

福特销售总监

[美] 诺瓦尔·霍金斯 著

SELLING PROCESS

销售圣经

白金
修订版



中国出版集团



现代出版社

福特销售总监
[美] 诺瓦尔·霍金斯 著

SELLING PROCESS 销售圣经

刘伟/译



中国出版集团



现代出版社

图书在版编目(CIP)数据

销售圣经 / (美) 霍金斯著; 刘伟译. —北京: 现代出版社,
2013.6

ISBN 978-7-5143-1559-2

I. ①销… II. ①霍… ②刘… III. ①销售—方法
IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第 101782 号

作 者 [美] 诺瓦尔·霍金斯
译 者 刘 伟
责任编辑 张桂玲
出版发行 现代出版社
通讯地址 北京市安定门外安华里 504 号
邮政编码 100011
电 话 010-64267325 64245264 (传真)
网 址 www.xdcbs.com
电子邮箱 xiandai@cnpitc.com.cn
印 刷 北京中印联印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/32
印 张 10
版 次 2013 年 8 月第 1 版 2013 年 8 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5143-1559-2
定 价 39.00 元

版权所有, 翻印必究; 未经许可, 不得转载

优秀推销员的种种表现

◎ 良好的形象 ◎

优雅的举止·迷人的容貌·保养得很好的头发和双手
得体的服饰·总体上的干净整洁

◎ 身体性能 ◎

身体健康·阳刚有力·充满活力·精力充沛

◎ 智力因素 ◎

敏锐的理解能力·洞察力·机敏·准确性·严格守时
良好的记忆力·丰富的想象力·专注的注意力·很强的适应能力
很好的稳定性·良好的自我控制能力·果断坚决·机智练达
很强的人际交往能力·良好的判断能力

◎ 情感因素 ◎

满怀雄心壮志·对前途充满希望
乐观·热情·开朗·自信·勇敢·持之以恒·耐心·认真
具有同情心
坦率·具有表现力·幽默·高贵·博爱

◎ 道德品质 ◎

良好的意图·诚实守信·坦率真实·道德高尚·可靠·热爱工作

◎ 精神因素 ◎

理想主义·幻想能力·高尚的信念
真正服务客户的渴望·理解他人的能力

拙劣推销员的种种表现

◎ 不好的形象 ◎

举止笨拙·脾气暴躁·牢骚满腹·双手肮脏·蓬头垢面·牙齿不洁
俗艳、刺眼的服饰或者质次价廉的服饰
衣服落满灰尘·鞋子沾满污渍等等

◎ 身体上的无能 ◎

健康状况不佳·无精打采·厌烦·身体上的其他缺点

◎ 智力上的缺陷 ◎

理解能力不强·感觉迟钝·粗枝大叶
反应迟钝·健忘·缺乏想象力·注意力不集中·适应能力不强
优柔寡断·意志薄弱·犹豫不决·愚钝·没有判断能力

◎ 情感上的缺陷 ◎

缺乏雄心壮志·消极悲观·缺乏热情·喜怒无常·性情暴躁
闷闷不乐·缺乏信心·胆怯·不能持之以恒·没有耐心
缺乏同情心·偷偷摸摸·遮遮掩掩
缺乏表达能力·没有幽默感·背信弃义·自私自利

◎ 道德上的瑕疵 ◎

没有明确而良好的目标·不诚实·虚伪·道德观念淡薄
不可信赖·懒惰

◎ 精神上的障碍 ◎

没有美好的理想·缺乏幻想能力·猜忌多疑
缺乏服务意识·不能理解别人

1904年，我作为一名注册会计师将自己的服务“销售”给了亨利·福特（Henry Ford），成为福特汽车公司的一名账目稽查员。三年之后，我开始担当重任——福特的营销总监。在此后的12年里，我主持了福特产品在世界范围内的营销工作。在此期间，我们的汽车销售量从每年6 181辆增加到了815 912辆——增加了131倍。

在“销售”我的个人服务、想法以及产品的过程中，我使用了一种独特的销售流程。而且，我已经了解到了最有效的销售原则和销售方法。这些能够确保销售取得成功的原则和方法不仅在我自己大量的亲身经历中获得了检验，而且在我众多的实验中得到了证明——这些实验是在成千上万的销售人员中展开的，作为一个行政主管，我有进行这些实验的特权。我们福特汽车公司设计了自己独特的销售流程，利用这种销售流程，福特公司的许多销售人员都从平庸的失败者变成了必然的成功者。

目前，有超过五万名销售人员以及销售管理人员正在他们的日常工作中使用这种销售流程。本书所描述和解释的就是这一销售流程。尽管本书在两年前才首次出版，但是如今已是第六次再版了。从首次出版至今，有不计其数的读者朋友给我来信，他们说，通过学习《销售圣经》，他们的销售能力有了明显的改善：有的提高了10个百分点，有的甚至提高了几百个百分点。有许多

成功的企业都把本书作为他们整个销售机构内工作人员的必读书目。

不管一个人是不是职业的销售人员，他都需要持续不断地使用好的销售策略，以便取得终生成功。因为无论是作为一个普通的劳动者，还是一个企业的执行官，我们每个人都需要“销售”自身的服务和才能。如果不知道如何进行销售，任何人都不可能高效地完成销售任务。一个本来应该成功的人往往因为不善于推销自己、无法让别人了解自己的真正价值而失败。

本书的许多读者希望我就销售这一主题展开更为广泛的论述，因此，我又出版了另一本书——《世界上最伟大的推销员（实践手册）》，它可以作为前一本书的姊妹篇。在后一本书里，销售流程的内容得到了扩充和引申，它不仅适用于销售商品，也适用于“销售”个人的服务和才能。我希望这两本书既能为销售人员解惑答疑，又能够帮助人们在生活中发现并最大限度地利用成功的机会。

自从这两本书出版之后，众多的表扬和赞誉从世界各地纷至沓来，因此，我几乎不知道怎样向这些友好的读者朋友表达我深深的谢意。读者说的本书“在工作中发挥了重要的作用”让我感到无比的欣慰。我撰写这两部书的初衷就是帮助销售人员更好地完成他们的工作，事实上，这两部书也的确正在发挥着这样的作用。

诺瓦尔·霍金斯

于密歇根州底特律辉煌大厦

第一部分 销售三要素

第 1 章 销售流程的第一个要素	003
------------------------	-----

“销售”

第 2 章 销售流程的第二个要素	027
------------------------	-----

“人”

第 3 章 销售流程的第三个要素	053
------------------------	-----

“术”

第二部分 准 备

第 4 章 销售流程中“准备阶段”的第一步	079
-----------------------------	-----

准备

第 5 章 销售流程中“准备阶段”的第二步	106
-----------------------------	-----

调查研究

第 6 章 销售流程中“准备阶段”的第三步	133
-----------------------------	-----

接近客户和拜访客户的计划

第三部分 介 绍

第 7 章 销售流程中“介绍阶段”的第一步	161
-----------------------------	-----

评估客户

第 8 章 销售流程中“介绍阶段”的第二步	185
-----------------------------	-----

获得关注并激起兴趣

第四部分 说 服

第 9 章 销售流程中“说服阶段”的第一步	209
-----------------------------	-----

劝导客户并引起客户的购买欲望

第10章 销售流程中“说服阶段”的第二步	234
----------------------------	-----

应对客户的异议

第五部分 成 交

第11章 销售流程中“成交阶段”的第一步	261
----------------------------	-----

促使客户做出决定并签署订单

第12章 销售流程中“成交阶段”的第二步	285
----------------------------	-----

告别客户并为将来获得订单铺平道路

第一部分

销售三要素



——第1章——

销售流程的第一个要素 “销售”

1. 学会思考，勇敢抉择

- ◎ 许多销售人员都没有一个清晰的目标和明确的职业规划，一直在无边的黑暗中蹒跚而行。只有擦亮眼睛、认准目标，才能把握机会，实现梦想。
- ◎ “销售”领域给我们提供了最佳的机会。
- ◎ 当你确定从事销售工作，就要使之成为你终生奋斗的事业，并经常花时间去思考。

“销售”是销售流程的第一个要素，也是我们第一章的主题。现在我们暂时不考虑在一次成功的销售中必不可少的“人”的要素以及“术”（销售艺术）的要素——这些是后面的章节中

要谈到的内容。在第一章里，我们只研究“销售”这一要素。

你可能听到过这样的说法：“虽然我不知道路在何方，但是我依然在艰难地跋涉。”事实上，大多数人进入销售领域的时候都是这种状态。他们一开始并没有一个清晰的目标，甚至在整个销售生涯中，很多人也常常是懵懵懂懂，没有一个明确的职业规划。我们不愿意盲目地撞进销售领域，进而在无边的黑暗中蹒跚而行。相反，我们一开始就需要擦亮眼睛、认准目标，进而发挥自己的聪明才智去实现这个目标。在开始推销任何商品之前，我们首先要认识到“销售”领域给我们提供了最佳的机会。如果你已经涉足这一行业，但是一直“漫无目的”，那么请你暂时停下盲目游荡的脚步，仔细辨别、确认一下正确的方向，再继续前进。

有位年轻人非常希望能成为一名律师，但是他没有钱，他必须赚到足够的学费才能完成大学学业。于是，在高中毕业的那个夏天，他开始从事图书代理业务。他负责推销的图书是各种知识的汇编，这种图书就像百科全书一样无所不包，比如如何治疗扁平疣、一个陷入爱河的年轻人如何向自己心仪的姑娘求婚，等等。这位年轻人被分派到爱荷华州一处最富裕的农场区域去推销图书。他交了5美元押金，领了一本样品图书，然后就像鸟雀一样被销售经理——这些家伙一个个都是嗓门洪亮、言辞夸张——轰赶到指定的销售区域去了。

他被告知销售这种知识汇编图书的最佳方法是针对销售对象不了解的领域向他们提出各种各样的问题，以激发他们的好奇心和求知欲。这位年轻人严格地遵循经理的指示去做，但他很快发现：这里的农民对于知识汇编中所介绍的诸如乌拉圭的人口数

量、波斯国王的姓名以及苍蝇有多少只眼睛等等的知识并不感兴趣。他们想知道的是如何对付危害马铃薯的害虫、今年秋天玉米能否卖个好价钱，以及这个小伙子是否愿意接受每月20美元外加一日三餐的条件，在农场给他们帮忙收割庄稼。那些农夫的妻子们则关注带裙撑的裙子是否开始流行，她们不知道是不是应该赶紧穿上这种裙子以免错过时尚的风潮。没有一个农民对爱斯基摩人用鲸鱼乳汁制作奶油糖果的配方感兴趣——这个配方记录在那本图书的第984页。

因为这位年轻人的工作没有任何进展，自然也无须在晚上费工夫去详细地记录自己获得的订单，所以他有充足的时间去思考。他知道这里缺乏知识、也需要知识，但问题是他所销售的图书里面包含的知识并不是这个地区的人们所需要的。于是，在推销了一周图书之后，他决定辞去推销员的工作，留在农场帮人干活——一个月可以挣20美元，外加一日三餐。整个夏天，他都待在农场里，不是挤牛奶，就是干其他的农活。与此同时，每天他都在考虑着一个创意方案，这个方案也是在农场的实际工作中得来的。

他越来越觉得有必要等一段时间再去大学学习法律。在秋天的时候，他从农场回到了家里，并且用自己的创意方案说服了一位银行家。这位银行家借给他1 000美元让他去尝试。同时，这位年轻人还致信给位于华盛顿的美国农业部，向他们索要由政府出版、可能包含对农民及其家人有用信息的所有小册子。从这些印刷品中，这位年轻人挑选出了一些农民喜闻乐见的文章，并将它们编辑整理成了一本小书——这本书里的知识才是对农民真正有用的。

当年冬天，这位年轻人的书就卖出了4 000本（每本1美元）。因为他非常了解农民的需求，而他的图书又正是针对这种需求设计的，所以他在销售的时候根本不需要费太多口舌。他继续开发自己的创意方案，后来还发表了几篇农业方面的论文。不久之后，他决定要雇用一名律师来为自己服务，同时也改变了要去学习法律以便将来做一名律师的初衷。时至今日，这名年轻人的创业生涯已有20年了。当初，他首先想到了这个创意方案并且认识到了它的价值，而这仅仅是一种偶然。可以说他是那种人们常说的完全凭借运气取得成功的人。

但是，上述例子并不是说我们应该将自己的人生抉择交给偶然的机遇。事实上，如果我们希望自己的职业生涯有一个正确的开端，或者我们做出了一个错误的决定，但希望打开另一扇机遇之门的时候，勇敢地做出自己的选择比依靠运气的眷顾要好得多。在“艰难地跋涉”之前，我们希望知道“路在何方”。

2. 真正的成功，是三位一体的成功

- ◎ 很多人不喜欢自己的工作，原因是他们没有真正认识到他们所从事的职业的价值。
- ◎ 真正的成功，是集“名誉、财富和贡献社会”于一体的成功。
- ◎ 同其他职业相比，从事销售工作更可以实现三位一体的目标。

在选择人生职业的时候，每个人都应该有一个明确的目的。

不过相比之下，那些清楚地知道自己为什么选择某一职业而不是其他职业的人毕竟是少数；大多数人一开始的时候往往都漫无目的。因此，很多人在最初都可能会“选错行”，然后不得不重新做出选择，从而浪费了大量的宝贵时光。

在你认识的那些中年人当中，看一看有多少人还在从事着跟他们25岁时一模一样的工作？这里有一个调查数据：一所著名大学法学院的某一个班级一共有351名毕业生，在25年之后，这些毕业生中仅有96人（还不到总数的1/3）以法律作为自己的职业。

事实上，并非只有法律专业是这样，其他行业也有类似的情况。甚至连医生和牧师都会放弃学习多年的专业而改行从事其他职业。那些学习专业与从事的工作一致的人们当中，很多人——也许是大多数人——对他们的人生职业并不满意。由于种种原因，他们都不喜欢自己的工作。这些人的问题在于，当他们选择职业的时候，并没有真正认识到他们要从事的职业的价值，只是误打误撞地从事了一个并不适合自己的职业。他们与所从事的工作就如同圆凿方枘一样不适合。

在这个世界上，律师、医生、牧师以及教师可能与推销员同等重要。另外，机械师、工程师、农民以及商店店主的工作对社会也至关重要。不过，就工作给人提供的机会而言——这些机会包括取得良好声望的机会、获得众多财富的机会以及为人类提供最好的服务的机会，等等——上述职业都无法与推销员相提并论。尽管如此，仍然有一些资深的销售人员不满意甚至不喜欢自己的工作。同上一段我们所说的情况相同，他们也是选择了一份不适合自己的工作。在开始自己的职业生涯之前，这些销售人员并没有仔细地考虑自己的人生目标。

让我们假设每个人都有一个人生目标，只不过这个目标并不明确，只是我们所谓的“成功”。每个人都希望博得显赫的名声、获得足够多的财富，此外，还能够尽可能多地为社会做出自己的贡献。在有意识地选择进入任何一个行业的时候，大多数人的目标中都会包括以上三项内容，而且三项内容的比例大体相当。有时候，一个人可能会忽视自己最初的目标——尽可能多地为人类服务，但是他很少会忘记对名利的渴望。不过，这里我们假设每个人的目标都包含上述三项内容：渴望名誉、追求财富，同时还希望尽可能多地奉献社会。那么，现在我们每个人都要问的一个问题是：“究竟在哪个领域我才能实现这个三位一体的成功？”无论是刚刚开始职业生涯，还是已经在职场拼搏了多年，我们每个人都需要对这个问题给出令自己信服的答案。如果一个人不能对自己选择某一职业的原因做出明确的解释，那么在未来的工作中他必然会遇到众多的磕磕绊绊。

本书的大部分读者可能已经把销售作为自己的职业。在你们当中，有一些人正在考虑如何才能做一个合格的销售人员并从事这一伟大的职业，而另一些人则开始练习推销艺术了。虽然很多人已经有多年的销售工作经验，但是，如果希望自己的工作有更高的效率，那么你需要确信自己的职业选择不仅没有错，而且是最明智的。否则，你也许会无法安宁，因为你可能会浪费大量的时间和精力去推测和权衡，不知道销售领域是不是为自己的成功提供了最好的机会。让我们相信：同其他职业相比，从事销售工作更可能实现我们三位一体的目标。

首先，我们承认我们的目标包括三个部分。也就是说我们应该通过博得名声、获得财富以及尽自己所能服务人类来实现“成