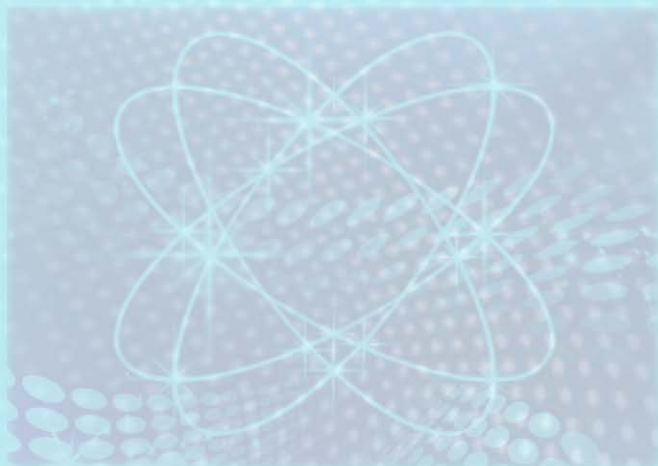


人生成长奠基石丛书

世界上最伟大的推销员



前 言

在去单位的路上，看着来来往往的行人行色匆匆，各自奔着生活而去。我相信每个人都有过好日子的念头：有份体面的工作，有个温馨的家庭，最好还能受到别人的尊敬。然而，随着日子一天一天毫无希望地过去，一旦过了三十而立的年龄，信心也就逐渐泯灭了。如果你们的生活真的如我所说，那么现在，请抬起你们沮丧的脸，看看我们这套书吧！

在追求成功的道路上，不知要经历多少的坎坷，对于没有掌握成功方法的人来说，每一次的成功，也许都要经历唐僧取经般的九九八十一难。如果我们的生命真有无限长的话，即使把所有的路都走一遍都无所谓，但事实是生命有限，人生苦短，人生真正能够做事的时间不过是短短的几十年。

人有无限的潜能，如果能开发并利用它，就能创造出惊人的奇迹。朋友们，千里之行，始于足下，让我们带上希望上路，创造我们的传奇人生吧！

目 录

第一章 拥有人生的通行证.....	1
让笑容成为销售的武器.....	1
优雅谈吐敲开顾客之门.....	9
倾听的人更受顾客欢迎.....	15
不可忽视真诚赞美他人.....	21
好仪表让客户喜欢上你.....	29
勤于思考使你一路畅通.....	36
不能忽视的细节的力量.....	42
第二章 学会把自己推销出去.....	51
人生要有明确目标.....	51
规划让你容易成功.....	58
积极主动面对一切.....	64
不向优柔寡断低头.....	70
专注的力量最伟大.....	77
勤奋让你出类拔萃.....	81
自立自强永远最棒.....	85
谦逊让你永不后退.....	91
第三章 推销自己的力量.....	98
帮助别人就是帮助自己.....	98
换位思考拉近顾客距离.....	103
人性化服务是你的卖点.....	107
尊重顾客才能顺利成交.....	112
主动购买是最高境界.....	116
尽力使顾客对一切满意.....	120
把顾客当成真诚的朋友.....	124
第四章 推销大师的忠告.....	131
培养自身，做一个有魅力的人.....	131
处处留心，客户无处不在.....	134
关心客户，重视每一个人.....	137
定期沟通，紧密客户关系.....	143
主动出击，打开客户大门.....	147
赢得客户，好好对待上帝.....	156

管好客户资源，让客户连成片	166
对生意介绍人，必须信守承诺	172
重视 250 法则，客户不再遥远	178
拥有感恩的心，与家人分享成功	183
第五章 客户是上帝原则	187
为人服务是根本	187
做人本色要具备	193
承担责任是强者	195
彻底负责显精神	200
绝对忠诚是首选	204
敬业的人最可敬	212
在老板和客户之间生存	219
第六章 推销创造世界之最	224
我用全心的爱迎接今天	224
我将坚持不懈直到成功	232
我是自然界伟大的奇迹	240
自信心能打开内心的宝藏	244
我永远沐浴在热情之中	250
我珍惜生命中的每一天	255
我在困境中寻找着机遇	264
第七章 贝特格无敌推销术	271
听到“不”时要振作	271
最重要的销售秘诀	280
极短时间内达成销售	285
必须学会的销售技巧	290
如何确保顾客信任	295
让人们愿意和你交流	300
不要害怕失败	305
第八章 优秀的推销习惯	309
售后跟踪和顾客保持联系	309
与众不同让你更具吸引力	313
顾客眼中的完美推销员	318
巧妙地把握成交一刻	321
成交之后再成交	327
不为失败找借口	331

第九章 成功推销步步通	339
勇敢亮出自己	339
先推销你自己	344
成功始于行动	349
三条黄金定律	352
找到你的客户	356
赢得顾客的心	361
客户无法回绝	366
把握成交的信号	370
提供美的服务	374
第十章 诚信第一原则	380
排练法则——排练好销售这幕剧	380
靶心法则——开发高回报的顾客	386
杠杆法则——让对手成为杠杆	393
求爱法则——用真诚打动顾客	399
钩子法则——吸引顾客守候到底	404
催化法则——建立成熟客户关系	411
加演法则——不断提升服务质量	417
80/20 法则——重点出击，高利回报	423
第十一章 做事业先锋第一人	427
放弃你头脑中的一切	427
为了更好的明天学习	431
爱上你正进行的工作	438
与大家分享你的快乐	444
走上成功事业的巅峰	450

第一章 拥有人生的通行证

让笑容成为销售的武器

微笑是谁都无法抗拒的魅力，微笑的力量超出你的想象，养成微笑的习惯，一切都会变得简单。

微笑是谁都无法抗拒的魅力

威廉是美国推销寿险的顶尖高手，年收入高达百万美元。他成功的秘诀就在于拥有一张令客户无法抗拒的笑脸。但那张迷人的笑脸并不是天生的，而是长期苦练出来的。

威廉原来是美国家喻户晓的职业棒球明星球员，到了 40 几岁因体力日衰而被迫退休，而后去应征保险公司推销员。

他自以为凭他的知名度理应被录取，没想到竟被拒绝。人事经理对他说：“保险公司推销员必须有一张迷人的笑脸，但你却没有。”

听了经理的话，威廉并没有气馁，立志苦练笑脸，他每天在家里放声大笑上百次，邻居都以为他因失业而发神经了。为避免误解，他干脆躲在厕所里大笑。经过一段时间练习，他去见经理。可经理说还是不行。

威廉没有泄气。继续苦练，他搜集了许多公众人物迷人的笑脸照片，贴满屋子。以便随时观摩。

他还买了一面与身体同高的大镜子摆在厕所里，只为了每天进去大笑三次。隔了一阵子，他又去见经理，经理冷冷地说：“好一点了，不过还是不够吸引人。”

威廉不认输，回去加紧练习。一天，他散步时碰到社区管理员，很自然地笑了笑，跟管理员打招呼，管理员说：“威廉先生，您看起

来跟过去不太一样了。”这话使他信心大增，立刻又跑去见经理，经理对他说：“是有点意思了，不过仍然不是发自内心的笑。”

成廉仍不死心，又回去苦练了一阵，终于悟出“发自内心如婴儿般天真无邪的笑容最迷人”，并且练成了那张价值百万美元的笑脸。

推销大师乔·吉拉德说，有人拿着价值 100 美金的東西，却连 10 美金都卖不掉，为什么，你看看他的表情，要推销出去，自己的面部表情很重要：它可以拒人千里，也可以使陌生人立即成为朋友。

笑可以增加你的价值。吉拉德这样解释他富有感染力并为他带来财富的笑容：皱眉需要 9 块肌肉，而微笑，不仅用嘴、用眼睛，还要用手臂、用整个身体。“当你笑时，整个世界都在笑。一脸苦相没有人愿意理睬你。”他说，从今天起，直到你生命最后一刻，用心笑吧。

我国有句俗语，叫“非笑莫开店”。意思是做生意的人要经常面带笑容，这样才会讨人喜欢、招徕顾客。这也如另一句俗话说：“面带三分笑，生意跑不了。”

纽约一家大百货商店的人事部主任曾说过，他宁愿雇用一个有着可爱微笑的小学未毕业的女职员，而不愿雇用一位面孔冷淡的哲学博士。原一平取得成功的一个最大秘诀，就是他善于微笑。原一平认为：对推销人员而言，“笑”至少有下列 10 大好处：

1. 笑能把你的友善与关怀有效地传递给准顾客。
2. 笑能拆除你与准顾客之间的“篱笆”，敞开双方的心扉。
3. 笑使你的外表更迷人。
4. 笑可以消除双方的戒心与不安，以打破僵局。
5. 笑能消除自卑感。
6. 你的笑能感染对方，让对方也笑，创造和谐的交谈基础。
7. 笑能建立准客户对你的信赖感。

8. 笑能去除自己的哀伤。迅速地重建自信心。

9. 笑是表达爱意的捷径。

10. 笑会增进活力，有益健康。

现实的工作、生活中，一个人对你满面冰霜、横眉冷对；而另一个人对你面带笑容、温暖如春，他们同时向你请教一个工作上的问题，你更欢迎哪一个？显然是后者，你会毫不犹豫地对他知无不言、言无不尽；而对前者，恐怕就恰恰相反了。

一个人亲切、温和、洋溢着笑意，远比他穿着一套高档、华丽的衣服更引人注意，也更容易受人欢迎。因为微笑是一种宽容、一种接纳，它缩短了彼此的距离，使人与人之间心心相通。喜欢微笑着面对他人的人，往往更容易走入对方的天地。难怪学者们强调：“微笑是成功者的先锋。”

的确，如果说行动比语言更具有力量，那么微笑就是无声的行动，它所表示的是：“我很满意你，你使我快乐，我很高兴见到你。”笑容是结束谈话的最佳“句号”，这话真是不假。

有微笑面孔的人，就会有希望。因为一个人的笑容就是他传递好意的信使，他的笑容可以照亮所有看到它的人。没有人喜欢帮助那些整天皱着眉头、愁容满面的人，更不会信任他们；很多人在社会上站住脚是从微笑开始的，在社会上获得了极好的人缘是从微笑开始的，在事业上畅行无阻也是通过微笑获得的。微笑是十分奇妙的，它能在生活中荡开一层层涟漪，把生活的湖泊变成一种源自于生命深处的美感。

任何一个人都希望自己能给别人留下好感，这种好感可以创造出一种轻松愉快的气氛，可以使彼此结成友善的联系。一个人在社会上

就是要靠这种愉快的联系才能立足的，而微笑正是打开愉快之门的金钥匙。

傲笑有最吸引人的力量

几年以前，底特律的哥堡大厅举行了一次巨大的汽艇展览会，人们蜂拥而至，在展览会上人们可以选购各种船只，从小帆船到豪华的游艇都可以买到。

在汽艇展览会期间，一家汽艇厂有一宗巨大的生意跑掉了，而第二家汽艇厂却用微笑把顾客挽留了下来。

事情是这样的：一位来自中东某一产油国的富翁，他站在一艘展览的大船旁对他面前的推销员说：“我想买艘汽船。”这对推销员来说，是求之不得的好事。那位推销员很周到地接待了富翁，只是他脸上冷冰冰的，没有笑容。

这位富翁看着这位推销员那张没有笑容的脸，走开了。

他继续参观，到了下一艘陈列的船前，这次他受到了一个年轻推销员的热情招待。这位推销员脸上挂满了欢迎的笑容，那微笑像太阳一样灿烂，使这位富翁有宾至如归的感觉，所以，他又一次说：“我想买艘汽船。”

“没问题！”这位推销员脸上带着微笑说，“我会为你介绍我们的产品。”他只这样简单地附和说。

这位富翁果然交了定金，并且对这位推销员说：“我喜欢人们表现出一种他们非常喜欢我的样子，现在你已经用微笑向我表现出来了。这次展览会上，你是惟一让我感到我是受欢迎的人。”

第二天这位富翁带着一张保付支票回来，购下了价值 2000 万美元的汽船。

可见，在恰当的时候、恰当的场合，一个简单的微笑可以创造奇迹，一个简单的微笑可以使陷入僵局的事情豁然开朗。

微笑比语言更有力，微笑表示的是“你好”、“我喜欢你”、“你使我感到愉快”、“我非常高兴见到你”。

一个纽约大百货公司的人事经理说，他宁愿雇用一名有可爱笑容而没有念完中学的女孩，也不愿意雇用一个板着冷冰冰面孔的哲学博士。

卡耐基鼓励学员花一星期的时间，训练每时每刻都对别人微笑，然后再回到讲习班上来，谈谈所得的结果。情况如何呢？我们来看看威廉·斯坦哈写来的一封信。他是纽约证券股票市场的一员。

斯坦哈在信上说：

“我已经结婚 18 年了，在这段期间里，从早上起来到我上班的时候，我很少对我妻子微笑，或对她说出几句话，我是百老汇最闷闷不乐的人。

“既然你要我以微笑取得的经验发表一段谈话，我就决定试一个星期看看。因此，第二天早上梳头的时候，我看着镜中满面愁容的自己，说：‘今天要把脸上的愁容一扫而光。你要微笑起来，现在就开始微笑。当我坐下来吃早餐的时候，我用‘早安，亲爱的’跟妻子打招呼，同时对她微笑。

“你曾说她可能大吃一惊，你低估了她的反应。她简直被搞糊涂了，惊诧万分。我对她说，你以后会习惯我这种态度的。现在已经两个月了，这两个月来，我们家得到的幸福比以往任何时候都多。

“现在我去上班的时候，就会对大楼的电梯管理员微笑地说‘早安’；我也微笑着和大楼门口的警卫打招呼；当我跟地铁的出纳小姐

换零钱的时候，我微笑着；当我站在交易所时，我会对那些从未见过我微笑的人微笑。

“我很快发现，每一个人对我也报以微笑。我以一种愉悦的态度对待那些满腹牢骚的人。我一面听着他们的牢骚，一面微笑。于是问题就很容易解决了。我发现微笑给我带来更多的收入，每天都带来更多的钱。”

请细读艾勒·哈巴德这段忠告——但记住，细读对你无济于事，除非你把它应用起来：

“每当你出门的时候，应该缩起下巴，把头抬得高高的，让肺部充满空气；沐浴在阳光中，用微笑来招呼朋友们，每次握手都使出力量。不要担心被误解，不要浪费一分钟去想你的敌人。试着在心里肯定你所喜欢做的是什​​么，然后在明确的方向之下，你会径直去实现目标。心里想着你所喜欢做的那些有意义的事情，当岁月消逝的时候，你会发现自己无意识地掌握了实现你的希望所需要的机会，正像珊瑚虫从海水汲取所需的物质一样。在心中想像着那个你希望成为的诚实的、智慧的、能干的人，而这种想法，会使你每时每刻都在向那个理想的人转化……思想是至高无上的。保持一种正确的人生观——勇敢、坦白和愉快。思想正确就等于创造。一切事物来自希望；而每一个诚挚的祈祷，都会实现。我们心里想什么，就会变成什么。把下巴缩起来，把头部高高昂起，我们是明天的上帝。”

绝顶聪明的古代中国人，对世界上的事物都看得很透彻，他们有一句格言，我们应该记住并把它写在帽子上。那就是“和气生财”。

让微笑改变你的命运

20 世纪 30 年代，有一位犹太传教士每天早晨总是按时到一条乡间土路上散步。无论见到任何人，他总是微笑着热情地打一声招呼：“早安。”

其中，有一个叫米勒的年轻农民，对传教士这声问候，起初反应冷漠。在当时，当地的居民对传教士和犹太人的态度是很不友好的。然而，年轻人的冷漠，未曾改变传教士的热情，每天早上，他仍然给这个一脸冷漠的年轻人道一声早安。终于有一天，这个年轻人脱下帽子，也向传教士道一声：“早安。”好几年过去了，纳粹党上台执政。

这一天，传教士与村中所有的人，被纳粹党集中起来，送往集中营。在下火车列队前行的时候，有一个手拿指挥棒的指挥官，在前面挥动着棒子，叫道：“左，右。”被指向左边的是死路一条，被指向右边的则还有生还的机会。

传教士的名字被这位指挥官点到了，他浑身颤抖，走上前去。当他无望地抬起头来，眼睛一下子和指挥官的眼睛相遇了。

传教士习惯地脱口而出：“早安，米勒先生。”

米勒先生虽然没有过多的表情变化，但仍禁不住还了一句问候：“早安。”声音低得只有他们两人才能听到。米勒先生看着传教士，将指挥棒指向了右边，低声说：“右。”

和客户第一次接触时，脸上有灿烂的笑容往往能够让客户放松对推销员的戒备。没有几个人会拒绝笑脸迎人的推销员，相反人们只会拒绝满脸阴沉、自以为看起来十分专业的推销员。

在处理客户异议的时候，脸上同样要挂着笑容。因为此刻的笑容代表推销员的自信，自信有能力圆满地解决问题，自信能够让客户满意。

当对顾客的要求表示拒绝时，脸上同样要有笑容。此刻的笑容表示推销员很认同客户的观点，但是确实无能为力，还希望客户能够体谅。

当达成交易与客户道别时，脸上还是要有笑容。此刻的笑容表示推销员十分感谢客户的购买，且对商谈的结果十分满意。

当未达成交易和客户道别时，脸上理所当然地也要有笑容。此刻的笑容表示虽然对于没有达成交易，推销员有些遗憾，但是买卖不成友谊在，以后肯定还有合作的机会。

有些推销员在推销的过程中，容易受到情绪的控制。当客户对成交要求表示不满，提出新的要求时，他们容易显示出失落的表情。这种表情如果被客户捕捉到，极容易被利用来控制推销员。在这样的时刻，推销员不妨脸上挂着笑容，微笑地对客户说“不”。当然不能直截了当地拒绝客户的要求。可以说些“我认为……”之类的话。

人是很容易被感动的，而感动一个人靠的未必都是慷慨的施舍、巨大的投入。往往一句热情的问候。一个温馨的微笑，也足以在人的心灵中洒下一片阳光。

不要低估了一句话、一个微笑的作用，它很可能使一个素不相识的人走近你，甚至爱上你，成为开启你幸福之门的一把钥匙，成为你走上柳暗花明之境的一盏明灯。

真诚、会心的微笑，它所传递的感情是：“我很高兴看到你，你带给我快乐，我喜欢你。”

不论你身到何处，以愉快的心情、甜美的微笑去招呼每个你认识的人，诚恳地与人握手，问候他人，没有人能够拒绝微笑。时时想着快乐的事，你会发现生活充满乐趣，世界变得非常可爱。

优雅谈吐敲开顾客之门

推销是和人打交道的艺术，在和人交往过程中，要掌握语言艺术，善于运用语言，对顾客要学会抬举，不吝恭维。用优雅谈吐你一定能打开顾客大门。

语言魅力不容忽视

只有风度和气质得到周围人的承认才可称为魅力。

推销员的魅力，就在于能够说服顾客，使其购买自己的产品。在推销过程中，只能通过短时间的接触和谈话来取得对方的好感。因此，要想以自己的魅力征服顾客，达到推销的目的，推销员的语言艺术将起到重要的作用。

但是，作为一个推销员，你做到下面几点了吗？

顾客从你对他所关心和感兴趣的事物所表现出的共鸣上，感觉到你的魅力并产生好感。

由于所要争取的顾客的职业、兴趣、年龄、人生观、性格等，无论从何种角度来看都千差万别，所以，你必须明白顾客所关心的事情、感兴趣的事情也千差万别。

要与各种各样的人接触。你能够用自己的语言魅力获得顾客的青睐，从而将商品售出。

谈话的内容，与其求深，不如求广。

小昭和小辉都是公司业绩较好的推销员。小辉浑身上下带着乡土气息，是个朴实的人，也就是说他有一种气质，使得顾客对他不抱有戒备而十分放心，并且一看到他便想起童年的故乡。与他相比，小昭是一个典型的城市青年，他的魅力就是他能进行话题广泛的谈话。

一天，小昭说：“经理，××先生说，马上就要签订合同了，请您去做最后的决定。”

“呀，我这次倒要领教一下你的语言艺术了。”经理向他说，并一起来到一个顾客的家。

在顾客家中，使经理感到惊讶的是小昭与主人正以飞碟射击为话题，热火朝天地谈论着。经理与小昭共事已经两年了，关于飞碟射击的议论，经理一次也没听他说过，他一直认为小昭对飞碟射击不感兴趣。事后，经理问他：“我怎么不知道你对飞碟射击如此感兴趣？”

“这可不是开玩笑，上次，我到他家时，看到枪架上挂着的枪和刻着他名字的射击纪念杯，回来后便马上做准备。”总之，经过一夜，小昭准备好了这番话题。

这就是优秀推销员的魅力之一——自如地与顾客就各种话题侃侃而谈。把高帽子给顾客带上

我和船上的外科大夫，在轮船抵达直布罗陀后，上岸去附近的小百货店购买当地出产的精美的羊皮手套。店里有位非常漂亮的小姐，递给我一副蓝手套。我不要蓝的。她却说，像我这种手戴上蓝手套才好看呢。这一说，我就动了心，偷偷地看了一下手，也不知怎么的，看起来果真相当好看。我想将左手的手套戴上试试，脸上有点发烧——一看就知道尺寸太小，戴不上。

“啊，正好！”她说道。

我听了顿时心花怒放，其实心里明知道根本不是这么回事，我用力一拉，可真叫人扫兴，竟没戴上。

“哟，瞧您肯定是戴惯了羊皮手套！”她微笑着说，“不像有些先生戴这种手套时笨手笨脚的。”

我万万没有料到竟有这么一句恭维的话。我只知道怎么去戴好手套。我再一使劲，不料手套从拇指根部一直裂到手掌心去了。我拼命

想遮掩裂缝。她却一味火灌迷魂汤，我的心也索性横到底，宁死也尊识抬举。

“哟，您真有经验（手背上开口了）。这副手套对您正合适——您的手真细，巧——万一绷坏，您可不必付钱（当中横里也绽开了）。我一向看得出哪生戴得来（照水手的说法，这副手套的后卫都‘溜’走了，指节那儿的羊皮也裂穿了，一副手套只剩下叫人看了好不伤心的一堆破烂）。”

我头上给戴了七八顶“高帽子”，没脸声张，不敢把手套扔回这天仙的纤手哩去。我浑身热辣辣的，又是好气，又是狼狈，戴上美女的高帽后心里还是一团高兴，恨只恨那位仁兄居然兴致勃勃地看我出洋相。我心里真有说不出的害臊，嘴上却说：“这副手套倒真好，恰恰合手。我喜欢合手的手套。不，不要紧，小姐，不要紧，还有一只手套，我列街上去戴，店里头真热。”

店里真热，我从来没有到过这么热的地方。我付了钱，好不潇洒地鞠了一躬，走出店堂。我有苦难言地戴着这堆破烂，走过这条街，然后，将那丢人现眼的羊皮手套扔进了垃圾堆。

这个故事出自美国著名大作家马克·吐温的《傻子出国记》。作家以第一人称的手法，诙谐、夸张而又淋漓尽致地描述了推销中心理力量的精彩一幕。

这位小百货店的美丽小姐，为了说服顾客买她的羊皮手套，恰到好处地利用人们心理和情感等方面存在着的人性弱点，抛出一顶顶“高帽子”，让顾客洋洋得意，跨入她设置的陷阱。

而这位爱面子、好虚荣、重尊严的顾客，宁死也要识“她”的抬举，于是在被灌了一肚子“迷魂汤”后，在心里“害臊”和面上“开开心心”的矛盾下，戴着这堆“丢人现眼”的破烂羊皮手套走人。

这里，漂亮的店员小姐紧紧抓住顾客的人性弱点步步进攻，导致顾客不能作出最好的选择而臣服在她的脚下。

人人都有虚荣心，都喜欢听恭维的话。在推销过程中，适当的给顾客戴顶“高帽子”，让顾客在陶醉中就会很轻易购买你的东西了。

大多数人都喜欢听漂亮话，喜欢被人赞美，有时候明明知道这些赞美之辞都是言不由衷的话，但仍喜欢听。因为人都有虚荣心。在推销中，如果能适当地恭维顾客，给他一顶“高帽子”戴戴，一旦他飘飘然，那你的推销就一定会成功。

直击推销语言艺术

推销过程中有几个环节很关键，做好这些关键环节以后，你也能做得很好，轻松掌握推销语言的魅力就不再遥远。

在推销过程中的谈话，有些属于较为正式的，其言语本身就是信息；也有些属于非正式的，言语本身未必有什么真正的含义，这种交谈只不过是一种礼节上或感情上的互酬互通而已。例如我们日常生活见面时的问候以及在一些社交、聚会中相互引荐时的寒暄之类。当你与客户相遇时，会很自然地问候道：“你好啊！”近来工作忙吗，身体怎样？“吃过饭了吗？”此时对方也会相应地回答和应酬几句。这些话常常没有特定的意思，只是表明：我看见了您，我们是相识的，我们是有联系的，仅此而已。

寒暄，既然是非正式的交谈，所以在理解客户的话时，不必仔细地回味对方每一句问候语的字面含义。现实生活中，常常由于对别人的一些一般的礼节性问候作出错误的回应，而误解对方的意思。不同文化背景的人，就更易发生这种误解。比如中国人见面喜欢问“吃过饭了吗”，说这句话的人也许根本没有想过请对方吃饭。但对一个不懂得这句话是一般问候语的外国人而言，就可能误以为你想请他共餐，