

A salesman's
Achievements

美国百万圆桌推销会推荐给会员的必备读物

美国 金牌推销员的 成功秘诀

A salesman's Achievements

Joe culmann

[美] 乔·库尔曼◎著
孙 奇◎译

英语世界畅销
3000万册

影响美国推销界长达半个世纪的推销学名著
金牌推销员必备的培训教材



中国长安出版社

JOE CULMANN

My Way, a Salesman's Achievements

美国金牌 推销员的成功秘诀

(美) 乔·库尔曼 / 著
孙奇 / 译



中国长安出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

美国金牌推销员的成功秘诀 / (美) 乔·库尔曼著; 孙奇译. —北京: 中国长安出版社, 2003.4

ISBN 7 - 80175 - 053 - 5

I . 美… II . ①乔…②孙… III . ①库尔曼 - 自传②推销 - 方法

IV . ①K837.125.3②F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 020168 号

美国金牌推销员的成功秘诀

(美) 乔·库尔曼 著 孙奇 译

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号 (100006)

网址: <http://www.ccapress.com>

邮箱: cca@ccapress.com

责编: 李多

发行: 中国长安出版社 全国新华书店经销

电话: 010 - 65270593

印刷: 北京星月印刷厂

印张: 13.5

字数: 202 千字

印次: 2003 年 4 月第 1 版 2004 年 3 月第 2 次印刷

印数: 5001 - 8000 册



书号: ISBN 7 - 80175 - 053 - 5/F·032

定价: 19.80 元

(如有印装错误 本社负责调换)

对本书的评价

在我的青年时代，我读《美国金牌推销员的成功秘诀》，那是我推销事业的第一课，也是我做人做事的第一课……当时我几乎可以将好些段落背出来。

——美国汽车推销冠军，乔·吉拉德

我说的完全是我自己的真实感觉，应该把《美国金牌推销员的成功秘诀》译成各种文字，发行几十亿册，让世界上每一个渴望成功的人都读一读，贫穷的人可能会少很多。

——日本保险推销之神，原一平

我也经常阅读各种推销书籍，最读不厌的就有这本《美国金牌推销员的成功秘诀》。我在上面做了很多笔记，让人吃惊。

——日本保险推销之神，原一平

一个金牌推销员的技巧精华，还有他的爱心，他的热情，就像清新的微风，……，你会明白，为什么《美国金牌推销员的成功秘诀》在推销界里维持着半个世纪的影响。

——福特汽车公司、克莱斯勒汽车公司前总裁，李·亚可卡

我眼里的好书，是那种能帮助社会和个人不断进取的著作……昨天再读《美国金牌推销员的成功秘诀》，我又有了新的启发。

——美国推销大王、重庆食品公司创建者，吉·鲍洛奇

我要求我们的销售人员，必须阅读《美国金牌推销员的成功秘诀》。毫无疑问，30年前，乔·库尔曼就教我们如何推销了（指乔·库尔曼在本书中谈到的他与IBM高级主管的一次对话）。

——阿莱克·麦克尼思，IBM公司前高级主管

他高声朗诵着，手里拿着一本书，《美国金牌推销员的成功秘诀》。他为什么不拿着别的什么书呢？……

——美国1950年电影《谁是我的榜样》镜头

凡听见我这话就去行的，好比一个聪明人，把房子盖在磐石上，雨淋，水冲，风吹，撞着那房子，房子总不倒塌，因为根基立在磐石上；凡听见我这话不去行的，好比一个无知的人，把房子盖在沙土上，雨淋，水冲，风吹，撞着那房子，房子就倒塌了，并且倒塌得很大。

——《新约·马太福音》

我请读这本书的推销员原谅，因为我是把这本书献给每一个企业人，本书既讲做事，也讲做人。

——乔·库尔曼 (Joe Culmann)

译者序 关于本书及其他

译者序
关于本书及其他

本书的英文原著，我是到美国之后才读到的。为出国，我花光了钱，必须赚回来，就找了一份推销，半工半读。可是，您一定知道，推销这碗饭并不好吃。我读那些讲推销技巧的书，纯粹是功利主义。本书，My Way, a Salesman's Achievements，就是在特价书店里淘到的，定价7.95美元，我只花了1美元，等于那个时候的3元人民币吧——我必须节省外汇。但是，我的收获有多大呢？无价。我不再依靠工资过活，经济基础自立，上层建筑自主，并得以自由地回国创业。如果问美国生活什么记忆最深，毫无疑问，那段日子排第一，而本书恰是其伴侣。

一本书不可能改变一个人的命运，但它是源头活水，是贫穷人家吃到的第一个生日蛋糕，是人间第一个春天。因此我感谢本书。

本书把做人做事的道理，从利益角度剖析给我看，实话说，我感到震撼。我当然也知道，它永远不能与《资本论》《哈姆雷特》，或任何一部经典名著相提并论，但是，千真万确，是它给了我赚钱的力量。

我想，我对本书的推崇，很显然是源于某个角度。

诚实，小学就会了，但为什么要诚实，从来没有谁从利益对立角度来教我。做人做事，如不能从这个角度去把握，我想，定是难成气候的。中国古人倡导的“吃亏是福”，是其辩证的经验。联想柳传志先生说，“小公司做事，大公司做人”，也是。西点军校的校训“责任、荣誉、国家”，正是从国家利益立场，引导着美国的精英。

利益的对立统一，我的老师，只是从教条主义来讲解，我想，他们也不大懂。诚实，不仅是做人的美德，也是赚钱的法宝。我在穷山恶水出刁民的地方长大，确实沾染了一些坏习惯。坦诚做人，不是从学校学得，而是在推销中学得，最先最早最深刻的指导，正是本书。所以，我感谢本书，是它使我懂得了做人做事的道理。

财富是养命之本。可是，学校也从来没有告诉我，怎么才能够化知识为财富（力量）。可不可以偏激一点说，中国恰恰是拜金主义还不够？钱是不是好东西，从中国的地位就可以看到。今天，如果我们的

伟大祖国仍然徘徊如 1970 年代，在国际上会是什么地位呢？还记得郁达夫先生的呼唤吗——祖国呵，你为什么不强大啊？！

我看到我的中学同学当中，成绩好的，反而过着拮据的日子，他们会读书，却不会赚钱。在市场经济里，一个真正有知识的人，是不会受到贫困困扰的。

本书是我人生路上一导师。我学到了推销技巧，做人做事方法。回国以后，我发现，每一个新人，包括一些硕士研究生和博士研究生，在做人做事上也很盲点。我先是吃惊，再忆起自己，知道那是必然。我尝试着帮员工克服，请了一些培训公司来。他们只为赚钱，并不懂得怎么做。然后，我看到了《做事先做人》，中国商业出版社的一本书，就买给员工们读。

在与销售部门讨论“做事先做人”时，我想起了 My Way, a Salesman's Achievements。找啊，找啊，竟然在成捆成捆的归国物品中找到了。欢呼一声，连夜赶译了两章，给员工读。看效果不错，就翻译了全部，人手一册。然后，就有兄弟公司来索取。然后，就有出版界的朋友找来，说要印刷成书。这是我没有想到的。原来的译文并不美，孔子曰，言而不文，行之不远，我犹豫再三，决心整理译文，这才知道自己的中文水平多么有限。

贫穷的日子我过过，钱就是命，你别无选择。“何日吃得饱饭也呵”，成为我和乡亲们惟一的生活企图。今天，回忆那段日子，也甜美，也艰涩，而热泪盈眶。

身在贫穷，该怎么做？很多推销员都来问我。我说，诚实。它不会带来财富，但一定能帮你找到财富。一种精神上的力量，一种朴素的信仰，我以为，人人都应该有。也许有人会批判我，但我确实这么做，在风险关头，我对自己说：老天不会让我赔钱的，因为我是一个好人啊。这是从基督朋友那里学来的。然后我知道，几千年前，孔子就使用同样的方法了^①。

曾有人问我，为什么要回来。开始，我耐心回答，多了，就沉默。这里，我引用艾青的一句诗，算是答复吧：

^① 孔子困于陈蔡之间，“累累若丧家之狗”的时候，学生恐惧，孔子说：“古代文化我来传承，老天不会让我死的。”原文是，“将适陈，过匡，……匡人拘孔子益急，弟子惧。孔子曰：‘文王既没，文不在兹乎？……天之未丧斯文也，匡人其如予何！’”见《史记·孔子世家》。

为什么我的眼里常含泪水？

因为我对这土地爱得深沉。

本书与《世界上最伟大的推销员》之比较

奥格·曼狄诺的《世界上最伟大的推销员》，确实是一本好书。在我推荐给员工的书籍里，它排第三^①。且不说它被译成多少种文字，销售了多少册，也不说它的文辞多么优美，只说它所倡导的爱心和感恩观念，我认为，就值得阅读。回国后，我确实看到，钱使一些人心灵扭曲，吞噬了一些很好的社会道德，那本来是中华文明的骄傲的。爱心与感恩，中华文明早有，被遗忘了，今天从西方重植过来，确实有作用。从哪里来并不重要，重要的是于国民有益。

从内容上说，《世界上最伟大的推销员》更适合作为励志书籍来读。书中的许多警句，会撞击你的心灵，激励你奋斗，创造，成功，也去失败：“我生而成功，不为失败。”“我要用全身心的爱来迎接今天。”“坚持不懈，直到成功。”“我要笑遍世界。”“我现在就付诸行动。”“面对黎明，我不再茫然。”“我不再难与人相处了。”“在每一次逆境中，我总是寻找萌芽的种子。”“我要成为世界上最伟大的推销员。”……

怎么成为“最伟大”呢？该书只讲到两点，一是爱心，二是努力，方法呀，技巧啦，基本的销售策略等，统统没有讲。应该说，爱心与努力，非此两点，不足以成为“最伟大”。而我面对的残酷现实却是，很多人首先在为生存而推销，他们迫切需要的，是爱心，还是方法？他们中的绝大多数，也永远不能成为“最伟大”。就好像奥运会，“重在参与”是口号，但对运动员来说，他们需要的是“参与”吗？作者的本意，或许是把爱心作为普遍的道德精神，人人都不应该缺少之；当然，把爱心理解成方法之第一条，更妙。

① 排第一的，是戴尔·卡耐基的成功学，《人性的优点》《人性的弱点》《美好的人生》《快乐的人生》，长安出版社计划出版。我在工作中发现，几乎每一个新手，在洞察人性人心和做人做事方面，都有不足，甚至连最基本的东西都欠缺。卡耐基的4本书，讲出了人际关系的本性，道理深刻，故事经典，阅读起来非常轻松，确实能帮助年轻人成长。排第二位的，正是本书，两个理由：一是本书讲出了推销的真理，是乔·库尔曼一生的经验精华，并包含着做人做事的原则，这于我公司销售更有针对性；二是我个人的感情因素，它指导了我的人生，又是自己翻译的，因此希望它被阅读。从国内的影响来说，《世界上最伟大的推销员》确实是远远超过本书。

因此，本书的意义就显现出来，讲推销方法和推销技巧，正好补充了《世界上最伟大的推销员》没有讲完的东西。也正是在现实需要这一点上，我把本书排在它之前，而不是因为本书比它好。

我常跟员工说，不能狭隘地理解本书，而应该站在做人做事的立场来读，然后会发现，爱心与努力两个原则，其实就藏在行动之中。不行动，何以体现爱心？行动，不正是方法与技巧吗？

事实上，本书也有大量的格言式的警句，很多话都值得记忆：

竞争淘汰弱种，苦难使人成熟。

命运反复，谁能预料。

没有热情，能打动谁！

只知道我、我、我，就是笨、笨、笨。

越是努力，就越有运气。

进步最快的，是那些积极行动的人。

聪明者创造机会，愚蠢者等待机会。

知道多少并不重要，重要的是如何利用你所知道的。

赢得信任的第一个原则是，你值得信任。

立即行动，但不要迫不及待。

面带微笑的人处处受欢迎。

熟能生巧，然后才能投机取巧。

.....

我个人推崇的，更是本书的做人做事原则的具体性，更便于员工掌握。从这一点来说，我把本书看得比《世界上最伟大的推销员》高。

《世界上最伟大的推销员》源于《圣经》的教义，本书源于现实的经验，因此前者伟大，后者只归于平凡，但伟大不就在平凡之中么？所以两本书的意义是同一的。

本书强调技巧，《世界上最伟大的推销员》强调爱心与自励，前者比后者早几十年（后者写于1967年），两者的差异和连续性，是不是正好反映了美国经历金钱腐蚀的道德危机之后，社会渴望拯救的事实？

这只是我个人的想像，如果成立，那过程中国也必然会走。强调技巧，强调爱心，其存在的意义，是可以互容的呵。因此两者无高下，功能不同而已。

本书的出版缘起与作者

出版本书，完全得于偶然。

一次聊天，朋友谈到中关村一位海归（对留学归国创业人的尊称），要求公司的每一个新进员工，都要先读一本打印册子，并做详细的读书笔记，经他审阅，才能上岗。那本册子讲的是推销技巧，他却要求员工读如何做人做事。很奇怪，他的做法竟然影响了好几个公司，都复制了回去，也要求员工阅读。

小册子就是本书，《美国金牌推销员的成功秘诀》。它是人生体验的精华，记录着推销路上最闪亮的音符。书中大量的做人做事之道，更是独具匠心，如一盏灯，温柔地照亮每一处黑暗。

在该书出版之后的40年里，它一直是推销书籍中销量最大的，几乎影响了美国半个世纪的推销员。即便在中国台湾地区，也竟然有12个版本。

乔·库尔曼（Joe Culmann）（1890~1972），幼年丧父，他的母亲靠替人缝补浆洗来拉扯5个孩子。年少的乔历经磨难，吃尽苦头。他常常恐惧地望着天空，生怕死神突然来访。11岁，就凌晨4点半起床，到街上卖报。他不止一次告诉朋友，他们家的晚餐，那时，多是些粗糙的玉米、蘑菇和脱脂粉。

他受过的教育很少，没有拿到任何毕业证。14岁辍学，为一个机械师做帮工。18岁那年，他成为一名职业棒球手。因为打球蒿头牵脑，被老板解雇。又来到康州的纽黑文队，参加大西洋联赛。出人意外地，他以无比的激情和狂热，以不达目的誓不罢休的信念，赢得了比赛，成为球队的灵魂。激情，正是那激情，神奇般地在他身上产生了莫大的作用。也正是那激情，深深影响着他以后的推销生涯。

很不走运，他在用力掷球时弄伤了手臂。从此，不得不放弃棒球事业。他万念俱灰，以为一切都完了，回到家乡，做了一名寿险推销员。

经过10个月无望的奔波，他意气消沉，陷入深深绝望。最后，他决定辞职。就在那时，一件小事改变了他的命运，他听到了公司总裁充满激情的发言：

“先生们，一切推销工作，归根到底是要面对人。如果一个推销员能够以诚挚的态度，每天向5个人推销，即使他能力平平，我相信，他也能把推销工作干好。”

这段话又把他拉回了推销之路。

29岁，他就成为美国薪酬最高的推销员之一。但是，他仍然努力工作，因为人生的意义并不在钱够用。在25年的推销生涯中，他销售了40000份寿险，平均每日5份，这为他赢得了演讲与著述的资格。

他是第一位连任3届美国百万圆桌俱乐部主席的推销员。百万圆桌俱乐部是世界上最权威、最有影响的推销员组织。它给每年的新学员出一道题目，完成了就可获得金靴奖。迄今为止，只有3名推销员获得该奖。乔·库尔曼是主要发起人之一。他希望该组织能帮助每一个推销员成长。

在本书成功的秘诀那一章里，你会读到他是怎么学到推销最重要的秘诀的。找到人们心底最强烈的需要，推销才能变得容易。他接受了推销大师霍尔先生的教导，从那以后，他彻底改变了自己的思维方式，创下了15分钟推销25万美元的高记录。那时的25万美元，差不多等于今天的400万美元，折合人民币3320万元。简直是天才的成就呵。

赢得别人的信任，是做人做事的准则，一个优秀的推销员更应努力做到。在初入保险推销时，他一直把乔治·亚当斯的一段很有意义的话作为座右铭，时时拿出来诵读：

“聪明的推销员深知玩弄小聪明的作用极其有限，再好的招术也愚弄不了第二次。伶牙俐齿并非战无不胜，真诚待人才能打动人心。推销员的目光里包含着无尽的言语，包含着打动人心的真情。他只有坦诚地看着客户，才能给人留下美好的印象。即便推销失败，顾客也获得了真诚。真诚永远是最保险、最有效的方法。”

本书的第三章，讲述了赢得他人信任的重要心得与快捷方法。那些诚实、自信的做人之道，不仅推销员，生活中的每个人，都应该终

身学习。

在不断推销与学习中，乔·库尔曼渐渐明白，推销员首先推销的不是产品，而是自己。首先要让自己处处受欢迎，顾客才会购买产品。乔用自己的亲身体验，讲述了推销员失去生意的最重要原因，以及如何消除对大人物的恐惧心理。这些内容，你会在本书的第四章找到答案。

乔认为，推销和打棒球有很多相似之处。他刚刚开始打棒球的时候，一个优秀的击球员给了他很大的启发：那个击球员原来打球并不好，但他每天早晨都练习击球 300 次，练习时不蛮干，而是看好击球的时机和角度，轻缓地练习，后来才成为行家里手。

推销和打棒球的相似之处就在于：瞄准目标，准确出击，坚持不懈，反复准备，必能成功。

在推销技巧一章，乔给我们介绍了多种推销的技巧：怎样走近客户，怎样打动秘书小姐，怎样关心他人，如何节省时间等等。

乔·库尔曼自己评价本书时说：“我请读这本书的推销员原谅，因为我这本书献给每一个企业人。本书既讲做事，也讲做人。”

不论评价如何，只要能够给人启发，就是有益。

顺便说明，本书的“格言”、“阅读记录表”、“行动记录表”与“经验之谈”，原著并没有，是译者布置给员工的阅读笔记。

开卷有益，本书即是。甚至可说，每一个推销员都应该阅读本书，人人必备。

目 录

译者序 关于本书及其他	1
本书与《世界上最伟大的推销员》之比较	3
本书的出版缘起与作者	5

第一章 成败一念间

1. 没有热情，能打动谁！	2
2. 学到推销的第一个技巧	6
3. 战胜胆怯的好办法	10
4. 多想出智慧	12

第二章 成功的秘诀

5. 最重要的推销秘诀	18
6. 抓住目标，准确出击	22
7. 迷茫之后的进步	26
8. 推销中的 11 条经验	31
9. 推销中的提问技巧	36
10. 发现购买动机	39
11. 学会问“why”——推销最重要的字眼	42
12. 还有其他原因吗	45
13. 与其多说，不如多听	50

第三章 如何赢得信任

14. 赢得信任的第一个原则	56
15. 赢得信任的第二个原则	58
16. 赢得信任的第三个原则	60
17. 赢得信任的第四个原则	62

18. 赢得信任的第五个原则	65
19. 赢得信任的第六个原则	68

第四章 怎样使人们愿意跟你做生意

20. “您是如何开始您的事业的”	72
21. 处处受欢迎的诀窍	77
22. 记住别人的姓名和面孔	80
23. 永远不要喋喋不休	85
24. 如何消除对大人物的恐惧	88

第五章 神奇的销售技巧

25. 怎样接近客户	92
26. 预约电话不谈生意	97
27. 不要轻视秘书和接线员	102
28. 坚持不懈地练习	106
29. 好的演示胜过雄辩	111
30. 关心老顾客	113
31. 完成推销的七步骤	118
32. 最后一个杀手铜	122
33. 成功之路	125

附录一 成功推销员与失败推销员在时间分配上的比较	127
附录二 第____周阅读记录表	128
附录三 第____周行动记录表	129
附录四 做人做事箴言录	130
附录五 富兰克林论 13 美德	174
附录六 译者推荐给员工的 12 种书	181

Chapter 1

My Way, a Salesman's Achievements

成败一念间



他试炼我之后,我必如精金

《旧约·约伯记》

1. 没有热情，能打动谁！

他试炼我之后，我必如精金。

——《旧约·约伯记》

我成为一名推销员，并非命中注定；成为一名优秀的推销员，也并非命中注定。先前，我从来没想到我会靠推销吃饭；现在，我却因推销而闻名。命运反复，谁能预料！

起初，我是一名职业棒球手，效力于约翰斯顿队，甲级球队，月薪 175 美元，因此我的生活既体面，又滋润。谁知道，老板竟然要解雇我。因为年轻，我并不在意。老板斥责我说：“我们不需要懒惰者。你像职业球手吗，你有职业的精神吗？”

“是的！我懒惰！我没有精神！那又怎么样？！”我大声回敬了他，恼羞成怒，毫不在乎地离开了球队。

现在想想，我感到惭愧。老板说的一点都没错，直到今天，我还会想起我在赛场上那蔫头耷脑、没精打采的熊样。

竞争淘汰孱种，苦难使人成熟。

我的生活窘迫起来，不得不降低颜面，加入了宾州的切斯特队，级别很低，月薪只有 25 美元。我感叹自己是虎落平阳遭犬欺，心中燃不起一点热情。经常有熟人跟我打招呼，那更糟，简直是一种折磨。

竞争淘汰孱种，苦难使人成熟。

我徘徊了一星期，决定离开那鬼地方，去远远的康州纽黑文队。月薪仍然是 25 美元，但没有人认识我，我可以治疗一下心情，从头开始。

看天际孤云，我对自己说：“我要重新振作！一定要重新开始！我才 22 岁呢，怎能不生龙活虎！”

热情燃烧起来，我奔驰于赛场，像骏马，像洪流，像子弹。我感觉身体内波涛汹涌，必须奔跑才能释放。我的力量也大得出奇，投过去的球差点震落队友的手套。我感染了队友，他们跟着我奔跑；队友

感染了观众，他们站起来呼喊。我没有杂念，没有感觉，只想着打球；我浑身是胆，孔武有力，只想着奔跑；我热血沸腾，豪情奔放，只想着胜利。我成了赛场的中心。

那一阵子，我真感到自豪，是神奇的精神力量在支撑我，驱赶我，鞭策我。成绩和荣誉也让我感到骄傲。昔日被解雇的人，在今天却成了新星。州报刊印我的照片，记者总来“打搅”我，写文章称我为“锐气”，说我是“有史以来第一个给不能入级的球队注入了‘灵魂’”。真没想到，我会获得那样的赞誉，现在提起来就让我神往。

没有热情，能打动谁！

有耕耘就有收获，我的月薪涨到了 185 美元，那可是一大笔钱呵。两年后，月薪竟然涨到 770 美元。那段日子我是多么幸福，你简直无法想像。多么成功！多么舒服！多么惬意！

但是，我注定成不了明星。在芝加哥的一场比赛中，我挥圆右臂，球脱手的一刹那，巨痛穿心而来，我的胳膊骨折了。我简直要为它哭泣，胳膊啊，你是我的生命呵，我爱你！现在你却要让我永远地离开赛场！那打击跟战争中失去一条腿没有差别！好战士宁可战死沙场，也不愿苟延残喘！

胳膊啊，你是我的生命，我爱你！

但有些事情是不可逆转的。铺着一脸心灰意冷，我回了费城老家。接下来的日子很艰难。先做了两年收款员，骑着脚踏车，一条街一条街，帮家具厂收款，报酬是 1 美元一天。没有阳光，也看不到希望。命运反复，谁能预料！

然后我又加入寿险公司，想碰碰运气。干推销，完全是为生活所迫，因此我只想试一试。8 个月后，我准备退出。

如果我的奋斗没有成功，我不知道是否会用这样的态度来看待当时的困难：

“那一段日子真折磨人啊，你实在是看不到一点希望。开始，他们总鼓动说‘某某某又签下一单，提成多少’，我热血沸腾：他签一单，等于我做一年，干吗还不行动呢？可是，8 个月下来，我什么都没有拉到。既然不适合做推销，还待在那里干什么？！”

竞争淘汰孱种，苦难使人成熟。

我又开始翻招聘广告了。无意中翻到了戴尔·卡耐基先生的成功学