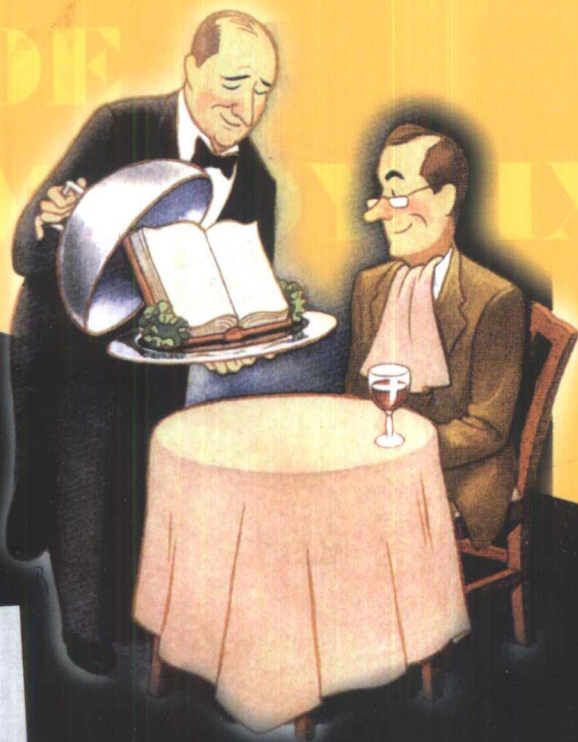


小故事里的

赵一兵 编著

妙推销

故事虽小 道理极大 言语简洁字字珠玑



中国商业出版社

214

I713.3

E480

小故事里的妙推销

赵一兵 编著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

小故事里的妙推销/赵一兵编著. —北京: 中国商业出版社, 2002. 7

ISBN 7-5044-4667-x

I. 小... II. 赵... III. 市场营销学-案例
IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 049963 号

责任编辑: 孙锦萍

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
北京星月印刷厂印刷

*

2002 年 9 月第 1 版 2002 年 9 月第 1 次印刷
850 × 1168 毫米 32 开 13 印张 300 千字
定价: 24.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

目 录

1. 把小额订单变成大额订单	(1)
2. 锲而不舍的推销员	(4)
3. “阿根廷香蕉”的故事	(8)
4. 茶叶与推土机的故事	(11)
5. 打破常规——卖给顾客不用的产品	(14)
6. 向名人推销	(17)
7. “请你签名吧!”	(21)
8. 用我的新式换你的旧式	(24)
9. 一个反复纠缠的推销员	(31)
10. 关键的一票	(35)
11. 一盆盆景的效果	(40)
12. 巧妙的问题	(43)
13. 免费试用的化妆品	(46)
14. 最能够打动人的语言	(48)
15. 经典开场白	(51)
16. 关于“吃菠菜”的启发	(56)
17. 成功源于自信	(59)
18. 玛莉的三个潜在顾客	(62)
19. 攻击竞争对手的推销员	(67)
20. 顺口溜	(73)

21. 让顾客自己定价·····	(77)
22. “福袋”的诱惑·····	(80)
23. “是”而不是“不”·····	(82)
24. 价格包围术·····	(85)
25. 紫色棉被的故事·····	(87)
26. “小天使”礼物·····	(89)
27. 关于“热狗”的故事·····	(91)
28. 两张画换大桩房产生意·····	(93)
29. 旧合同换新订单·····	(96)
30. 因小失大的推销员·····	(99)
31. “面包风波”·····	(101)
32. 以人为本的推销思路·····	(104)
33. 小节不失大事便成·····	(108)
34. 送给母校的礼物·····	(112)
35. 饲料推销员小孔的故事·····	(115)
36. 高新产品要演示·····	(118)
37. 换一种方式推销·····	(121)
38. 一件貂皮大衣·····	(124)
39. 说谎的推销员·····	(128)
40. 砂轮的故事·····	(132)
41. 秘书的力量·····	(135)
42. 全心全意为顾客服务·····	(139)
43. 别小瞧了“二把手”·····	(143)
44. 先下手为强?·····	(146)
45. 100 万美元的原理·····	(149)
46. 不怕拒绝的推销员·····	(151)

47. 你找对顾客了吗？	(156)
48. 巧用“逆反心理”	(159)
49. 善待顾客	(161)
50. 热情点燃的力量	(165)
51. 让自己积极起来	(169)
52. 一个扼住命运咽喉的推销员	(172)
53. 不断给自己“充电”	(175)
54. 20份保险合同单	(178)
55. 不要怕被拒绝	(181)
56. 可爱的“雅芳小姐”	(184)
57. 不向自己的软弱投降	(188)
58. 与顾客建立友情的推销员	(192)
59. 以诚相待成知己	(196)
60. 让“磁带”帮我推销	(203)
61. 推销员要有良好的外表	(207)
62. 一个执着的推销员	(210)
63. 耐心帮助你成功	(216)
64. 一个高明的推销员	(220)
65. 喜欢说“除此之外”的推销员	(227)
66. 富兰克林推销法	(232)
67. 巧用图片推销法	(238)
68. 再赢一位客户	(240)
69. 善于攻克“困难堡垒”的推销员	(246)
70. 你在听吗？	(253)
71. 两个互道心事的人	(258)
72. 小东西的作用	(262)

73. 一位女推销员的故事	(267)
74. 一条电热毯	(271)
75. 电话约见米先生	(276)
76. 推销从医界开始	(281)
77. 做出一份计划表	(286)
78. 打破“绝不买保”的陈腐观念	(291)
79. 真诚地对待每一位客户	(296)
80. 在客户面前表扬你的竞争对手	(299)
81. 两个不同的电话推销员	(302)
82. 招致客户瞧不起的人	(305)
83. 一个遭人厌烦的推销员	(309)
84. 为你的孩子设想一下未来	(312)
85. 吊吊顾客的胃口	(316)
86. 精明的小推销员——擦鞋童	(320)
87. 要尽力满足客户的要求	(326)
88. 狂妄的加拿大人	(331)
89. 我来推销钞票	(338)
90. 富有创意的推销员	(340)
91. 不到最后关头绝不放弃	(344)
92. 永远忠实于客户的人	(349)
93. 关于电动剃须刀的故事	(352)
94. 出现在家庭聚会上的推销员	(356)
95. 推销员罗杰和儿子夏恩	(359)
96. 斯坦与他的伊朗客人	(365)
97. 改变他的固执观念	(371)
98. 是价格问题还是代价问题	(376)

99. 一个坚持原则的人	(379)
100. 奇怪的总经理	(385)
101. 连锁推销法	(391)
102. 全面“跟踪”你的客户	(398)
103. 你的儿子也可能成为擦鞋童	(403)

1. 把小额订单变成大额订单

有个推销员是生意场上的老手了。他凭借自己聪明的脑袋和甜蜜蜜的嘴巴，再加上多年积累的实践经验和技巧，总是能够把客户原来的小额订单魔术般地变成大额的、有时甚至是成倍的巨额订单。

让我们来瞧一瞧：他是怎样变这种魔术的吧！

他在一家大商场作推销员。有一天，一个顾客千挑万选，拿了一条价值 20 美元的领带，到收银台前正准备付账时，这位推销员紧随其后，开了口：

“您买的这条领带很漂亮，您打算穿什么样的西服来配它呢？”

“谢谢夸奖，我是为我那件藏蓝色的西装来搭配的，我想应该很合适吧？”

顾客似乎有点想赢得推销员的赞同。

“当然。但是我这里有一种图案和质地跟藏蓝色西装更加搭配的领带，您不妨来看看这两条。”

顾客竟然不由自主地跟他走到那边柜台前，并伸长了脖子等他拿出领带来。

“您瞧，先生，我没说错吧？”

推销员抽出两条标价为 25 美元的领带。

“的确是不错，这种斜纹正是我最喜欢的！好吧，就麻烦你把这两条也给我包起来，可以吗？”

“当然。”

推销员面带微笑，十分细心地为这位客人把领带包了起来。

“如果您感兴趣，这边还有许多跟这三条领带搭配的衬衣呢！瞧，这件衬衣怎么样？”

“噢，这种质地的白衬衣穿起来应该很舒服。”

客人摸了摸推销员递到他面前的白衬衣，不由自主地产生了兴趣。

推销员抓住他言语动作之间所传达出来的信息，紧接着说道：

“是的，是的，贴身衬衣一定要穿着舒服，让人心情放松才对！”

“我原本就打算今天把衬衣和领带一起买了，可刚才一直没有看到衬衣。”

“那是您还不熟悉这里，没有找对地方，以后再来就知道了。”

“我想我会再来。”

“您穿多大号衬衣？”

还没有等客人回过神儿来，推销员早已心中有数了，他一眼便看出了眼前这位先生应该穿多大号的衬衣。于是，他顺手拿出四件跟适合他尺寸的白色衬衣。

“这种衬衣一件是多少块钱呢？”

“先生，您若喜欢就一定能够支付得起。不贵，一件才 50 美元。”

“好吧，我买 3 件。”

等顾客再次走到收银台付账时，他拿出了 190 美元现金，而不是 20 美元了。这可是这位先生最开始掏钱时的 9.5 倍！

顾客在这一过程当中，完全是自愿而满足的，他没有提出一句异议。提着一大堆东西心满意足地离开了商场。

推销员的“阴谋”得逞了。当然，他又创下一个佳绩。



经验之谈

1. 小额订单会让你无钱可赚，没有满足感和成就感。孤注一掷，去争取大额订单，这才是你的目的所在。

2. 灵活而有技巧的推销手段，会叫顾客心甘情愿跟你走。当然，你也是出于真心为他提供服务。

3. 订单变魔术似的由小变大时，或许会失去最初那笔小额交易，但比起获得大额订单的机会来说，这种风险小得多。

2. 锲而不舍的推销员

琼是一个图书推销员。她在推销时，总是不被拒绝所吓倒，她坚信锲而不舍才会有所收获。

有一次，她敲开一位顾客的大门，去推销《学习百科词典》，家里只有女主人一个人，琼做完简单的自我介绍之后，问道：

“太太，《学习百科词典》是一本非常适合您的孩子这个年龄段的人读的书，您可以随便翻一翻，看我说的是不是真的。”

“哦，那么这本书的价钱是多少呢？”

“20 美元。”

“20 美元！天啊，我先生一定不会同意我花这么多钱买这么小的一本书的。”

“太太，您的先生一定非常疼爱孩子吧？”

“是的，没错。”

“这就对了，我们这本书对儿童的健康发展具有很大的推动作用。他既然疼爱孩子，就一定不会为此而生气的，你不用为此担心。”

“你说的没错，为孩子着想，我是不应该舍不得这几个钱，可是我先生是个非常挑剔的人。”

“男人经常会对妻子所买的东西不满意，这是很正常的事情，但你确实是为孩子考虑的呀。”

“我想我先生一定会不高兴的。”

琼引导道：

“太太，您永远也不会忘记您生产时的情形吧？生孩子时，

作为一个母亲，就算再辛苦，心里却是甜蜜无比的。每当您一想到，要不了多久小小婴儿就会活蹦乱跳，然后转眼就到了背着书包、戴着帽子去上学的年龄。我相信您会忘记那一刻的痛苦。”

“你说的对啊，我至今都还记得我的孩子第一天背着书包去上学的情景，他自豪地转过身对我说‘妈妈，我去上学了。’那一刻，我的心里是多么感动和幸福啊！”

“每个母亲都会记住这些的，所以您还犹豫什么呢？您要是完全依你先生的好恶来做事，虽然是一个贤妻，可是，对孩子的而言，却不一定是个良母。”

女主人沉默了。

“如果您连这件事情都做不了主，我想我应该回去了。”

女主人张了一张嘴，欲言又止。

琼继续说下去：

“我建议您可以等你先生心情愉快时再跟他说这件事，请记住你们都是疼爱孩子的。在这一点上，你们毫无区别，他一定会理解你的选择。”

“当然，如果您先生坚决认为你做得不对，请原谅我要说一句过分的话了，我看您应该好好考虑是否还继续跟他过一辈子了。”

女主人面有难色，问道：

“难道你真的这么认为吗？”

“太太，我看您的先生一定是这种人，当孩子成绩不好时，他肯定说：‘哼，都是你的教育方式出了问题’，是这样吗？”

“嗯，有时确实如此。”

“我真为你感到遗憾，其他的太太都可以自己决定买什么不买什么，而您即使是出于为孩子考虑都做不了主。”

“是的，家里的一切事情几乎都由我先生来决定。”

“这次不能！太太，这次要由您来决定。孩子的成长是不等待时间的，失去这次学习的好机会，绝不会有第二次的。”

“你说得对！”

“那就不要犹豫了，买下它。”

“可我还是有点顾忌，我们两人结婚时曾经彼此许诺：凡事都应商量之后才做决定。要是为这一点小事而闹得不愉快，甚至离婚，我想还是不买的好。”

“恕我直言，太太，如果您不能做个良母，你的孩子将来长大了也不会照顾您的。”

“我本来就不指望靠孩子度过余生啊。”

琼故做严肃的样子，又说：

“还有，如果你的先生果真为这件事而跟你离婚，我想你应该选择签字，在那张离婚协议上。”

女主人显得有些的不悦地瞪着眼睛，看了一眼琼。

琼又说到：

“我讲话有些过分了，请您原谅！坦白地说，依我看，一对夫妻如果真的因一件对自己孩子有益的事情而产生矛盾，那宁愿选择不生养他们。”

“呃……”

“这本书 20 美元，实在是很值的。现在的玩具一般都得 20 到 40 美元才能买回来。但二者的区别不是在钱的多少上，而是在对孩子有多少帮助上面。”

“但是，如果买了，我先生却认为它没有什么价值，我该怎么办呢？”

“您自己拿主意吧，我想一个人多少还需要有点主见才行。”

琼翻开这本书的目录，一页一页给女主人讲解道：

“太太，您不妨先看看这本书。它是多位教育专家的研究成果。一个病人，如果没有吃药，没有打针，那他怎么会相信医生的话呢？同样的道理，您先大致了解一下这本书的内容，再下决定也不迟。”

女主人拿过琼递过来的书，粗略地翻了一遍，不住地点头，

可能是看到哪一段跟自己的想法产生共鸣了吧！

琼乘机又道：

“这回您自己相信这本书的功效了，我看您完全可以自己做主买下它了。”

女主人抬起头，然后下了决心似的说：

“好吧，看你这么热情地给我推荐，我也不好意思了。何况，这的确是一本好书，我相信我的孩子需要它的指导。我先生也会同意我的做法的。”

“谢谢！”

就这样，琼花了很多的口舌，硬是把这笔原本看起来无望的生意做成了。这难道不归功于她那种锲而不舍的精神吗？



经验之谈

1. 成功并不一定来自最好，而总来自尽最大的努力，要锲而不舍地去追求。
2. 要努力培养求胜之心，没有求胜之心是办不成任何事情的。
3. 没有达成目标的信念，推销难以成功。

3. “阿根廷香蕉”的故事

鲍洛奇起初是卖水果的，由于他在贝沙连锁店十分出色的业绩，后来被调去杜鲁茨总店。当然，他仍然继续他的老本行——卖水果。他的水果摊就在杜鲁茨城最繁华的一条大街上，周围布满了大大小小的水果摊，因此水果商之间的竞争格外激烈，每个人都使出了浑身的解数来赢得顾客。

鲍洛奇对面摊位的那个“大个子”，不仅摊位大、品种全，而且其叫卖的声音也深沉并具有诱惑力，再加上他那高大的身材和热忱的服务，使得他的生意一直很火，因此也常常受到别人的嫉妒。然而，自从鲍洛奇搬到他对面以后，“大个子”发觉自己的买卖开始逐渐受到影响，别看对面这个小男孩人小不起眼，但他干起活来却跟玩命似的，另外他那悦耳的稚嫩童音也吸引了不少顾客。渐渐地，鲍洛奇的水果已名声在外，他的销售业绩也随之直线上升，“大个子”实在有些按捺不住了，于是他也就更加卖劲儿地吆喝起来，这样一来二去，他们之间的竞争也将其他摊主激红了眼，大家伙儿索兴放开喉咙扯开嗓门高声叫卖起来。一时间，这条街道热闹非凡，这在无形之中大大提高了水果街的知名度。顾客们都愿意到这里来挑选他们中意的水果。

由于鲍洛奇的工作尤其突出，他摊前的顾客自然就越来越多，多得他简直都难以应付了。正当鲍洛奇为自己的生意暗自洋洋得意之时，贝沙先生将 18 箱被火烤得发黄，并且外表还附着许多小黑点的香蕉抬到了他家，让他想办法把它们销售出去。当时，普通黄蕉的价格是每磅一角五分，贝沙先生的意思是再便宜

也要全部卖完，这下可把得意的鲍洛奇难住了。他想：他同“大个子”的竞争正处于白热化的阶段，眼下他正处相对优势，“大个子”很快就会顶不住了，如果自己在这个时候出售低质水果得罪顾客，丧失信誉，那就竹篮子打水——一场空啊！但是，自己也只是一个打工仔而已，老板的话不能不从。

于是他硬着头皮顶着风险将这批香蕉摆到了摊上。对面“大个子”见状喜出望外，搬来大批外表美观精致的上等香蕉来与鲍洛奇对阵，这下，“大个子”的生意一下就上去了。鲍洛奇真是看在眼里，急在心头，他都快成了热锅上的蚂蚁了。可是急有何用？他顺手揪下一根香蕉，气鼓鼓地塞到嘴里。天啊！香蕉不仅一点没有变质，甚至还因受到熏烤的缘故，吃到嘴里竟然别有一番风味儿。这下，令鲍洛奇计上心来，他想：这下可有文章做了。

第二天一大早，当“大个子”来到摊位上时，他只听鲍洛奇高声叫喊道：“瞧一瞧呀看一看，本店最新进来的阿根廷香蕉，绝对南方风味，全城独我一家，数量有限，快来尝尝啊！”很快，他的摊位就被顾客里三层外三层围了个水泄不通。大家都伸长脖子好奇地打量着这些黄中带黑的“阿根廷香蕉”，其中仍有很多人举棋不定持观望态度。鲍洛奇一看火候已到，于是施展他那独有的说服魅力，如簧之舌大吹特吹这“阿根廷香蕉”是怎样怎样的风味独特，与众不同；他又是如何如何费尽九牛二虎之力才搞到这批“新品种”的。

但是，还是有顾客将信将疑。这时，鲍洛奇问他身旁一位已经注意很久的年轻小姐：“请问，你以前见过这种香蕉吗？”“从来没有，但它看上去倒是很不一般啊，不知吃起来会是什么味道？”“那就请你当场品尝一下，我敢打赌，你从来都没有吃到过如此美味的香蕉，如果我说的没错，请你把你的体会告诉大家吧”说着鲍洛奇殷勤地将一支剥了皮的香蕉递到小姐手中。“嗯！这香蕉味道果真别有风味，我来十磅！”人群中顿时发出一阵骚