,但是随着经历增多,慢慢习以为常,最后就能调整过来。任何事业都有颠簸,如果一帆风顺的话,根本体会不出成功的可贵,更不用谈珍惜得来不易的成就了。

直销事业有如一场马拉松的长跑,需要持续不断的耐力,绝不是靠爆发力的一百公尺短跑,如果拼命跑了一段时间之后,停下来休息再跑,没有多久体力就被拖垮了,永远也跑不到终点!作为直销界的新秀,必须要有正确的认知!





有好心态才能,走向成功

对于一位直销员来说,良好的心态关系着日后是否获致成功的机会,相形之下,培养正确的心态则是迈向成功的第一步。

1. 要懂得自尊和珍惜

懂得自尊的人才会懂得珍惜生命,开发自我,才会有积极乐观的心态,充满活力,行动有条不紊,坚持不懈。不断自我成长及帮助他人成长,乃是促使人生更有意义与价值的体现。作为一名直销员,自尊的心态是必不可少的。当你遇到困难,遇到别人的指责和非难时,自尊一定不能减少半分。自尊是你生命中最重要的一部分,人不能是只为利益而活着。只有懂得自尊的人才能懂得生命,才会在今后的直销过程中处理好各种困难和问题,才会不那么轻易地被打倒。

2. 要有积极而耐心的心态

在传统行业中就业,大半的人只是为了生活而工作,看不到活力与冲劲,这是因为大家看不到未来,也不知道如何规划或展望目标。但是直销事业,目标是藉由自己的想像空间具体地描绘出来,只要具备主动积极的心态,不断地向前努力,就一定可以实现理想。任何人做事都要有一个循序渐进的过程,因为每件事都有其内在的规律性。做直销也一样。任何一个从事直销行业的人都想取得成功,但成功不是一蹴而就的,成功也要有一个循序渐进的过程。所以,直销员要有积极的心态,但不能太心急。即使是成功的直销员,也往往是历经遭人怀疑、排斥、污蔑,直到被人信任、期待、欢迎、尊敬、跟随,逐步发展而来的。

我国古书《笑林广记》内有这样一则故事:





泰朝一个读书人酷好收集古董,极想成为一个大收藏家,只要他看中的宝物,不管价钱高低,一律设法买进。

一天,有人拿来一件古董说:“这是孔子当年在洙泗讲学时所坐的竹席。”

于是他拿百亩良田跟对方交易。

不久,又有人拿一根朽木拐杖来,说:“这是周文王的祖先太王避狄策找到一个隐秘之处时用的拐杖,比孔子的座席更古老,价钱也更高。”

他又把家中所有的财产拿出来跟对方交易。

最后,又有一个人拿来一个木碗,说:“这是夏桀吃饭时用的碗,比太王的拐杖价值更高,不买太可惜了。”

他回到家中,什么都没有了,于是一股脑把房子拿来跟对方交易。

后来他才发现,前面买来收藏的东西全都无法脱手,而他已居无定所了。

于是,这位大收藏家只好披着孔子的座席,拄着太王的拐杖,手持夏桀的木碗,到处向人行乞。

这个故事具有讽刺意味,它讽刺了那些只求迅速达到目标而不考虑其他的人。

这个故事对于直销员来说,也点破了一些直销员身上的弊病。

有一些人刚从事直销业就忙着销售、推荐,整天列名单、划圈圈、打电话邀约,若事不如意,遇到挫折就着急,或灰心丧气,甚至不惜施加各种压力拉人加入,强人所难。作为一个直销员,积极地销售、推荐是应该的,列名单、划圈圈、制定计划也是必要的,但是绝不能着急,更不能急功近利,不然也会像故事中的人一样一无所获。作为一个直销员,你在对产品的专业知识了解不足之前就立刻开展零售或推荐工作,显然会出现问题。一来你可能对产品的感受不够深刻,很难把它的好处说出一番道理而不肉麻;再则,你可能对产品的功能不求甚解,对方随意发出一些疑问就把你考倒了。

积极固可彰显斗志,心急却是兵家大忌。首先,直销是持久的事业,不是半年、一年论英雄的事业,想在短期内即建造起一座直销事业大厦是不切实际的。有人想搞





推销的艺术

突击,突击推荐、零售而不顾学习和培训,即使一时业绩不错,冲上一个记录,但往往好景不长,所取得的业绩涨得快,滑得也快。因为建成的网络难以巩固和健康发展,且极易造成内部混乱。



要想真正做好直销,就一定要从一点一滴做起,着急是没有用的,正确的做法是保持一颗“平常心”,这样才能积极而又稳步、持久的发展。

在销售过程中过于心急,会让你失去已经快要成功的交易,甚至会永久地失去顾客。所以,为了不让自己的努力白费,你一定要静下心来观察对方的表情,体会对方话里的意思。如果你给他太大压力,他可能会嫌产品太贵或自己没空做直销等等为借口。这时你就更不能生气,一定要静下心来,表现你的风度。要设身处地为对方着想。

总之,“心急吃不了热豆腐”,要做好直销,一定要稳重,要积极而不能心急。

3. 要有乐观向上的心态

无论做任何事情,都可能会遇到困难。当遇到困难与挫折时,悲观的人可能会退缩不前,无所作为,最终与成功无缘。而乐观的人则把所遇到的一切困难视为自然,把同困难、挫折抗争视为人生的乐趣和事业有成的必经之路,从而以积极乐观的态度去迎接困难与挫折,并最终战胜它。有这样一个故事:

父子三人相依为命,父亲得了急性肝炎,因治疗不及时而逝世。两个儿子便惊慌地到医院做检查,检查结果是老大正常,老二传染了肝炎。但这是医师的一个错误,他由于疏忽而将兄弟二人搞混了。回去后,老二终日坐立不安,忧心忡忡,而老大轻松愉快,乐观心安,结果呢?最后,老二真的病倒了。老大却不治而愈。可见,一个人的情绪和精神状态对一个人的生活、工作、健康等影响相当大。