

PRACTICAL SALESMANSHIP

A Treatise On The Art Of Selling Goods

福勒销售圣经

成就伟大推销员的42堂实战课



[美] 纳撒尼尔·C·福勒◎著
Nathaniel C. Fowler, Jr.

陈小宁 丁晓贤◎译

美国著名营销大师福勒的销售艺术

世界经典销售培训教程，全球百年畅销不衰

传授销售技艺，揭示销售本质，打造卓越销售团队，成就一流销售明星

本书根据加利福尼亚大学图书馆藏书翻译



中国纺织出版社

PRACTICAL SALESMANSHIP

A Treatise On The Art Of Selling Goods

福勒销售圣经

成就伟大推销员的42堂实战课

[美] 纳撒尼尔·C·福勒◎著

Nathaniel C. Fowler, Jr.

陈小宁 丁晓贤◎译



 中国纺织出版社

内 容 提 要

这是一本关于如何练就“世界上最伟大的销售员”的经典书。作者纳撒尼尔·C. 福勒以四十二节的篇幅,从销售礼仪、销售心理、销售口才、产品展示、顾客的开发与维护等方面为读者提供了行之有效的销售实战技巧;更重要的是,本书还结合多位世界级销售大师的经验,为读者揭示了销售活动中的重大原则与伦理道德,帮助读者在提升销售业绩的同时,也能在精神层面上体会到卖出每一件产品后的快乐,从而将销售活动上升为一门艺术。

图书在版编目(CIP)数据

福勒销售圣经:成就伟大推销员的42堂实战课/(美)福勒(Fowler, N. C.)著;陈小宁,丁晓贤译.—北京:中国纺织出版社,2013.4

书名原文:Practical salesmanship: a treatise on the art of selling goods

ISBN 978-7-5064-9596-7

I. ①福… II. ①福… ②陈… ③丁… III. ①销售学
IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第037093号

策划编辑:金 彤 责任印制:周平利

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail; faxing @ c-textilep.com

三河市华丰印刷厂印刷 各地新华书店经销

2013年4月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:14

字数:165千字 定价:30.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

本书根据加利福尼亚大学图书馆藏书翻译

译者序

纳撒尼尔·C. 福勒，美国著名作家，演讲家，营销大师。在 32 岁那年，他一手创办了皮茨菲尔德日报，成为了当时世界上最年轻的新闻日报企业所有人。福勒除了在报业、商业和广告营销业卓有成就外，还是一位著述甚丰的写作者。步入暮年之后，福勒放慢了在商场的脚步，转而投身于教育事业，将自己早年间的人生历练、职场经验诉诸笔端，先后撰写了涉及营销、理财、励志、广告等诸多领域的 25 本书籍。这些图书不仅被当时社会誉为有史以来最震撼人心的读物之一，也是赠给后世广大读者的一笔最宝贵的智慧财富。

《福勒销售圣经（Practical Salesmanship）》是作者继“生命启程”三部曲——《即刻启程（Getting A Start）》、《成功启程（Beginning Right）》和《生命启程（Starting in Life）》之后的一本传授销售经验的诚意之作。这本书不仅是福勒个人心得的呈现，更是他遍访数十位美国最成功的销售明星后、对这些来自一线的销售声音的提炼。正如福勒自己所说，这本书的“每一句话都凝结着综合的经验，而不仅仅是一家之言”。

《福勒销售圣经》另外一个优于同类书的特点在于，它既向读者传授了从事销售行业所必须的种种技术层面的细节知识——这是市面上卷帙浩繁的销售指导手册已经反复陈说的，同时又超越了这些技术细节，站在伟大的销售员应该具备的优秀品质和职业修养的高度，进行了一番精妙独到的阐发。

在书中，你可以找到销售过程中常见的具体问题的答案：



福勒销售圣经

◇女性销售员是否应该常常变化自己的着装风格，以保持让人眼前一亮的新鲜感？

◇天气对于顾客的购买行为有影响吗？

◇幽默段子是所向披靡的销售宝剑吗？

◇顾客突然问起竞争对手的商品，你应该如何回应？

◇一位大客户和一位小买家同时光临你的柜台，你该如何招待？

◇和客户第一次见面，送对方一些小礼品是否有助于打开销售局面？

在书中，你还能找到成功问鼎销售冠军宝座需要经历的品质修炼：

◇不管你身处多么卑微的岗位，忍受着多么不公正与严苛的待遇，永远牢记，你是在为自己工作。

◇如果你想获得晋升，那么不仅要做好“分内事”，更要勤做“分外事”。

◇诚实、勇敢和自信是成功路上的第一块基石，谦恭和礼貌是成功路上温暖心灵的阳光，兴趣和热情则是推动你在成功路上前行的永动力。

◇未来对你而言是个未知数，它之所以看起来光明，只是因为你没有见到它黑暗的一面。因此慎对跳槽，坚持不懈方能见业绩。

作为译者，我们本身并非在销售一线冲锋陷阵的推销员，但翻译这本书的过程同样使我们受益匪浅。因为这不仅深化了我们对于销售行业的认识——销售并非是靠一张巧嘴去出售货品，而是一门糅合了商业、心理、博弈等等学问的复杂精深的综合艺术；更重要的是，我们个人在职场中、甚至是人生中遇到的一些困惑和迷茫，也在书中找到了解答。我们很荣幸能受邀翻译福勒先生的这本著作，希望有缘捧起这本书的读者能够在字里行间寻获销售实战技巧，也寻获职场人生路的真谛。

译者

2012年12月

英文原版前言

艺术、科学或销售的实战技巧是无法以学术或机械的方式来教授的，也无法通过书本、课程或教师来传授。具体的行业——簿记、速记、打字和商业中的文书工作——可能完全或部分地通过书本或课程来传授，但那些不依赖任何确定规范的实用技艺，是不能以死记硬背规章制度的方式传授给任何人的。

尽管销售技艺并非完全独立于一切基本原则——它确实有赖于某些不成文的行业法则——但销售活动本质上与销售者的人格特性密切相关，而这正是无法用表格或规则所总结归纳的。

因此，我试图呈现销售技艺的重要原则和道德规范，希望通过一种脚踏实地的方式对销售技巧进行探讨与分析，并且将这些阐述与销售界权威人士的经验进行有机地融合——这些权威人士几乎将他们的毕生精力都奉献给了销售事业，或是在差旅中，或是在柜台后，或是在销售主管的岗位上。

本书中的每一句话都凝结着综合的经验，而不仅仅是我的一家之言。通过对大量自己与他人经验的提炼，我确信已将销售技艺的真谛在字里行间为读者呈现。

纳撒尼尔·C. 福勒

目录

入门篇

1. 销售那回事儿：销售员必备的8种能力 / 2
2. 销售中的心理博弈 / 8
3. 销售员的荣耀：直面竞争，享受竞争 / 15

进阶篇

4. 熟悉你的商品 / 20
5. 拓宽知识面将有助于销售工作的开展 / 25
6. 在“老板—员工”的二元格局中找准自己的定位 / 29
7. 室内销售员的销售艺术 / 33
8. 户外推销员的销售艺术 / 40

顾客篇

9. 提升“判断顾客”能力的四项修炼 / 50
10. 找准让买卖双方都满意的平衡点 / 54
11. 像熟悉朋友一样熟悉你的顾客 / 58
12. 为顾客提供善意合理的建议 / 62
13. 强迫销售会损害与顾客之间的关系 / 66
14. 避开会令顾客反感的雷区 / 68



福勒销售圣经

15. 款待顾客需要把握尺度，但更要发自内心 / 73

品质篇

- 16. 时刻牢记你是在“为自己工作” / 78
- 17. 伟大的销售员既谨慎行事又敢于冒险 / 81
- 18. 做好“分内事”，勤做“分外事” / 84
- 19. 诚实的品格才能赢得长久的生意 / 86
- 20. 谦恭和礼貌如同销售中的阳光 / 90
- 21. 坚持不懈方能见业绩 / 95
- 22. 战胜恐惧，做个勇敢的销售员 / 99
- 23. 兴趣是促成销售的永动力 / 101
- 24. 适度的自信有助你打赢销售这场仗 / 104
- 25. 守时是销售员必须赢得的声誉 / 107

细节篇

- 26. 良好的第一印象是成功销售的开端 / 110
- 27. 销售员的仪表价值百万 / 113
- 28. 令人愉悦的性格是销售员最宝贵的财富 / 117
- 29. 良好的个人习惯是成功销售的关键 / 120
- 30. 学会处理烦躁情绪才能变身销售达人 / 123
- 31. 敏而好学，博采众长 / 126
- 32. 机智和幽默有助于提升销售境界 / 130
- 33. 练就美妙的声音，建立与顾客之间的桥梁 / 132
- 34. 在销售中保持你的个性 / 134
- 35. 先掌握原则，再追求创新 / 136

- 36. 切忌沦为满腹怨气的“挑剔者” / 139
- 37. 可怕的不是竞争者，而是诋毁竞争者 / 142
- 38. 销售中的独立性并非以己为中心 / 144
- 39. 尊重你的老板是成为老板的第一步 / 147

业余篇

- 40. 勤奋工作，但更要懂得享受生活 / 150
- 41. 不读书可以做小事，但读书可以成大事 / 153
- 42. 健康的身心是成功的本钱 / 156

附录：29 位销售达人的成功经验全收录 / 159

福勒销售圣经

入门篇

Practical Salesmanship

1. 销售那回事儿：销售员必备的 8 种能力

福勒销售箴言：

✦ 销售员必备的8种能力包括：

- (1) 熟悉自己的商品。
- (2) 良好的销售口才。
- (3) 了解基本的商业原则。
- (4) 熟悉商业手段和竞争对手的动态。
- (5) 对于商品以外的话题也能侃侃而谈。
- (6) 准确判断顾客的购买力。
- (7) 性格决定业绩。
- (8) 兼顾“顾客公司”双重利益的能力。



销售员是伴随着贸易出现的。缺少销售员或者销售行为，所有的商业活动都无法顺利进行。

作为顾客，无论他的身份是批发商、分销商、零售商还是游商，按理说都应知道自己需要什么，同时也应知道如果自己不从其他人那儿购买商品，可能将无法生活。但是出于种种不甚理智的原因，顾客可能不去主动订货，或者只购买少量商品，除非有人游说或者“强迫”他这样做。

从理论上说，告诉顾客他应该买什么，而不是任其自由选择，这似

乎不符合正常状况。但是这种情况长期存在，并将继续存在，直到商业文明至臻完善——那时巧舌如簧的销售员将被单纯的侍者取代，当今贸易活动中的大部分机构也将不再是必需，贸易的压力也会随之降到最低。

但是今时今日，无论是柜台上的小物件，还是车、船等大宗商品，几乎所有商品的销售都是销售员游说的直接或间接的结果。这种游说要么是通过具体的销售员，要么就是通过“无声的销售员”——广告来实现。通常情况下，是两者的兼用。

因此，销售员仍是当今贸易活动的基石。如果没有他们，建立和维护商业机构就是“不可能完成的任务”。

销售技巧的定义多种多样，以下就是其中之一：

销售技巧是销售员个人为推销某种商品而做出的面对面的行为或努力。

它的另外一个定义是：

从广义上来说，销售技巧是把商品卖给顾客的艺术，一切有助于交换完成的因素都是销售技巧中必要的组成部分。

值得一提的是，销售技巧不同于展示，因为后者并不能涵盖前者，但销售技巧与展示又确有相似之处——成功的销售通常包含某种形式的商品展示。

如果完全从生意的角度来考虑，销售的实现需要销售员及其游说的本领，还有与顾客面对面的沟通。在本书中，我将暂不讨论面对面的游说形式以外的销售技能。

实际上，销售行为和律师在法庭或陪审团前的辩护行为没有什么不同。两者都包含论证，无论是律师还是销售员，都在试图让对方做自己想要他做的事情。

无论等待出售的商品是一份人寿保险、一辆汽车、一套衣服还是一



桶土豆，销售代表满心想的就是要把手里的东西推销出去，卖给想要的人，或者通过游说能够被点燃购买欲望的人。

为了实现销售，商家会用尽所有的办法来影响买方，例如商品宣传单、广告、井井有条的产品展销室；最重要的是，要有一位专业销售员将待售的商品向顾客展示出来，同时，在推销的过程中加入他自身的个性和声音。

销售员的存在有两方面的原因：首先是习俗；第二个原因是，即便是消息最灵通的买家也不可能了解商品的所有信息，但是训练有素的销售员却可以为之提供购买产品所需的一切信息。销售过程中那种面对面的交流和展示，是不能通过宣传单或者广告充分传达的；即便后者也具备相似的功能，它们也难以取代人们习以为常的当面交流的效果。

销售技巧无法被确切地分析。想要对它下个定义，或是将它拆分成若干组成部分来分别一探究竟，难度不亚于说出“能力”是由什么构成的。但我们却又都知道销售技巧是什么，还可以通过销售的结果一判技巧的高下。

销售技巧包含几个根本因素，我会在下面的章节中逐一解释。此处我先简要地做个综述。

一流的销售员，无论他是站在柜台后面，还是奔波在旅途中，无论他要兜售的是书籍还是家具，都必然具备以下几种能力：

(1) **熟悉自己的商品** 对自己的产品知之甚少的销售员很难实现成功销售。但我的确认识几位销售专家，他们对于自己销售的商品并不熟悉，却能拿下大订单；还有那么两三个销售员，他们对商品几乎一无所知，但却并未妨碍他们赚取巨额的薪水。他们的销售业绩比其余百分之九十精通业务的销售员还要好，他们似乎可以在任何时间任何地点向任何人推销任何东西。但是要知道，这些人是凤毛麟角的销售天才。



(2) 良好的销售口才 有些人熟悉自己的商品，也具有专业和广泛的销售知识，但是却在销售中屡尝败绩，因为他欠缺良好的销售口才。显而易见，即使你拥有世界上所有的知识，如果这些知识无法传播，也是一文不值的。一个人满腹经纶却没有伶牙俐齿，和一个舌灿莲花却肚无点墨的人一样，都无法成功实现销售。我们知识的价值取决于我们如何传播它。如果不知道该如何谈论我们的商品，我们是做不好销售的，也无权宣称自己是销售行业中的一员。

(3) 了解基本的商业原则 有些销售员只懂得怎么把商品卖出去，除了销售以外没有其他的生意能力。他们中的一部分人在某种程度上取得了成功，但是基本难以成为伟大的销售员。我确信，具备商业的综合知识以及掌控生意的本领，是顶尖销售员所必备的素养。

(4) 熟悉商业手段和竞争对手的动态 销售员要想成功且持续地实现交易，并能够克服预期和非预期的障碍，必须要熟悉在同一商业领域中其他人使用的手段。

(5) 对于商品以外的话题也能侃侃而谈 要想做到这一点，需要博闻强识。实际上，所有成功的销售员都是商业与非商业信息的储备库，这些信息在推销过程中可以随时取用，使得他们在自己的顾客那里既能收获利益，又能收获信誉。这有助于销售员给顾客留下好印象。

(6) 准确判断顾客的购买力 除非具备这种能力，否则在某种程度上，销售员只能期待在柜台后或在差旅中那种平庸的成功。而且，在销售业，他几乎没有机会赢得胜利。这就好比部队的指挥官在对敌军的实力一无所知的情况下，就贸然同对方作战。

判断顾客购买力的能力是伟大销售员和平庸销售员的分水岭。虽然这种能力不是最重要的，但它不可或缺，不具备这个能力，是无法成功的。那些拥有突出判断力的销售员，无不跻身成功者之列；而没有这种



能力的销售员，却饱尝败绩。

(7) **性格决定业绩** 相对而言，性格沉闷、高傲或冷淡的销售员通常一事无成。他们只有当顾客着急买的时候，才能够实现销售；但是到了需要他们主动出击推销产品的时候，他们则会显得能力不足。一些销售主管认为开朗的性格是销售技能里面最重要的。事实也正如此，如果没有好的性格，就无法在销售业取得佳绩。

(8) **兼顾“顾客公司”双重利益的能力** 成功的销售员既能让顾客满意，又能对自己的公司忠诚，为公司创造效益。那些销售业的“常胜将军”都是兼顾顾客与公司利益的人。如果销售员不能让顾客感到心情愉悦又价格公道，那么他的事业将无以为继；同时，如果他不能为自己的公司盈利，那么他在公司的岗位就会岌岌可危。

当然了，销售技巧还包含许多其他的要素，例如坚持、忠诚、果断等。如果缺乏这些因素，你可能就无法成功。我将在以下其他章节中对它们进行解说。

那么在上述的八大要素里面，哪一个才最重要呢？答案其实无足轻重。优秀的销售员可能同时具备这八种素养，但却不是等量齐备的，因为没有人能做到这一点。大部分销售员都是擅长某一点，在其他方面则相对薄弱，缺乏销售能力的平衡点。在销售这个大舞台上，上述所有技巧都是起主导作用的，它们的地位互不影响，彼此之间不存在竞争关系。

总之，成功的销售员是天生的商人。他热爱销售，喜欢竞争，乐于克服困难。他是一名斗士，一名战略家。

缺少销售天赋的话，只能勉强实现平凡的业绩。因为没有人可以在违背天性的方向上实现自我发展。如果一个人毫无销售能力，那么他在何时何地都无法向任何人卖出任何商品。但是，能力再微小也有发展成长的可能。从另一方面来讲，如果不经历持之以恒的经验训练，再多的

天赋也是毫无价值的；而坚持努力不放弃，才是转败为胜的不二法门。不用怀疑，平庸的销售能力经过充分的训练也可以提高，从而使它的拥有者在差旅中和柜台后都能取得销售的成功。

商品不能自我销售，它必须被单独并恰如其分地展示出来。几乎所有的在售商品都不是“独此一家”。这意味着顾客在很多地方都能以相似的价格购买到同一商品。因此，销售的竞争并不完全取决于商品的质量，还取决于经销者的名誉和销售员的本领。假设经销公司的名誉有口皆碑，商品的质量也能令人满意，那么销售员坚定的个性、能力以及毅力就成了能否实现销售的关键点。

如果一个人不具备上述销售员的必备素质，我会建议他去从事这一行业吗？如果他有效率、有信心、又有意愿去做推动销售之轮向前运转的助力，那么我的答案就是肯定的。我们中有些人希望感受成功的喜悦，那时将工作尽力做到最好就变成了我们的职责——不论情况有多艰难。

顶尖销售员的宝座从未满员，它一直在对后继者虚位以待。相对而言，很少有人能在其中拥有一席之地。不过在顶极之下，还有许多的水平阶段，只要你不在最差的梯队中，销售这个职业都能保证你过上不错的生活。

如果你喜欢销售商品，并且拥有相应的能力，那么你没有理由不去做一名销售员——除非你还有同样喜欢或更喜欢的职业，并且能做得同样好或者更好。