

JEFFREY GITOMER'S 21.5
UNBREAKABLE
LAWS OF SELLING

Proven Actions
You Must Take to
Make Easier,
Faster, Bigger Sales...
Now and Forever!

销售 圣经



销售之神的21.5条
销售法则

[美] 杰弗里·吉特默 (Jeffrey Gitomer) 著
姜奕晖 译

帮你更容易、更快
做成更多生意



中信出版集团 · CHINA CITIC PRESS

Laws of *Selling*

Selling

Proven Actions You Must Take to Make Easier,
Faster, Bigger Sales...Now and Forever!

Proven Actions You Must Take to Make Easier

销售圣经 ②

销售之神的21.5条销售法则

【美】杰弗里·吉特默 (Jeffrey Gitomer) 著

姜奕晖 译

Unbreakable Unbreakable
Laws of *Selling* Laws of *Selling*

JEFFREY GITOMER'S 21.5 UNBREAKABLE LAWS OF SELLING

Proven Actions
You Must Take to
Make Easier,
Faster, Bigger Sales...
Now and Forever!

图书在版编目 (CIP) 数据

销售圣经. 2, 销售之神的 21.5 条销售法则 / (美)

吉特默著; 姜奕晖译. —北京: 中信出版社, 2015.11

书名原文: Jeffrey Gitomer's 21.5 Unbreakable Laws of Selling

ISBN 978-7-5086-5541-3

I. ①销… II. ①吉… ②姜… III. ①销售学 IV.

①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第 231390 号

Jeffrey Gitomer's 21.5 Unbreakable Laws of Selling

by Jeffrey Gitomer

Copyright © 2013 by Jeffrey Gitomer

Simplified Chinese translation copyright © 2015 by CITIC Press Corporation

Published by arrangement with author c/o Levine Greenberg Literary Agency, Inc.

through Bardón-Chinese Media Agency

ALL RIGHTS RESERVED

本书仅限中国大陆地区发行销售

销售圣经 2: 销售之神的 21.5 条销售法则

著 者: [美]杰弗里·吉特默

译 者: 姜奕晖

插 画: 方 芳

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: 北京鹏润伟业印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

版 次: 2015 年 11 月第 1 版

京权图字: 01-2014-3549

书 号: ISBN 978-7-5086-5541-3 / F · 3492

定 价: 69.00 元

印 张: 20 字 数: 160 千字

印 次: 2015 年 11 月第 1 次印刷

广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

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

规则变化无常，法则一成不变；
规则有望撼动，法则牢不可破。

——杰弗里·吉特默

销售不必处处遵循游戏规则 销售必须服从执行根本法则

世上每一名销售员都在想方设法做出更高的销售业绩。有可能，你还挣扎在销售定额或者销售计划的边缘，不得不绞尽脑汁；也有可能，你已经做得顺风顺水，还盼着更上一层楼。

你很幸运，要想卖出更多的东西，办法绝不止一种。

现实：你面临这样一种销售情境——交易失败。你很肯定本该顺利拿下这笔生意，只可惜事与愿违，某些事（或者某件事）出了差错。

或许，你会怪罪于价格、采购、招标、竞争之类的各种外界因素，但事实是——你之所以丢掉这笔生意，是因为你违反了某一条销售法则。

- 是价值与价格法则？
- 是销售演示技巧？
- 是缺乏证明？
- 还是你没能建立信任？

不论违反哪一条法则，结果都会让你丢掉生意。

时光倒流：20世纪70年代中期，我和一大帮竞争对手在纽约城中心斗得

你死我活。最后我赢了。赢得光明正大。

随着年纪渐长，我才慢慢意识到，我早年的成就是建立在沟通能力的基础上。我的对手们缺少像我这样的热情，也没有像我这样的信念，更没有将自己的热情和信念传递给顾客的本事。

请别误以为我经手的每一笔生意都能成交。我还差得远呢。但我可以告诉你，我从每次失败中都总结出教训，也都写成了文字。

之后的几年里，我开始把自己的销售理念和销售策略教给别人。我发现我确实能把自己的销售热情给传递出去，还能让人喜闻乐见。人们采纳了我的建议，屡试不爽。没多久，越来越多的人都想要学习我更多的思想。

自从我充分理解自己的热情是源于热爱，我的领悟和愿景便不断发展，也变得清晰：

- 自从我明白我热爱销售，我就想要做到最好。
- 自从我明白我热爱销售写作，我就想要做到最好。
- 自从我明白我热爱销售演讲，我就想要做到最好。

你能不能也像我一样，说说你对本职工作的热爱呢？

慢慢来吧，这需要时间。

1. 销售生涯的头一个10年，我学到了销售的规则。
2. 销售生涯的第二个10年，我更热爱销售，也更信赖自己销售的产品。
3. 销售生涯的第三个10年，我开始迫切想要把自己学到的一切通过写作和演讲传达给他人，让其他人也能将我的技巧、我的成就转变成他们的

技巧、他们的成就、他们的财富——或者更确切地说，你的财富。

3.5. 如今，销售生涯的第四个10年过去了，我终于明白，唯有遵从牢不可破的法则，才能最终实现我们期望的结果——销售成交！

现在，我将自己的销售知识和销售成就精炼成21.5条销售法则，这些法则不仅是不证自明的真理，更是帮助你提升销售业绩的踏脚石。

一旦你读过这些销售法则，认真理解，用心实践，就会明白这些法则为何牢不可破。一旦你开始掌握这些法则，就会为自己的销售和事业成功奠定坚实的基础。

那是你辛勤工作换来的果实。那是你应得的奖赏。

如果学会这些法则——如果努力掌握
这些法则——那么销售果实会来得
更加容易、更加快速。

——杰弗里·吉特默

掌握销售法则，
包你满载而归。

——杰弗里·吉特默

目 录

- 法则 1 吸引潜在买家 // 001
- 法则 2 修炼“好!”心态 // 015
- 法则 3 相信方能成功 // 027
- 法则 4 善于运用幽默 // 041
- 法则 5 打造专属品牌 // 049
- 法则 6 赢得杰出声誉 // 069
- 法则 7 保持自信和坚持 // 083
- 法则 8 展现卓越品质 // 097
- 法则 9 首先传递价值 // 105
- 法则 10 站在客户立场 // 119
- 法则 11 先提问再陈述 // 133
- 法则 12 提供难忘服务 // 147

- 法则 13 以忠诚换忠诚 // 159
- 法则 14 赢得客户信赖 // 173
- 法则 15 利用客户声音 // 183
- 法则 16 弄清“为什么” // 193
- 法则 17 厘清个人意图 // 209
- 法则 18 力图与众不同 // 219
- 法则 19 演示生动有力 // 235
- 法则 20 渗透社交媒体 // 251
- 法则 21 主动赢得销售 // 265
- 法则 21.5 不热爱就离开 // 279
- 后 记 // 301
- 附 录 // 303

法则 1

吸引潜在买家

挑 战

你是等想买东西的人不停打电话过来呢，还是（像傻瓜一样）仍在做陌生拜访呢？随便问问而已啦。你认为自己在市场上的价值是什么？我希望你能在价值方面占据主动。要是你能向市场持续注入足够的价值，那么想购买的客户就会主动打电话给你。这就是杀手级法则。

Unbreakable

Law

1



Attract Willing Buyers

法则1 吸引潜在买家

95 / 95 定理，你属于哪 95？

如果潜在客户主动电话联系你，出于种种原因想要购买你的产品（可能因为他们听说了你的一些好事儿，也可能因为他们读到与你有关的东西，还有可能是他们读过你写的东西，或是其他人的文字里提到了你），那么你能因此成交进而建立关系的可能性是 95%。

胜算不低。

原因：潜在客户致电寻求信息，目的就是想买东西。

回归现实：你走进办公室，坐在桌子前。今天，你将要（而且是必须要）给潜在客户打 100 个电话（而且是向陌生人进行电话推销）。

最后对方说“不”并且挂断电话的可能性是 95%。胜算渺茫。而在剩下 5% 多少有点儿兴趣的听众里面，最终出钱购买的人可能只有一个。

问题是，你还得要用尽每条销售渠道，历经整个销售周期，为的就是换来仅此一个客户。产品供应、客户约谈、建议书、招投标、随后跟进的广告攻势、

锁定有发言权的决策人，还有其他你（或你的公司）因为自身能力无法为市场提供价值而树立起来的一道道销售屏障。

问题重述：如果你能接到潜在客户的主动来电，那么销售达成的概率是95%；如果你要主动向潜在客户去电，那么销售流产的概率也是95%。

昨天：过去10年间（昨天），很有可能你已经靠采摘一些唾手可得的果实而获得销售大丰收，而身为销售员的你，可能也这样掂量自己：“我很出色。我可以跻身总统俱乐部。”

今天：突然之间你就来到了今天，眼下你正在四处搜寻果实。不料哪儿都找不着了。

如今你已陷入了手忙脚乱模式，原因如下：

1. 你没有搭建好任何一种社交媒体平台。
2. 你没有任何可供证明自身价值或所售产品价值的视频资料。
3. 你在同业市场上名声寥寥甚至默默无闻。
4. 你销售的产品或服务竞争相当激烈，你很难脱颖而出，很难超越那些你痛恨的家伙——你的竞争对手。
- 4.5. 你没有向现有客户一周接一周地发送有价值的信息。

要是你到现在还在使用营销信息或者销售信息，那么这些东西起到的作用是推远而不是拉近，是排斥而不是吸引。

明天：这让我想到明天。或者借用迪斯尼乐园的说法，就是“明日世界”。你从心底相信，只要眼下的经济形势有所改观，“明日世界”就会步入正轨，一切都会好起来——当然，你也会过上幸福快乐的日子，重新加入总统俱乐部。

你可能还会像隔壁园区的“幻想世界”那样，跟米奇和米妮握手，还要特别问候高飞^①。

有句老话说得好：“要想事情变得更好，先让自己变得更好。”假如你上一次没准备好，下一次也没准备好，那么该大干一场的时候就是现在。更强、更快、更努力，还要比以往任何时候更有决心。

如果销售步入歧途，竞争对手就会乘虚而入，接近你的现有客户，他们开出的价格让客户更乐意敞开钱袋子。

为此，你必须提供有价值的服务，你必须成为有价值的合作伙伴，你必须成为价值的提供者。如果做不到，你只能失去这笔生意，或者更糟的是，客户会要求你降低报价。（在这个利润至上的世界里，降低售价跟丢掉生意没什么两样。）

现在，是时候给你自己投资了。现在，是时候给客户投资了，这样才能在前进的方向上赢得 95% 的摆幅。现在，是时候让“价值”闪亮登场了。

我所推荐的做法很少有替代办法；即便是有方法可以替代，也没有任何一种方法能像我的建议那样有效。

很多销售员这一刻都在做什么呢？要么满腹牢骚，要么惊慌失措。该关心客户幸福度之时，他们在担心自己的饭碗；该关注客户忠诚度状况之时，他们在担心世界的状况。

上面所说的 95% 成功策略固然非常简单，但要想接到源源不断的客户来电，也得付出诸多努力：

① 高飞（Goofy），迪士尼卡通片中的人物。——编者注

- 成为贯彻一致的价值提供者，尤其是面向现有客户。
- 利用社交媒体平台，发布现有客户和潜在客户都能从中受益的价值信息。
- 树立无可挑剔的声誉。
- 赢得现有客户的认可、支持和忠诚度。
- 运用所有出色运动员都会用到的策略：自我对话等于自我排练。

告诉自己，你可以接住飞过本垒板的球；告诉自己，你可以击出本垒打；告诉自己，你可以在接到弃踢球后回攻达阵。并且想象自己成功做到了。

弄清你的价值信息所在，既考虑到你的客户感知，也能让客户乐意接受。

然后完成下面这件 95% 的销售员完不成的事：起身行动，今天就开始。



吉氏免费 小贴士：

如果你想阅读更多如何让潜在客户持续来电的策略，请访问 www.gitomer.com，并在 GitBit 框内输入单词 “Unsolicited”（主动来电）。