

THE  
MACKAY  
MBA of Selling in the Real World

《纽约时报》畅销书

麦凯  
销售圣经

成为销售明星的82堂实战课

(美) 哈维·麦凯 (Harvey Mackay) 著  
高采平 译

全球五大演说家之一，国际著名人际关系大师哈维·麦凯的又一力作



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

THE  
MACKAY  
MBA of Selling in the Real World

《纽约时报》畅销书

# 麦凯 销售圣经

成为销售明星的82堂实战课

(美) 哈维·麦凯 (Harvey Mackay) 著

高采平 译

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Harvey Mackay: The Mackay MBA of Selling in the Real World

Copyright © Harvey Mackay 2011

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form.

This edition published by arrangement with Portfolio, a member of Penguin Group (USA) Inc.

本书中文简体字版经由 Portfolio 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字：01-2012-0529

#### 图书在版编目（CIP）数据

麦凯销售圣经：成为销售明星的 82 堂实战课 /（美）麦凯（Mackay,H.）著；高采平译.  
北京：电子工业出版社，2012.5

书名原文：The Mackay MBA of Selling in the Real World

ISBN 978-7-121-16655-6

I. ①麦… II. ①麦… ②高… III. ①销售—通俗读物 IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 055756 号

责任编辑：袁桂春

印 刷：三河市双峰印刷装订有限公司

装 订：

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：17.5 字数：268 千字

印 次：2012 年 5 月第 1 次印刷

定 价：39.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 [zlts@phei.com.cn](mailto:zlts@phei.com.cn)，盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线：（010）88258888。

# 献辞



谨以此书献给我们每个人心中的那个商人。

从 5 岁的柠檬汁摊主到推销 250 兆瓦涡轮发电机的通用电气公司专业销售员。

从引导青少年体会文字魅力的语文老师到为湿地野生动物保护区奔走呼吁的社区志愿者。

忘记推销员之死<sup>\*</sup>，拥抱推销员的生命！

我们无时无刻不在谈判和说服。我们渴望得心应手地处理这一切并表现出令人难以抗拒的风度和魅力。

---

<sup>\*</sup> 《推销员之死》是一部以描述一位命运多舛的推销员为主题的戏剧，在百老汇首演后获得巨大的成功。——译者注

# 赞 誉



哈维·麦凯可能是我见过的最有才华的人。

——卢·霍兹

哈维的商业智慧体现在字里行间……书中洋溢着热情、智慧和风趣，每篇文章都适合每个人阅读。

——比利·格雷厄姆

哈维·麦凯使你通过轻松的阅读获得商业界的成功。哈维·麦凯获得了属于他的成功。现在，他又满怀热情地为人们提供指导手册，使你也能获得属于你的成功。

——特德·科佩尔

哈维·麦凯就人的发展因素提出了与众不同的见解。

——拉比·哈罗德·库什纳

哈维·麦凯灵活、敏锐、幽默，而最惊人的是他的正确性。

——格洛莉亚·斯泰纳姆

和罗伯特·汤普森（《提升组织》的作者）一样，哈维·麦凯也具有简明、犀利、卓越的商业智慧。

——汤姆·皮特

哈维具有一种无人能及的神奇力量，他能够让人们穿越最黑暗和最光明的时刻。

——唐纳德·川普

及时、来之不易、通俗易懂而又贴近生活……这本书对于在职或失业的求职者来说，都是无价之宝。

——史蒂芬·柯维

欣赏哈维的成功烹饪手册，它为读者奉献了最伟大的智慧，是所有人在工作和生活中真正需要的最棒的鸡汤。

——马克·维克托·汉森、杰克·埃菲尔德

我爱这本书！麦凯剥去了所有浮华，让我们看到了现实世界中赤裸裸的真实。令人难以置信的是，他的第二本书比创造纪录的第一本还要深入、丰富。

——肯·布兰佳

当我与鲨鱼共处一片水域的时候，哈维·麦凯是我唯一会听从的人……源于现实世界的真实故事和现实解决方案。

——拉里·金

哈维·麦凯是当今最伟大的作家之一。

——诺曼·文森特·皮尔

# 作者注 1

因为我在所有作品中都会写一些逸事并使用真实的生活情境，我觉得使用具有性别特征的语言能够增强内容的真实性，并便于阅读。显然，每章中的信息不是只针对男性或女性读者的。享受我为你提供的一切内容，并从这些事例中吸取经验教训。

我精心设计了本书的结构。每章的篇幅都比较短，每个故事都蕴涵着人生哲理。

本书将为你开辟出一条成功之路，一些最深刻的经验教训被放在了最后。

我的读者特别喜欢箴言——有人将其称为“冰箱门”智慧。我把这些箴言称为“幸运饼”，因为其中的一些真的能让你发财——如果你把它们付诸实践的话。

还有一些比较随意的短文在书中零星分布，有些是故事，有些是简短的研究，可供娱乐、消遣，很有趣。

我对本书的设想：一门为你解析成功之路的 MBA 课程。本书将为你提供实用的知识，尤其是销售行业的知识。

细细品味本书，并经常从书中吸取经验教训。这也许是了解商业和生活的最佳方式。

哈维·麦凯

# 自序



与之前的书一样，首先感谢你购买本书。现在，我想要你帮我一个忙：  
不要只是“读”本书。

不必保持它的整洁！

研究它！在上面画线！

在上面加着重符号！

在上面贴便签纸！

赶快把这些思想、理念、工具和哲学运用到工作中去。它们带给你的不是智慧，而是结果。这些久经考验的做法奠定了我半个多世纪销售和商业领导事业的基础。本书不会让你彻底领悟对销售技能的认识，它将彻底改变和发掘你自身的销售潜质。

欢迎来到销售的世界……衷心祝愿你事业成功，幸福一生！

哈维·麦凯

# 推荐序



一旦你见到哈维·麦凯，你就永远不会忘记他。从见到他的那一天起，我很快就对他心生敬意，并把他当成了兄弟。教练从根本上来讲就是销售员。在成为教练之前，我是一名在商界打拼的销售员，我学到的最重要的一课——你不是在向任何人推销东西，你是在帮助人们得到他们想要的东西。

我从没见过比哈维更了解销售的人，因为他一生都在帮助别人获取他们想要的东西。在这部作品中，哈维为读者提供了他们想要的东西：对销售无与伦比的驾驭。

## 《与鲨共泳》及其他

1988年，哈维·麦凯决定把他对销售、管理、激励和谈判的认识写成一本书。他选择的书名是《与鲨共泳》(*Swim with the Sharks Without Being Eaten Alive*)。这本书成为《纽约时报》畅销书排行榜的头名，哈维从此开启了公共演讲事业。现在，哈维已经有6本书登上了《纽约时报》畅销书排行榜，其中的2本[《与鲨共泳》和《当心裸男》(*Beware the Naked Man Who Offers You His Shirt*)]跻身《纽约时报》评出的15本最佳自我成长书籍。哈维·麦凯的书已经在世界各地销售了1000多万册，被翻译成42种语言，在80个国家出版发行。

《与鲨共泳》开启了哈维的国际演讲事业。20多年来，他差不多每周都会在世界的某个地方，给《财富》1000强公司或大型商业协会发表一次演讲。他也是美国最受欢迎、最诙谐幽默的商业演讲家之一。1993年，哈维·麦凯被国际演讲协会(Toastmasters International)评为世界5大演讲家之一，是美国演讲者协会名人堂成员。他还给很多顶尖的商学院学生发表演讲——哈

佛大学、斯坦福大学、沃顿大学、芝加哥大学、南加利福尼亚州大学和圣母大学。

1993 年以来，哈维一直是《联合特稿通讯》(United Feature Syndicate) 的联合专栏作家，全美各地有 50 多份报纸和杂志刊登他的每周商业文章，总发行量超过 1 000 万册。“它被称为商业专栏，”哈维强调说，“但其实是关于生活的。”每年来自各行各业的人寄给他的信件和电子邮件证明了这一点。

哈维的书和专栏被 200 多所大学采用，全美的图书馆里都有他的书。除了写作和公开演讲，哈维还为 500 多名学生和年轻人提供建议和指导。

### 运动场上的超级心理专家

1983 年 12 月，哈维·麦凯聘请我到美国明尼苏达大学足球队执教，身穿浣熊皮大衣的他到双城机场接我。我还不确定是否要冒这个险。外面的温度肯定低于零下 30 度，而哈维却有着火一样的热情和精力。就在那里，就在那一刻，我意识到我面对是一位超级心理专家。

在哈维的劝说下，我来到了明尼苏达，尽管我对这里的气候心有疑虑，但这个决定是正确的。时至今日，我仍然对哈维敬畏不已，他如此专注细节，他能够准确地预测并克服我们遇到的任何困难。他对潜在客户了如指掌，他能够考虑到所有细节，他能够驾轻就熟地在最合适的时机提出每个要求，从而使其具有说服力。

那些早期的谈判成就了我们终生的友谊。从那以后，我经常与哈维打高尔夫球，哈维追求卓越的竞争思维也展现在球场上。我和他至少打过 100 场球，他从来不会失去斗志。文斯·隆巴迪 (Vince Lombardi) 从来没有输过一场球赛，他永远都是一位伟大的教练，他只是没有时间了。

哈维也是如此。他总是准备打接下来的第 9 洞，他确信能够发现对方打法或心理上的缺陷。如果有足够的时间和机会，我相信哈维能够做到这点。哈维知道如何注意每个心理信号和线索。他甚至知道怎么教别人以同样灵敏的耳朵去听。

你知道哈维的什么竞争热情最让我敬佩吗？哈维有着无穷的学习能力。我知道他有一个马拉松教练和一个演讲教练，这已经很让人钦佩了。一天下

午，在奥古斯塔的阿门角，哈维的完美一击把球打进了第13洞。我问他是如何做到的，他小声说：“卢，有一个击球教练是很有帮助的。”他接着对我说他在斯科茨代尔的 Grayhawk 学习中心得到了斯坦·优特雷（Stan Utley）的指导。一个击球教练？当几英寸变得至关重要时，哈维就会找到能够充分利用这一宝贵优势的大师。哈维喜欢与他人分享他对内部资源的认识，这使他能够获得一种特别的满足感。

### 吸取经验教训，放眼未来

哈维说他的人生哲学的四个基石是：做一个好丈夫；做一个好父亲；做一个好商人；学会感恩，用金钱和时间回报你的社区。他对成功的定义也很简单：“有一个预定的目标，并成功地将其付诸实施，并从中获得快乐。”

“如果你是一名清洁工，”他说，“就尽自己所能做最好的清洁工。如果你是一名发型师，就尽自己所能做最好的发型师。如果你是一名首席执行官，就尽自己所能做最好的首席执行官。”在哈维看来，这种态度是从小就应该培养的。“我从来没见过不需要克服任何逆境的成功者，”哈维解释说，“一定要找到导师。没有人能够仅凭自身的力量取得成功，甚至连独行侠都有 Tonto（电影中独行侠的助手）。”哈维相信终身教育，教育必须是国家最优先考虑的问题。为什么？哈维的回答：“我听到的最好的理由是，‘如果你觉得教育昂贵，就尝试无知’。”

当被问及如何取得成功时，哈维说得很简单：“我的目标是取得成功。为了实现这个目标，我永远都不会停止学习、成长、改变或奉献自己，这就是目标宣言。按下开始按钮，启动你的精彩人生。”

哈维把回报社区作为他生活中的重中之重。他曾长期担任某个工作组的主席，该工作组把位于明尼苏达州明尼阿波利斯市的休伯特翰弗瑞度量天顶体育馆（Hubert H. Humphrey Metrodome）变成了现实，他自豪地在那里投出了第一个球。在明尼阿波利斯争夺1992年超级碗大赛主办权的过程中，哈维扮演了重要角色，他还为该城市获得明尼苏达森林狼队（NBA 的一支篮球队）的所有权发挥了积极的作用。哈维还共同领导了 Save Gopher 活动，该活动在2002年筹集了近300万美元，用于拯救明尼苏达大学濒临解散的3个运动队，

男子和女子高尔夫队，以及男子体操队。男子高尔夫球队竟然奇迹般地赢得了那一年的 NCAA 冠军。

哈维是 20 多个致力于帮助人们和社区的营利组织的董事会成员，并一直在很多这样的组织中担任主席。哈维曾经连续 12 年担任罗伯特·雷德福的圣丹斯协会的理事；他还是明尼苏达乐团、格思里剧院、艾琳娜保健系统（Allina Health Systems）、美国癌症协会明尼苏达分会、美国心脏协会的董事会成员。

从 1979 年到 1981 年，受同行的推举，哈维领导了信封生产协会（Envelope Manufacturers Association）。他入选销售和营销主管国际学会成就名人堂（Sales and Marketing Executives International's Academy of Achievement Hall of Fame）及明尼苏达商业名人堂（Minnesota Business Hall of Fame）。哈维是明尼苏达大学国家校友会（University of Minnesota National Alumni Association）主席和明尼阿波利斯商会（Minneapolis Chamber of Commerce）主席。

2004 年，哈维获得让人梦寐以求的霍雷肖·阿尔杰奖（Horatio Alger Award），这一奖项是颁发给“锐意进取，追求卓越，依靠诚信、拼搏、自立和毅力取得卓越成就”的杰出美国人的。他的颁奖仪式在美国最高法院举行。2007 年，他被授予埃利斯岛荣誉奖（Ellis Island Medal of Honor）。曾经获得这些奖项的人包括美国总统、议员、商界传奇人物、艺人和超级明星运动员。

在演讲台上，哈维开玩笑说高中时代的他瘦得皮包骨，能够在试管中踩水（立泳），但在过去的 15 年里，哈维已经跑过 10 次马拉松，包括波士顿和纽约的马拉松赛，他还曾经是明尼苏达州排名第一的老年网球选手。哈维是前列腺癌幸存者，他在每次演讲中都会强调 PSA 检测对于 45 岁以上的男性有多么重要。

关于和妻子共同支撑的家庭，哈维这样说：“朋友和家人经常说我有一位好妻子，这是真的。我的妻子卡罗尔·安（Carol Ann）所取得的一系列成就让我相形见绌。我们最大的成就就是我们的三个孩子，大卫（David）、米尼（Mimi）和乔乔（Jojo），还有我们的 11 个孙辈，他们是我们生活的核心。”

哈维曾被问及他对生活的建议是什么。他说：“做你所爱的事，爱你所做  
的事，而且要比你承诺的做得更多。”

卢·霍兹

卢·霍兹 ( Lou Holtz ), 传奇人物, 是美国大学橄榄球史上最伟大的教练  
之一。他在圣母大学队的出色领导使他成为国家形象人物。他是 NCAA 史上  
唯一带领 6 所不同的大学队进入精英赛的教练, 这也是他进入大学橄榄球名  
人堂 ( College Football Hall of Fame ) 的原因。现在, 作为美国体育电视网  
( ESPN ) 的大学橄榄球赛解说员, 他的洞察力和智慧受到了各年龄段观众的  
喜爱。

# 引言

## 超级销售明星

### 要素

好的销售是怎样炼成的？

我终生都在做销售，也一直在雇用销售员。因此，我觉得自己对销售还是略知一二的。我经常被问及“一个超级销售明星具有哪些典型特征”这个问题，我的答案如下。

- 渴望成功的奋斗者。如果要我总结一个优秀的销售员所具有的 3 个特征，它们就是：

渴望成功的奋斗者，  
渴望成功的奋斗者，  
渴望成功的奋斗者。

这就是我对这一特征的认识。我见过的所有优秀的销售员都充满了动力。他们有着高尚的职业道德和充沛的精力。与其他销售员相比，他们工作更努力，工作时间也更长。当经济不景气时，他们还在四处奔走和打电话。

- 高度诚信。我一直相信讲真话是最好的策略。在商界，尤其是当今商界，这点是必需的。几年前，位于波士顿的 Forum 公司研究了来自 5 个不同行业的 11 家公司的 341 名销售员。他们的目的是寻找表现突出者和表现平庸者的区别。这项研究得出了令人吃惊的结果。造成区别的不是技能、知识或个人魅力，而是一个特征——诚信。当顾客信任销

售员时，他们就会购买！

- 态度积极。你的态度，而不是所具备的能力，决定了你能够达到的高度。成功的 90% 取决于思想观念。你可以通过改变自己的思想来改变生活。在经济困难时期，倒下也许不是你的错，不过不爬起来肯定就是你的错。要想取得成功，你必须有信心。
- 权威性。能力强的销售员对他们的产品了如指掌，同时他们也了解竞争对手的产品，并能够指出两者之间的区别。
- 做好准备。我依然记得童子军的格言——“时刻准备着”。的确如此，要想取得辉煌的成绩，需要做好准备。
- 声誉。好的声誉是买不来的——你必须去赢得它。不管你做什么，如果没有好的声誉，就很难取得成功。
- 人缘。我从来没见过任何人从他们不喜欢的人那里买东西。你真诚吗？讨人喜欢吗？随和吗？
- 好的第一印象。你永远不会有第二次机会去制造好的第一印象。你的着装整洁、得体吗？是穿得过于朴素还是过分讲究？
- 设定目标。目标要可衡量、可识别、可实现、明确。胜利者设定目标，失败者找借口。目标给你的不只是一个早起的理由，它们是让你整天都精力充沛的动力。
- 服务意识。我经常提到，当顾客说“是”的时候，销售就开始了。优秀的销售员能够及时地完成这项任务，并能够很好地完成。所有的商家永远缺少的是顾客。照顾好你拥有的顾客，他们也会照顾你。你必须关注细节！
- 好的倾听者。当你开口说话时，你是学不到任何东西的。对很多人来讲，好的倾听意味着“我说，你听”。倾听是一个双向的过程。的确，你需要被倾听，不过你也需要倾听他人的想法、问题和反对意见。如果你对别人说话而不是与他们说话，他们就不会购买——他们在被迫让步。信不信由你，在销售过程中，做一个好的倾听者要比做一个好的讲话者更重要。

- 幽默感。不能低估幽默感的重要性。当前进的道路上出现不可避免的障碍时，要学会一笑置之。
- 追求自我提高。你不是一生只去一次学校，而是终生都在学校里。好的销售员在不断地追求进步。他们学习课程，读书，吸收能够获取到的一切营养来提升自己。我们生活在信息时代，因此每时每刻都可以利用各种各样的机会学习和成长。

研究这些特征。努力培养或改善这些特征，为辉煌的事业做好准备！

---

**麦凯箴言：**一般的销售员讲述，好的销售员解释，伟大的销售员展示。

---

# 目 录

## 第1部分 你

|      |                                 |    |
|------|---------------------------------|----|
| 第1章  | 早起的鸟儿有虫吃.....                   | 2  |
| 第2章  | 相信自己.....                       | 5  |
| 第3章  | 一个人可以改变世界.....                  | 8  |
| 第4章  | 细微之处见忠诚.....                    | 10 |
| 第5章  | 寻找导师.....                       | 13 |
| 第6章  | 适当练习，熟能生巧.....                  | 15 |
| 第7章  | 向传奇人物学习.....                    | 19 |
| 第8章  | 推销自己.....                       | 21 |
| 第9章  | 给人留下良好的第一印象.....                | 24 |
| 第10章 | 新的推广方式：LinkedIn 和 Facebook..... | 31 |
| 第11章 | 强化最大卖点.....                     | 36 |
| 第12章 | 谦虚总比出丑好.....                    | 39 |
| 第13章 | 做自己.....                        | 41 |
| 第14章 | 信任不可或缺.....                     | 43 |
| 第15章 | 发掘自己的潜能.....                    | 45 |