



思维导图系列  
MIND MAP

21世纪全球革命性思维工具、管理工具、学习工具！

BBC  
ACTIVE

左右脑共同参与的创新思维！全面激发潜能的“全脑销售”！  
风靡世界的“销售天才”培训手册，全球公认的一次销售革命！

BRAIN  
SELL

Harnessing the Selling Power of  
Your Whole Brain

# 思维导图 商务篇 II

思维导图在销售中的革命性应用

[英] 东尼·博赞 [美] 理查德·伊斯雷尔 著  
马晓棠 译

“思维导图”系列丛书畅销**100**多个国家，销量早已突破**1000**万册！  
广泛应用于学习、工作、生活的各个方面，已成功改变超过**2.5**亿人的思维习惯！



中信出版社·CHINA CITIC PRESS

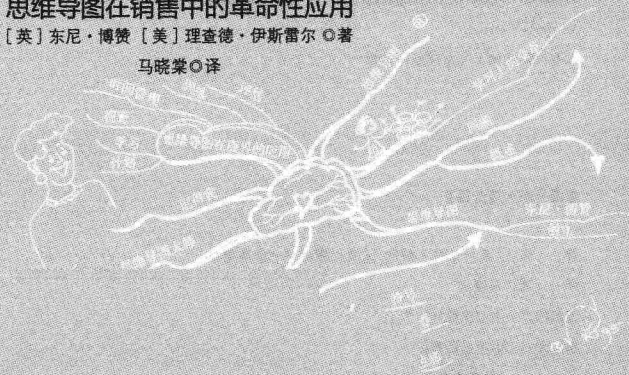
# 思维导图

## 商务篇 Ⅱ

思维导图在销售中的革命性应用

[英] 东尼·博赞 [美] 理查德·伊斯雷尔 著

马晓棠 译



## 图书在版编目 (CIP) 数据

思维导图·商务篇Ⅱ / (英) 博赞, (美) 伊斯雷尔著; 马晓棠译.

—北京: 中信出版社, 2012. 9

书名原文: BRAIN SELL

ISBN 978-7-5086-3341-1

I. ①思… II. ①博… ②伊… ③马 III. ①思维方法 IV. ①B804

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 084817 号

BRAIN SELL; Harnessing the Selling Power of Your Whole Brain by Tony Buzan and Richard Israel

Copyright © Tony Buzan and Richard Israel November 1995

This translation of Brain Sell is published by arrangement with Gower Publishing Limited,  
through Big Apple Agency, Inc., Labuan, Malaysia.

Simplified Chinese edition copyright © 2012 by China CITIC Press

All rights reserved.

本书仅限中国大陆地区发行销售

## 思维导图·商务篇Ⅱ

著 者: [英] 东尼·博赞 [美] 理查德·伊斯雷尔

译 者: 马晓棠

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承 印 者: 北京京师印务有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 印 张: 10.25 字 数: 245 千字

版 次: 2012 年 9 月第 1 版 印 次: 2012 年 9 月第 1 次印刷

京权图字: 01-2011-3283 广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

书 号: ISBN 978-7-5086-3341-1/F·2629

定 价: 35.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

服务热线: 010-84849555 服务传真: 010-84849000

投稿邮箱: author@citicpub.com

本书在每一章的结尾，以思维导图的形式对这一章进行了总结。思维导图在本书第二部分有详尽的介绍。如果你想要了解每一章的要点，可以先浏览一下位于思维导图中中央的关键词以及由此中心向外延伸出的由文字、图像、颜色和符号组成的分支，这些分支上的信息代表了这一章中更为详细的要点，它们彼此关联。你也可以通过思维导图对每一章进行一个系统的回顾，事实已经证明，这种方法可以帮你提高记忆重要信息的能力。

在此非常感谢全球范围内的所有销售精英，正因为你们聪明的点子和建议才使得《思维导图·商务篇Ⅱ》得以创作出版。

BRAIN STUJ  
Enhancing the Selling Process  
Your Visible Brain  
致读者

所有的销售活动都只是一个大脑对另一个大脑的交流，即销售员的大脑与顾客的大脑之间的沟通。也就是最近几年市面上才出现了众多新鲜领域的研究成果，如对心理学、传播学、普通科学、体育运动与奥林匹克训练技巧、神经生理学、大脑开发、销售研究与销售技巧等领域进行的研究。

我们撰写此书旨在将有关销售和沟通方面新的研究成果，通过一种新颖独特的方法传授给读者。简单地说，就是让读者更容易理解和掌握这些新的信息。一旦你理解了这些新技巧并将它运用到日常的销售活动中，你会发现自己得到了更多想要的结果。为此，我们通过此书为读者呈现了 94 个技巧训练，本书也可叫做“技巧训练营”。每个技巧都与前一个技巧相关联，并在前一个技巧的基础上有所扩展，这个渐进的过程构成了一个自我发展的全脑销售项目。

本书可以分成四个部分。每个部分都是独立的章节，旨在让读者在进入下一个阶段前掌握该部分需要的知识。如果你之前从未

BRAIN SELL  
Harnessing the Hidden Power of  
Your Mind to Sell

前言

有过销售经验，那么我们先带你了解销售的基础知识，即学习第一部分的附录。如果你在销售方面经验丰富，那么你可以直接进入第一部分，而且你会在这里发现“新大陆”。一系列的测试可以使你评估并认识到自己目前所掌握的知识水平和专业等级。本书首次深入彻底地教授世人如何掌握策略性兼科学性的销售技巧，如何在知识经济全球化的背景下成为一名信息专家。

本书的独特之处还在于它通过一种革命性的方式传达了一种沟通与销售的全新理念。多年来我们一直与大师级的销售员保持着合作的关系，所以你可以从此书中学到这些“牛人”的销售秘诀。如果你进入了这个研究大脑的医学实验室，并坚持学完，那么当你将这些突破性的研究成果用于销售实践时，你会非常清楚该如何拉近你与顾客之间的距离。

这一套新的销售工具包括销售智能矩阵、勇于追求真相的头脑、信息交换、思维导图、销售记忆和销售指南针，这些工具都是为了帮助你提高大脑潜能和销售能力而设计的。阅读此书如同进入奥林匹克选手训练营，可以学习到如何将上述工具的可视化技巧运用到你的个人发展中。当你成为销售界的一名“侦探”，你就可以准确无误地揣摩顾客的心理来处理具体案例。

我们相信你会非常享受这个训练的过程。随着阅读的深入，你头脑中的创造潜力将得到更好的开发和运用，那么你将发现一个“超级推销自我”。

东尼·博赞 理查德·伊斯雷尔

致 读 者 / III

前 言 / V



## 销售智能矩阵和销售记忆

绪 论

01 全脑销售：提升销售量的销售智能矩阵 / 11

02 销售感觉：运用感觉来销售 / 35

03 记忆的烙印：我记得你！ / 53

附录一 基本销售技巧 / 77



## 信息：新的财富

绪 论

04 信息中心：成为销售权威 / 93

05 思维导图：成为信息专家的捷径 / 107

06 洞察力：身心关联！ / 133

## 3 把顾客变成金子

绪论

07 内心探索：发现个人的内心影像屏幕 / 164

08 销售侦探：培养超级侦探销售技巧 / 185

09 销售指南针：给顾客所需 / 207

## 4 超级推销自我

绪论

10 销售焦点：梦想成真 / 245

11 强力钩链：令人难忘的销售说明的诀窍 / 262

12 超级推销自我：挖掘超级推销自我，事业生活双丰收 / 283

附录二 销售管理 / 309





**销售智能矩阵和销售记忆**

**BRAIN SELL**

**Harnessing the Selling Power of  
Your Whole Brain**



## 绪 论

本书将使你运用创造性思维来进行销售。你的脑海中可能一直徘徊着这样的想法：我的销售业绩早就应该光彩照人，我还可以从生活中得到更多……只要我知道实现的方法！好消息就是“方法”终于出现了。下面的内容就是关于如何有效开发大脑潜力的一些新方法。有了它们，你的销售额将会达到意想不到的高度。

你的大脑如同一个沉睡的巨人。近几年来，心理学、教育学、体育与数学方面的研究人员已经证实，大脑的潜力远远超出我们的想象。就像我们常听到的说法，一般来说，我们仅仅利用了大脑的 1%，这个数字可能都高估了。从目前的研究成果来

**NOTE** 看，我们的大脑被利用的部分还不足1%——这意味着大脑还可以开发出巨大的潜能。（如果你想了解更多信息，请参考“思维导图”系列的第一本《思维导图》。）

当你开始从事销售职业时，会有措手不及的感觉吗？你事先接受过正规的培训吗？你是否感觉正面临一种成败全靠自己的境况？公司是否给你分派了一位高级销售员，让你跟着他学习专业知识？你是否接受过某种正式的销售培训，还是公司仅仅给你一本销售指南试图让你自学成才？你参加销售会议之后，是否感觉情绪被调动起来了，还是感觉将再次栽跟头？

20世纪90年代，全球新增约600万个销售岗位，在这些新入行的从业者中，只有10%的人接受过正式培训，而这些培训内容大都也已过时。这就造成了这样一种局面：很多销售员对自己目前的工作十分不满意，他们每天要花很多时间去思索跳槽的事情。

### 技巧训练1：自我检测

通过回答下面这些“是/否”的问题可以让你了解自己在销售方面的心理状态。当你回答下面的问题时，请记住自己的答案。

1. 你喜欢自己的工作吗？
2. 每天早上去上班时你是否感到很兴奋？
3. 你全天都感觉精力充沛吗？

是 | 否

是 否

4. 你能持续专注于每位顾客吗?
5. 你是否记得每位顾客的名字和长相?
6. 你是否记得有关老顾客的重要细节, 例如他们的生日、结婚周年纪念日、孩子的名字或者宠物的名字?
7. 你是否记得最近 8 位顾客从你那里购买了什么产品?
8. 你在销售说明方面有自己独到、新颖的计划吗?
9. 你在销售说明方面有自己独到、新颖的方式吗?
10. 你是否潜心钻研过你的大脑以及其工作方式?
11. 你的销售业绩是否能够进入公司的前 5 位?
12. 你能否记得每位顾客对你说过的话?
13. 老顾客光临时是否点名要你服务?
14. 你认为自己的价值高于公司给你的工资吗?
15. 你是否自我感觉良好? 你对开发自身潜力的情况满意吗?
16. 你是否有能力把白日梦变成现实?
17. 你的销售说明是否令人难忘?
18. 你对沟通的本质是否有深刻的理解? 它是如何影响你的销售业绩的?
19. 你对自己和竞争对手的产品和服务了解多吗, 能否称得上专家?
20. 你的身心是否都处于作为销售员的最佳状态?

总分

## NOTE

如果你回答的“是”超过17个，那么说明你目前的工作状态很好，本书将帮助你成为顶级销售专家；如果你回答的“是”少于17个，那么你需要加倍努力工作，本书将彻底改变你的销售方式，给你带来金钱和工作方面的双重满足感。

就像我们前面讲到的，本书分为四个部分，每个部分包含了不同的技巧和知识，这些技巧和知识都是销售员与顾客拉近距离、成功签单所必需的。一旦你掌握了本书中所讲的销售技巧，你就能把它们运用到各种销售中去，包括电话销售、家庭电视购物网、推销信以及面对面的销售等。

第一部分将带你进入神奇的大脑世界。在研读完数章并将这些简单而强有力的销售技巧运用到工作中之后，你会发现踏上了新颖且令人振奋的销售之路。

第1章的标题是“全脑销售：提升销售量的销售智能矩阵”。销售智能矩阵包含了10种不同的培养大脑创造性思维的心智技巧。顾客的大脑致力于“寻求真相”，他们需要正确的信息以便作出正确的决定。作为销售员你必须提供这些信息，并确保自己充分利用了摆在面前的销售机会。

第2章的标题是“销售感觉：运用感觉来销售”。销售成功与否取决于你在近距离面对顾客的最后阶段。你将了解到信息是如何通过各种感官进入你的大脑，又是如何反馈到顾客的感官那里才是最有效的销售。

第3章的标题是“记忆的烙印：‘我记得你’”。顾客在你头脑中留下了怎样的印象？这一印象是如何发挥作用的？如何才能

使这一印象持续下去？这一章将教你如何记住顾客的姓名和长相。只要掌握两个简单的技巧，你就能在所有顾客心中留下持久的印象。

把创造性的思维运用到销售过程中，你的生命将释放出一种全新的力量。全脑销售会调动你的全脑开始创造性的思维，你的视角和行为方式将朝着令人愉悦的方式转变，而你将从旧有的供需模式中解脱出来，运用握有无限机会的新颖方式进行销售。你会创造性地思考这些新机会并采取相应的行动。全世界拥有 70 亿顾客，他们每人每天都在购买产品和服务，你是否属于这个圈子呢？你是否正试图通过接近这个动态的交易过程来创建事业、积累财富和创造未来呢？你目前正在使用全脑销售技巧吗？

第一部分告诉你如何才能成为一名高产者——即知识渊博的销售员，确保顾客可以从你这里获取想要了解的信息，与此同时你的销售业绩在不断提升。依据对全球一些最佳销售员大脑和经历的最新研究成果，本书将教你了解顾客的思维方式。

本书适用于每个销售员，无论你从事哪种产品、服务以及创意的销售。一旦你掌握了这种方式，你就踏上了实现高销售额的道路，你将会享受自己的工作，压力不自觉地减少了，回头客的数量明显增加了。

第一部分将告诉你如何可以：

- ◆ 与他人沟通得更好；
- ◆ 将平常信息变成生活经历；
- ◆ 将大脑力量变成销售力量；
- ◆ 记住顾客的名字和个人资料信息；

## NOTE

- 抓住关键点来记忆；
- 享受有效且充满乐趣的工作；
- 记住顾客的需要；
- 拥有大量满意顾客。

第一部分的 3 章中，每章都有技巧训练项目，这些项目旨在帮助你提升销售额。为了充分利用这些项目，你首先需要快速浏览一下相关内容，对它有个大致的了解。然后再深入阅读，按照书中的次序做完所有的训练项目。为了获得最大收益，我们建议你一周只读一章，给自己充分学习、理解和练习这些技巧训练项目留有足够的时间，让你的大脑充分消化吸收这些知识，并将其运用到日常销售中。

为了快速掌握这些新内容，我们强烈建议你将它们讲给你的家人、朋友和同事听，如果你加入了某个俱乐部、协会或者社团组织，可以将本书中的片断简单地陈述给他们听。这种方式可以帮助你练习书中的很多技巧，结果会令你感到惊喜。

当你完成了深入阅读，你仍要每天看下本书。你会对脑海中突然闪现的新想法和新技巧感到吃惊，记住将这些想法和创意记录下来。请完成本书的附录 A 中有关销售管理的内容。最后，请将你的成功案例、故事以及创意以信件的形式邮寄给我们。

在你学习本书的过程中，你将会掌握很多新的技巧。作者东尼与理查德培训销售员的年资加起来有 55 年之久，他们深知练习并掌握这些新技巧是非常重要的。

下面让我们来做简单的实验。首先，把你的手臂按照习惯的方式交叉在胸前，然后换种方式将手臂交叉。也就是说，如



果你习惯将左边手臂放在右边手臂上面，那么现在反过来，将右边的手臂放在上面。保持这个姿势两秒钟，你是否感觉有点儿不舒服呢？

NOTE



当你学习任何一种新技巧时，都会经历上述那种不舒服的阶段。想要回到原来那种舒适的状态，这种想法也很正常，掌握本书中的这些新技巧需要持之以恒并反复练习。持之以恒需要具备严肃的态度并采取不断练习的行动。那么究竟练习什么呢？我们提供了21种技巧训练项目，认真的学生会逐个地完成。别着急，慢慢来。这是对你事业和未来的投资。每天都坚持练习这些新掌握的技巧并付诸实践，直到它们成为你日常行为的一部分。

如果你对销售不是很熟悉，或者希望回顾一下基础知识，那么可以参考我们在附录中总结的“销售基本原则”。不过，我们建议你先完成对第1章和第2章的阅读，再去复习附录。加速掌