

吉尼斯正式承认的世界上最伟大的推销员

世界上最伟大的推销员

The World's Greatest Salesman

乔·吉拉德

Joe Girard

实战手册

魏星宇 编著



中国纺织出版社

F713.3

45

世界上最伟大的推销员

乔·吉拉德

JOE GIRARD

实战手册

魏星宇 编著



中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

世界上最伟大的推销员/魏星宇编著. —北京: 中国纺织出版社, 2002.12

ISBN 7-5064-2498-3/F·0298

I. 世… II. 魏… III. 推销-经验-美国 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 096870 号

策划编辑: 曹炳镛 责任编辑: 王文仙 责任校对: 高 静
责任设计: 王 凡 责任印制: 韩 冰

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号

邮政编码: 100027 电话: 010—64168226

http: //www. c-textilep. com

E-mail: Faxing@ c-textilep. com

华北石油廊坊华星印刷厂印刷 各地新华书店经销

2003 年 1 月第一版第一次印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 12

字数: 260 千字 印数: 1—8000 定价: 26.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

“乔·吉拉德是一个与众不同的人。”

——《新闻周刊》杂志

“……（他）总能让我们认识到什么是趋向成功的态度。”

——海洋渔业轮船公司

“（乔·吉拉德）能激发人们的精神，同时给人们带来灵感和希望。”

——雅马哈摩托车有限公司

“热情树立风格。”

——电力总公司

“（乔）是一个真正杰出的成功者。”

——约翰·蒂勒公司

“乔·吉拉德对汽车商业的重要性就如同泰·库伯对棒球一样。”

——福特汽车公司

乔·吉拉德是极少数奇特人物之一：一个满是冲劲并且能够把他的灵感和态度与其他人交流的人。乔把这一特征称为“火花”。用他自己的话来说是“小火花能燃起熊熊大火。”

乔·吉拉德是世界上最伟大的销售员，他连续12年荣登世界吉尼斯记录大全世界销售第一的宝座。他所保持的世界汽车销售记录是：连续12年平均每天销售6辆汽车，至今无人问津。

乔·吉拉德也是全球最受欢迎的演讲大师，曾为众多世界500强企业精英传授他的宝贵经验，来自世界各地数以百万的人们被他的演讲所感动，被他的事迹所激励。

乔·吉拉德1929年出生于美国一个贫民窟，他从懂事时起就开始擦皮鞋、做报童，然后做过洗碗工、送货员、电炉装配工和住宅建筑承包商等。35岁以前，他只能算个全盘的失败者，患有严重的口吃，换过40个工作仍然一事无成。然后他开始步入了推销生涯。

谁能想像得到，这样一个不被看好，而且是背了一身债务、几乎走投无路的人，竟然能够在短短的3年内被吉尼斯世界记录称为“世界上最伟大的推销员”。他一直被欧美商界称为“能向任何人推销出任何产品”的传奇人物。

他是怎样做到的呢？虚心、努力、执着、充满热情是乔·吉拉德成功的关键所在。全世界最伟大的推销员乔·吉拉德将帮助你成为强有力的顶尖销售专家。

目录

C A T A L O G U E

第一章 名片是成功的开始 (1)

- 一、表现你自己 (3)
- 二、记住别人的名字和面孔 (5)
- 三、让人喜欢你 (8)
- 四、把自己介绍给更多的人 (11)
- 五、向每一个人推销 (20)
- 六、上门进行推销 (25)
- 七、让客户注意你 (30)
- 八、消除对名人的恐惧 (37)
- 九、与客户同步 (43)
- 十、对客户感兴趣 (49)
- 十一、像发名片一样发礼品 (54)

第二章 深深热爱自己的职业 (63)

- 一、热爱推销工作 (65)
- 二、人人都是推销员 (68)
- 三、推销是勇敢者的职业 (71)
- 四、推销员的知识储备 (77)
- 五、寻找一切机会学习 (85)
- 六、培养敏锐的洞察力 (88)





- 七、良好运用你的肢体语言 (98)
- 八、幸运存在于实力之中 (103)
- 九、向着目标努力 (108)
- 十、进行自我规划 (115)
- 十一、对时间进行有效管理 (121)
- 十二、别忘了推销工具 (129)

第三章 倾听和微笑 (137)

- 一、倾听是有力的武器 (139)
- 二、不要害怕沉默 (149)
- 三、注意你的语气 (151)
- 四、实话实说 (155)
- 五、一次示范胜过一千句话 (161)
- 六、笑着推销 (165)
- 七、保持幽默感 (169)
- 八、赞美你的客户 (173)
- 九、学会一笑置之 (182)
- 十、避免与客户争吵 (189)

第四章 让信念之火熊熊燃烧 (195)

- 一、坚定你的信念 (197)
- 二、保持良好心态 (204)
- 三、燃烧你的热情 (209)
- 四、自信是你必不可少的气质 (217)





五、永葆进取心	(224)
六、正视失败与拒绝	(233)
七、保持旺盛的斗志	(248)
八、坚韧使你战无不胜	(256)

第五章 爱是惟一的诀窍

(267)

一、要充满爱心	(269)
二、关心永不嫌迟	(271)
三、用心推销	(274)
四、真诚对待客户	(280)
五、慎重对待客户的约见	(285)
六、打动客户的心	(290)
七、了解客户的需要	(294)
八、以感情取胜	(299)
九、满足客户最微小的愿望	(303)
十、欢迎客户的抱怨	(308)
十一、实现你的承诺	(314)

第六章 你就是惟一

(323)

一、做自己的主人	(325)
二、你为什么而工作	(329)
三、你独一无二的形象	(334)
四、把握主动权	(340)
五、发挥你的应变能力	(346)

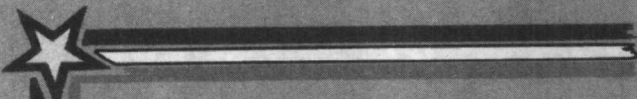


世界上最伟大的推销员



- 六、搞定所有客户 (351)
- 七、奇迹是由你自己创造的 (359)
- 八、读懂拒绝的肢体语言 (367)





[一]

名片是成功的开始



乔·吉拉德有一个习惯：只要是碰到一个人，他马上会把名片递过去，不管是在街上还是在商店。他认为他周围到处都遍布着做生意的机会。

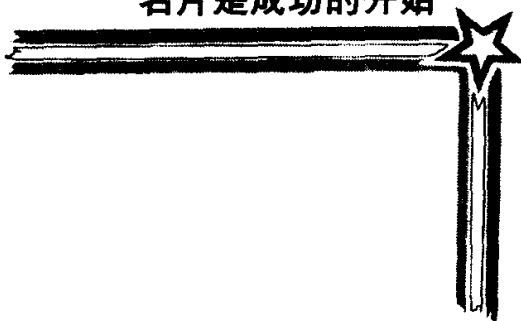
“给你个选择：你可以留下我的名片，也可以扔掉它。如果你留下，你就会知道，我是干什么的、卖什么东西，这样你就能认识我。”

如果你在给别人名片时想，这是件很愚蠢、很尴尬的事，那么你永远无法自在地把名片给出去。然而，恰恰这些看起来举动显得很愚蠢的人，正是那些成功和有钱的人。他们到处用名片，到处留下他们的味道、他们的痕迹。

如果你去餐厅吃饭，给的小费每次都比别人多一点点，同时主动放上两张名片的话，那么别人肯定会看看你这个人是在做什么的，分享你成功的喜悦。人们会谈论你，想认识你，根据名片来买你的东西。长年累月下来，你的成功也就来源于此了。

让吉拉德觉得不可思议的是，有的推销员回到家里，甚至连他的妻子都不知道他是卖什么的。

从今天起，你不要再躲藏了，应该让别人知道你，知道你所做的事情。因为推销的要点不是推销商品，而是推销你自己。



一、表现你自己

表现你自己也就是要随时随地地表现出你自己的能力，让别人都注意你。不引人注意的推销员是一个失败的推销员。

作为一个推销员，你每天都要面对许多不同类型的客户，因此你必须具备许多不同的能力和技巧，要让你想认识的人也认识你，这就是你的生存之道。

如果把推销的能力区分为两大部分，第一部分就是属于内在的推销专业技巧；第二部分则是属于外在的行为表现。内在的推销技巧和专业素养可以通过不断学习来获得，但是外在的行为表现，却要由内心胆量的提升才有办法可以达到，而且和每个人的个性息息相关。

有些个性内向的人很难突破自我设定的障碍，总是不敢面对现实而显现消极懦弱的态度，实在很难想像作为推销员他会有多大的成就。自我设限是你成功的绊脚石，一定要彻底地根除，一定要抱有这样的心态：我要让每个人都认识我。

如果你的专长可以应付所面对的各种困难，自然会在外表上充满了自信的神采。这些自信是让你展示自己、表现自己的基础。有了信心，会帮助你散发魅



力，勇敢地说出自己的想法。

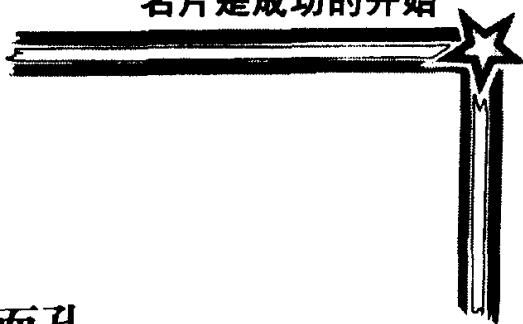
善于表现自己能力的人，一定先要肯定自我并从肯定的过程中诱发自信心的能量，使自己不会担心害怕别人的眼光，一心一意只为了说服他人而展现自己的才能，以此作为与别人沟通的最佳途径。

然而需要注意的是，在表现你自己的同时，注意不要太夸张。有时表现过度会引起别人的反感甚至是厌恶。因此在表现你自己时，不要忘了修练你的自我控制能力。这样可以避免在别人过度的渲染下或是自己莫名的膨胀心态中，呈现出不可一世的傲人气息。

经验之谈

- 表现你自己，让每个人都认识你。
- 自我设限是你成功的绊脚石，一定要彻底根除。





二、记住别人的名字和面孔

当你向别人递出名片时，出于礼貌，对方也会给你名片。当你接到别人的名片时，千万不要草草一看了事，而应该对着对方的脸孔，记下他的名字。这样有助于在下一次见面时能够顺利叫出他的名字，从而给对方一份亲切感。

人们常常忘记别人的名字，可是如果有谁因为不把自己放在眼里而记不住自己的名字，我们就感到不痛快。记住别人的名字是非常重要的事，忘记别人的名字简直是不能容忍的无礼。尤其是对于你来说，记住别人是至关重要的，因为能够热情地叫出对方的名字，从某种程度上表现了对他的重视和尊重，而好感就由此产生。

乔·吉拉德就能够准确无误地叫出每一位顾客的名字。即使是一位五年没有见过的顾客，但只要踏进乔·吉拉德的门坎，他就会让你觉得你们是昨天才分手，并且他还非常挂念你。他这样做会让这个人感觉自己很重要，觉得自己很了不起。如果你能让某人觉得自己了不起，他就会满足你的所有需求。





如果你还没有学会这一点，那么从现在开始，留心记住别人的名字和面孔，用眼睛认真看，用心去记，不要胡思乱想。

也许你有过这样的经历：新介绍给你的人不过10分钟就忘了他的名字。这时，重复、反复提及对方的名字，是最好的方法了。同样，如果你想让别人记住你的名字，你就得多多利用机会在他面前重复你的名字。

熟人见面时最好叫出对方的名字。大家都愿意别人叫自己的名字。所以，你不用管他是干什么的，和你的关系是否亲密，尽管自自然然地叫出他的名字。只要不断地练习，你的记忆力总能变好的。

而且，为了避免忘记，你在办正事之前最好先熟悉一下对方的名字。作为推销员，你不仅要记下客户的姓名和电话号码，还得记住那些秘书和接待员的姓名以及其他相关人员的姓名。每次谈话时，如果你能叫出他们的名字，他们便会高兴异常。这些人乐意帮助你，会常常给你带来很多方便。

记住别人的名字和面孔，你就能赢得别人的好感。赚钱靠人缘，他人的名字就是无形的财富。



名片是成功的开始

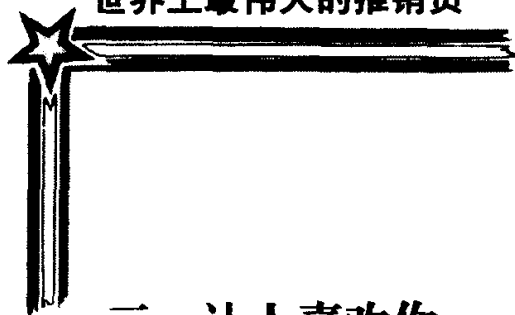


经验之谈

JINGYAN ZHI TAN

- 记住对方的名字。
- 名字和面孔要对上号。





三、让人喜欢你

一般来讲，我们对自己所喜欢的人所提出的建议，会比较容易接受，也比较容易相信。当然，我们对于自己所怀疑、讨厌或不信任的人，自然对他们的产品和服务也相对不信任了。

成功的推销员都具有非凡的亲合力，他们非常容易博取客户对他们的信赖，他们非常容易让客户喜欢他们、接受他们。换句话说，他们会很容易跟客户成为最好的朋友。

许多的销售行为都建立在友谊的基础上，我们喜欢向我们所喜欢、所接受、所信赖的人购买东西，我们喜欢向我们具有友谊基础的人购买东西，因为那会让我们觉得放心。所以一个推销员是不是能够很快地同客户建立起很好的友情基础，与他的业绩具有绝对的关系。

你的亲合力同你的自信心和自我形象有着绝对的关系。什么样的人最具亲合力呢？通常，这个人要热诚、乐于助人、关心别人、具有幽默感、诚恳、让人值得信赖，而这些人格特质与你对自己的态度有关。

人是自己的一面镜子，你越喜欢自己，也就越喜欢别人。而你越喜欢对方，你也就越容易与对方建立

