



读书财经·精通销售系列

赢得客户，成为销售冠军！

(美) 杰弗里·吉特默 著 张桦 译

THE

SALES

销售圣经

BIBLE

修订版

全球最佳
销售教练
之力作！

一本可以放在案头、可以随身携带，下一分钟就可以实现销售的指南！

电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
Http://www.phei.com.cn

THE SALES BIBLE

(美) 杰弗里·古特默 著 张桦 译

销售 圣经

终极销售指南

修订版

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

The Sales Bible: The Ultimate Sales Resource

Published by agreement with the author and Business Weekly Publications, a division of Cite Publishing Ltd., through the Chinese Connection Agency, a division of The Yao Enterprises, LLC.

Chinese translation copyright © 2005 by Publishing House of Electronics Industry in conjunction with Beijing Reader's Cultural & Arts Co., Ltd.
ALL RIGHTS RESERVED

本书中文简体字版专有翻译出版权由作者授权电子工业出版社和北京读书人文化艺术有限公司在中国出版发行, 本授权由美国姚氏顾问公司代理。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2005-0815

图书在版编目 (CIP) 数据

销售圣经 / (美) 吉特默 (Gitomer, J.) 著; 张桦译. —北京: 电子工业出版社, 2005. 1

书名原文: The Sales Bible: The Ultimate Sales Resource

ISBN 7-121-00845-9

I. 销… II. ①吉… ②张… III. 销售—方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 143071 号

特约策划: 罗 琳

责任编辑: 王慧丽 特约编辑: 胡祥玫

印 刷: 北京頤园印刷有限责任公司

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

经 销: 各地新华书店

开 本: 960×640 1/16 印张: 25.5 字数: 241 千字

印 次: 2005 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 45.00 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系调换。联系电话: (010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

THE SALES BIBLE

内容简介

杰弗里·吉特默的关于销售艺术的畅销书帮助了成千上万的人在销售游戏中占据上风。

《销售圣经》中行之有效的方法和技巧能够提高销售、赢得顾客的忠诚，书中包含的丰富而实用的内容为销售人员提供了他们所需了解的一切知识。

吉特默的策略改变了管理销售人员和提高业绩的方式。他的书带给我们一个新的销售系统，使得销售人员不再找借口抱怨，而是以行之有效的方法去完成计划、跟进、执行工作。

“我读过不少关于销售的书和文章，但这是头一次感到一本书是为我而写的，我的销售人员应该和我有同感。”

——吉姆·霍华德 贝茨集装箱公司

THE SALES BIBLE

作者简介：

杰弗里·吉特默（Jeffrey Gitomer）是一名全球闻名的销售及客服专家。他每年为IBM、AT&T、可口可乐、希尔顿酒店、《企业杂志》、西门子、先达等公司组织150多个培训项目和销售会议。他是销售专栏《销售方略》的作者，该专栏在美国和欧洲的85家商业报纸上登载，每周读者350万人。

杰弗里·吉特默是全球最佳销售教练之一，他组织研讨会、召开年度销售会议、主持网上销售和客服训练项目。

译者简介：

张桦，工商管理硕士，曾任中央电视台经济记者、商务部官员及外交官。

谨以此书献给每位购书者，
我要对你们说声“谢谢”。
同时，感谢曾经对我说过“不”的人。

我又卖出一本！

你是我的新顾客，谢谢你购买了这本书，谢谢你的支持和赞助。

通过提供咨询、讲座、义务帮助，以及写作《销售方略》和《销售圣经》这样的书，我为人们服务，以期达到三个目的：

1. 帮助别人。
2. 建立长期的关系。
3. 享受乐趣。

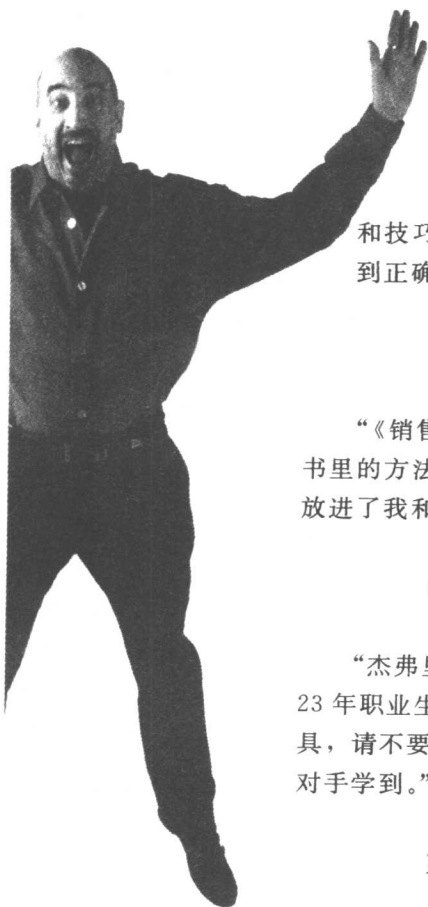
写作这本书时，我的目标是让每个读到它的人都能向至少十个身边的人提起，推荐他们去买一本，如果我的目标达到了，请你告诉我。

因为有了你，以及我的其他宝贵顾客，
我才有机会去做我想做的事：
销售、写作、演讲、教学……

谢谢你们！

关于作者

杰弗里·吉特默(Jeffrey Gitomer)是全球最佳销售教练之一,他组织研讨会、召开年度销售会议、主持网上销售和客服培训课程。他的联系方式是:电话(704) 333 1112,电子邮件 salesman@gitomer.com。



真正的销售人员对 《销售圣经》的评价

“在杰弗里·吉特默的《销售圣经》里,创意、方法和技巧如同泉涌,让你免于碰壁,找到正确的途径,增加销售额!!!”

“点子先生”唐·斯奈德
www.DonTheIdeaGuy.com

“《销售圣经》更像是销售方面的戒律,书里的方法并非空谈,这些方法真的把钱放进了我和我的销售人员的口袋里。”

克里斯·罗兰
格林斯潘媒体集团业务发展经理

“杰弗里·吉特默的《销售圣经》是我23年职业生涯中所见到的最有效的销售工具,请不要再卖这本书了,以免我的竞争对手学到。”

克雷格·吉利斯
罗巴特设备公司烹调设备销售员

“杰弗里是对的，想要卖得多就得有投入，我使用了书里提到的三个技巧。”

丹·塞德曼
《20世纪销售之死》作者
SalesAutopsy.com

“我读过不少关于销售的书和文章，但这是头一次感到一本书是为我而写的，我想我的销售人员应该和我有同感。”

吉姆·霍瓦特
贝茨集装箱公司

“对于每一个做销售的人，无论他的职衔为何，这都是一本必备读物和必遵守则，对总裁如此，对发货员也如此。”

罗恩·谢尔顿
TelCove 公司销售工程师

您应该拥有此书的另外 49.5 个理由……

“《销售圣经》应该被放在每个职业销售人员电话旁边的书架上。无论你是想找什么新方法、新点子，还是有用的老主意，吉特默都能提供给你。”

詹妮佛·兰伯特
泰拉资源集团业务发展副总裁

“《销售圣经》不是书架上的装饰，而是应该摊开在手边的书，这样它可以为你赚钱！”

丹·塞德曼
《20世纪销售之死》作者
SalesAutopsy.com

“感谢《销售圣经》帮我赚了很多钱，我应该每周给吉特默寄张支票作为给他的提成。(但我不会这样做!)”

谢里·霍罗斯科
罗克威尔运输有限公司销售代表

“从帮助人成功的作用来看，这本书仅次于《圣经》。”

斯图尔特·H·洛
约翰-丹佛斯服务公司
项目销售工程师

“真想不到！在我将近三十年的销售训练中，从未在一本书中找到过这么多合理的教人如何去做的方法。我们公司的每个人都该读一读杰弗里的这本《销售圣经》。”

阿兰·里森纳
里奥茨广播集团市场经理

“《销售圣经》在散播一种具有感染性的态度，越早拥有这种态度，就会越成功。”

迈克·凯利
穆扎克有限公司战略销售开发经理

“在我收藏的销售类图书中，《销售圣经》过去是、现在也是最高产、果实最丰硕的一粒种子。”

洛里·沃德
拉卡塔技术有限公司
车辆跟踪销售咨询员

“这本书在我读过的销售类书籍中绝对排在前5名。销售不是高深科学，只是不断地做正确的事。杰弗里知道怎样做才正确并且愿意与人分享。”

辛迪·考德威尔
ABC广播公司亚特兰大公司
客户执行经理

“这是销售书籍中的瑞士军刀，有了这本书之后，其他的就显得多余。每一页都值得认真去读。”

安德鲁·里斯纳
英国伦敦“巨人方案”公司

“《销售圣经》里的建议和智慧不仅帮助我，也帮助我们团队中的每个成员获得了成功。在我们办公室《销售圣经》是必读书！”

埃里克·弗兰纳里
阿尔奇无线公司区域经理

“我24岁，高中毕业没再上学。但靠着杰弗里教的知识和方法，我不仅成为公司里最好的销售员，还鼓起勇气开办了自己的公司。24岁这就很不错。吉特默教的东西会伴随我一生！”

戴夫·沃纳
微制造有限公司销售/市场人员

“请把以下网址加入收藏夹：why-didn't-I-read-gitomers-sales-bible-5-years-ago.com（为什么我5年前没读吉特默的销售圣经.com）。”

乔·诺伍德
约克辛普森丛林邻居营销服务公司
销售经理

“等等！这本书中的内容如果被应用的话将是无价之宝。所以在没准备好做一个成功人士之前，先别急着翻开。”

迈克·蒂舍尔
专用解决方案公司新业务部

“一开始我们的销售生涯暗淡无光。但杰弗里·吉特默说：要喊出‘喔！’来。”

贾森·达姆龙
视频产品分销公司销售代表

“您的《销售圣经》在我的内心点燃了一把火，只有您明白它的含义！我喜欢您的书！谢谢！它使我想做一个更好的销售员，也想在我的个人生活中做一个更好的人。自我上次给您发邮件后三个月过去了，我非常高兴地告诉您我的销售情况现在是百分之百的成功。我重复一下，是百分之百的成功！从我生活的各个方面，我都改变了。”

哈罗德·洛克伍德
高级工具公司总裁

“这本书是如此如此如此地好，我使用书中的技巧把杰弗里·吉特默本人变成了我的客户!!!”

阿尔·加尔扎
阿拉默控制系统公司
工程技术销售总监

“我仍旧在参考我手里的第一版《销售圣经》，把我和我的销售人员带回到杰弗里那些永恒真理般的基础销售技巧和客户服务思想上。1994年当我购买那本书的时候我正在失业，而现在我经营着全国最大的一家经纪公司之一。杰弗里的销售方法意义深远，这些方法帮我修正并完善了‘价值第一’的经商风格，使我通过正确的道路到达顶峰。”

安德鲁·R·卡涅塔
泛世商业经纪有限公司总裁

“杰弗里·吉特默的《销售圣经》能够带领摩西走出荒野，也一定能够带领任何在黑暗中摸索的销售员走向光荣！用他那仿佛从孩童口中说出的简单语言，他给机器装上踏板，给道路送来轮胎，给面包抹上黄油。只要你还有一点生活的勇气，这本书就应该是第一本被你放在触手可及的书架上的书。”

彼得·赫普
加利福尼亚州萨克拉曼多市

“当我们所处的行业每周都在为它的不景气寻找新理由时，我们公司的销售却是去年此时的两倍。您每周刊出的《销售咖啡因》和 TrainOne 是我们销售成功的导航图。”

乔治·阿姆斯特朗
媒体资金合作社有限公司
销售经理、合伙人

“读几页《销售圣经》就像是帮我在每天登上创收之路之前上紧发条。杰弗里·吉特默是我 2003 年度完成销售的动力。”

蒂姆·索尔丹
派克斯电视公司客户执行经理

“我强烈推荐所有从事销售的人士读一读《销售圣经》。开办一家新公司并非易事，但在杰弗里的帮助下我在销售上取得了突破。在每次打电话推销之前我都会翻翻这本书。头一遭做重要的产品介绍的前夜，我通宵未眠地读这本书。后来我做成了生意！”

克里斯蒂娜·萨顿
英帝赛恩创意工作室合伙人

“2003 年 1 月，我的生意从一个家庭公司起步。我按照杰弗里关于如何在星期一开始一周计划的建议来做，非常高兴地看到在过去的八个星期一中，有七天我都成交了新的生意，并且使整个一周有了好的开始。谢谢你，杰弗里！”

保罗·佩希泰利
凤凰设计公司

“《销售圣经》是一本非常棒的工具书，我每天都会用到它。”

蒂姆·哈拉丹
G&K 服务公司分公司经理

“作为一名负责招聘培训的人员，我不仅把《销售圣经》上的方法付诸实践，还总是参考书中的一些方法，而且我的确一页页地反复读了这本书。这本书很好地描述了销售工作的实质。”

坎迪·布拉德福德
布拉福德集团总裁

“我是一家木材公司的客户经理，从事销售已有十多年。《销售圣经》名副其实是我的《圣经》。在动荡不安的经济环境中，它给了我可以使用的新鲜的、有效的销售工具。读了它之后，我用不到三个月的时间就把销量增加了一倍。”

马利亚·约翰逊
全球橡木公司客户经理

“在做销售仅仅八个月之后，公司就给了我‘销售员’的称号。但给予我‘优秀销售员’称号的，却是杰弗里的《销售圣经》。”

阿龙·萨巴蒂奈里
阿卡解决方案公司独立交易员

“杰弗里·吉特默为每个销售业务员上了许多节‘必修课’：认识并了解你的顾客，了解他们的公司和他们的需求。对你自己的产品和服务介绍要真实，态度要真诚，要不卑不亢。吉特默捕捉到了销售的神秘实质，告诉销售人员他们应该拥有知识、真诚、乐于助人并享受乐趣！我的销售队伍从他的图书和培训中直接受益。杰弗里总是能够清楚地告诉销售人员什么是好的、什么是不好的、什么是无法接受的。那些想成为专业销售人员的人应该把《销售圣经》当做必读书。”

雅姬·胡夫林
现场实验支持公司运营副总裁

“正如《圣经》一样，对于想卖出任何东西的任何人来说，《销售圣经》都是一本必须读的书。我经常重读并分析里面的章节。这是一本在你读完第一遍很久之后都还会去重读的书。”

克里斯·斯蒂芬森
日出促销公司创意总监

“杰弗里的作品是同类书籍中最出色的。他的文章新颖有创意，对我的硕士论文《幽默在销售中的使用问题研究》启发很大。”

鲍勃·庞修斯
维生素专柜总经理

“杰弗里的《销售圣经》是每位独立承包人必读的书，它改变了我做生意的方式。谢谢你，杰弗里！”

克里斯特尔·查普尔
托马斯出版公司

“我别出心裁的电话留言让人印象深刻，多谢杰弗里的《销售圣经》让我想出了这个点子。我的客户和朋友们在听完我的留言后，有人会给我的手机发短信骂我，但更多的人会期待着和我谈话。有很多人甚至故意打电话来，只是为了听一听我的电话留言。这种方式给我带来了许多有价值的生意联系。我要把《销售圣经》一直带在身边。”

加里·奥特拉真斯
世界著名的商业催眠师！
加里弗斯特公司

“在参加销售培训或销售会议之前，我会花时间读一读这本书。它非常简单，它提醒我销售是一个变化无常的行业，但一份积极的态度和努力地工作就可以保证你在这个行业里获得成功。”

约翰·辛普森
GSM 无线公司地区经理

“我做专业销售人员已近十年了，也可以说我应该什么都懂了。后来我买到了《销售圣经》，在读完并且实践其中的方法后，我的生意关系得到了改善，销售得到了提高，竞争对手感觉更难从我这里抢夺客户。而最重要的是，我明白了作为一名销售人员学无止境。这是一本很好的读物，我将一直把它带在身边。”

迪安·福尔库奇
埃斯帕瑞安-斯科莱斯公司
销售工程师

“每天花上 15 分钟读杰弗里·吉特默的《销售圣经》来帮助自己成功吧！”

彼得·拉迪泽斯基
拉德信息有限公司

“《销售圣经》不仅信息量大，而且读起来让人非常兴奋！我对它爱不释手！我非常高兴能在我被提升到一个更高层的销售职位时得到这本书。”

詹姆斯·威克佛
普罗克西医药公司

“我从杰弗里那里学到的最重要的东西就是：要与众不同。从第一个电话到收到支票，我发现杰弗里的观点帮助我从同行中脱颖而出。我的成功明显是受到了杰弗里的影响。”

马克·J·莱维恩
GV 资产管理公司
GV 财务咨询公司
财务咨询顾问

“友谊带来更多的销售，而在整个过程中你将享受到更多的乐趣。当人们笑出来的时候，他们会更清楚地记住你说了什么，这真是一种好的销售技巧。”

希拉·朗·阿姆斯特朗
《永远不要喝杯碟里的咖啡及其他正确的社交宴会礼仪》作者
安德鲁斯·麦克米尔出版社出版

“我还没找到比这更好的销售类图书。杰弗里的观点超出了销售过程，深入到事物的本质中——建立关系、增加销售。”

马克·迈耶
销售总监
营销与技术材料公司

“感谢你！先知（Prophet）吉特默（或称你好运（Profit）吉特默）在一本很好的书中收集了那么多神圣的秘诀，讲述了如何建立良好的关系以促进销售。当杰弗里说‘卖点东西吧——卖东西是好事’时，他为我点亮了一盏灯。”

“点子先生”唐·斯奈德
www.DonTheIdeaGuy.com

“《销售圣经》在帮助我集中精力、教给我新的方法、为我的销售武器上满弹药方面实在是功不可没。如果我没有读过这本书，一定还对销售不得要领。现在我会经常反复翻读这本书。”

马克·韦尼格
视野管理服务公司
销售副总监

“《销售圣经》是一个无比有用的销售工具。一本充满了诀窍、信息丰富、简单易懂的书。我总共买了五本，给我的销售业务员一人一本，自己留了一本。这是一本必备的读物。”

南希·卡梅伦
创意西饼公司总经理