



向大师学销售

金虎男 编著

站在销售大师的肩膀上，
领略和实践不一样的销售人生。



亚伯拉罕 销售圣经

全图解

The Graphical Sales Handbook of
Jay Abraham

精选真人案例，启发销售智慧

注重图表演示，技巧一目了然

穿插漫画配图，情境立竿见影

创新销售知识，打破思维定式



化学工业出版社



向大师学销售



金虎男 编著

亚伯拉罕 销售圣经 全图解

The Graphical Sales Handbook of
Jay Abraham



化学工业出版社

· 北京 ·

本书分别从销售准备、挖掘客户、与客户初次接触、推介产品、消除异议、消除成交阻力、对客户进行深度挖掘以及自我提升等销售过程中的8个层面，对杰·亚伯拉罕在销售过程中使用的成功经验、方法技巧以及应用要领进行了总结与分析，辅以杰·亚伯拉罕本人的销售实例，以简洁的图表向读者传授杰·亚伯拉罕成功销售的60条真经，旨在教会销售人员掌握杰·亚伯拉罕的思想精髓，不断提升销售能力，帮助销售人员迈向销售巅峰。

本书适合一线销售人员，尤其是销售经验还不够丰富的销售新人学习和使用，也可以作为企业的销售经理指导下属的参考工具书。

图书在版编目 (CIP) 数据

亚伯拉罕销售圣经全图解 / 金虎男编著. —北京:
化学工业出版社, 2015.5
(向大师学销售)
ISBN 978-7-122-23201-4

I. ①亚… II. ①金… III. ①销售—方法—图解
IV. ①F713.3-64

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第043698号

责任编辑: 张焕强
责任校对: 程晓彤

封面设计: 张 辉

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装: 三河市双峰印刷装订有限公司
710mm×1000mm 1/16 印张12¹/₂ 字数150千字
2015年5月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686)

售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 29.80元

版权所有 违者必究

杰·亚伯拉罕是当今世界上最成功的商业战略家。

杰·亚伯拉罕运用他所开创的独特的营销理念和策略辅导了全球470个行业、14000家企业，为这些企业创造了超过70亿美元的额外纯利润。他服务过的企业涵盖IBM、微软、花旗银行、联邦快递等多个世界知名企业。

有人说，杰·亚伯拉罕遇到并处理过你能想象到的所有行业、领域的问题，用这句话形容他并不为过。他潜心研究并积极解决各个行业、领域可能会遇到的所有商业问题、挑战和机遇，向各个企业提供专业指导。

他的这种离奇的才能受到众多CEO、畅销书作者、企业家以及销售专家的瞩目和尊重。他们这样评价他——

“亚伯拉罕教给我们的行销技巧和策略，好学、好用、好赚，三辈子也用不完，而他教给你的策略性思考方式，才是真正的财富。”（联邦快递初创时期的高级副总裁迈克尔·巴斯克）

“亚伯拉罕最擅长的本事就是像变魔术一般将公司里表现最差的职员，瞬间变成营销和销售天才。”（《财富》杂志）

“我在研拟《心灵鸡汤》一书的概念时去找亚伯拉罕，他教了我两招终极绝招，相当管用，让我们的书因而大卖，全球畅销1亿本以上。”（《心灵鸡汤》作者之一马克·汉森）

从这些评价中，可以看出杰·亚伯拉罕的非凡性和崇高地位。

《亚伯拉罕销售圣经全图解》是莫萨营销“向大师学销售”系列中的一本。本系列图书通过对著名销售大师的销售理念和销售技巧进行深刻剖析，让读者能够在短期内学到大师们的销售思想精髓，快速掌握销售要领，减少销售过程中的碰壁次数，更快地达成交易。

本书引述了杰·亚伯拉罕在成功销售过程中的真实事迹，深刻挖掘了他在销售过程中的60条真经，并对其成功销售思想的精髓进行了分析、图解和

联系应用，帮助销售人员在实战中举一反三，迅速武装自己。

本书具有以下特点。

1. 精选真实案例，启发销售人员心智

全书从杰·亚伯拉罕个人的真实经历出发，为读者精心甄选寓意深刻的60个案例，让销售人员通过代入情境，轻松自然地感悟销售技巧。

2. 注重图表演示，销售技巧一目了然

以大量的图表来简明地讲解实际的销售过程中销售人员应该采取的对策与方案，使销售人员对于文字技巧的理解更形象。

3. 穿插漫画配图，情境关键重点体现

穿插的大量漫画配图，使销售人员更易于理解销售大师的案例背景，了解使用销售技巧的情境重点。

4. 创新销售知识，打破惯性思维定式

全书通过引述实际案例，以纵深的角度引导销售人员拓展销售知识，通过实战训练，有效地将销售技巧和方法直接落实到自我行动计划中。

本书适合一线销售人员，尤其是销售经验还不丰富的销售新人使用，也可以作为企业销售管理人员指导下属的参考工具书。

由于经验有限，诚恳提请各位读者提供宝贵意见，以便本书修订时加以补充和完善。

在本书编写的过程中，孙立宏、孙宗坤、刘伟、程富建、贾月、罗章秀、刘瑞江、袁艳烈、程淑丽、毕春月、金成哲、黄成日、唐磊、王春霞、蔚星星、徐滕、姜娣、严刘建、杨茜、刘俊敏、陈里、王琴等为本书的资料整理及插图制作提供了很大的帮助，在此对他们表示感谢。

弗布克莫萨营销中心

2015年3月

第1章 全面准备，力争赢在起点

杰·亚伯拉罕是一位极富传奇色彩的营销大师，享有“国际第一营销管理大师”等称号。他总能挖掘出隐藏资产，发现那些被忽视的机会，利用那些被低估的可能性，以此创造出一个个不朽的奇迹。这一切都源于他的坚持不懈。只要我们像他一样全力以赴地做好销售工作，就一定能收获累累硕果。

1. 培养兴趣爱好 002
2. 养成学习习惯 005
3. 放飞销售梦想 008
4. 坚持销售创新 011
5. 塑造积极心态 014
6. 树立坚定自信 017
7. 铸就正直品格 020

第2章 挖掘客户，寻找业务“金山”

销售就是介绍商品提供的利益，以满足客户特定需求的过程。客户是销售的关键，更多的客户会带来更大的收益。“当局者迷，旁观者清。”我们要善于改变思维，换个角度观察市场，发现隐藏的潜在客户。

1. 细分客户市场 024
2. 洞悉隐藏资源 027
3. 重视“小型市场” 030
4. 抓紧电波机遇 033
5. 利用介绍威力 036
6. 随时调整战略 039
7. 掌握开发秘诀 042

第3章 初次接触，赢得客户欢心

对待同一件事情，每个人的处理方式截然不同，结果也大相径庭。与客户打交道是一门很深奥的学问，不同的表达方式会带来不同的结果。我们应用客户最认同的交流方式，取得他们的信任。

1. 发挥名片作用 046
2. 善用“直接邮件” 049
3. 制造“一见钟情” 052
4. 结交权威人士 055
5. 量情选择“鱼竿” 058
6. 巧语挖掘需求 061
7. 保持耐心等待 064
8. 表明客户至上 067
9. 学会赞美客户 070

第4章 推介产品，激发购买欲望

“老王卖瓜，自卖自夸”，是销售中的典型错误，我们总是企图把自己的思想强加在客户身上。实际上，一名优秀的销售人员应站在客户的角度上进行思考，让客户发自内心地欣赏产品或服务。

1. 首选“饥饿”客户 074
2. 站对角度推介 077
3. 抓紧营销的噱头 080
4. 正确介绍产品 083
5. 快速撒下鱼饵 086
6. 图片加深印象 089
7. 邀客参与体验 092
8. 激发客户共鸣 095

第5章 消除异议，圈住客户订单

客户异议是销售过程中难以避免的环节，我们应正确地看待客户提出的异议。妥善应对客户异议有助于销售的不断提升。我们应积极地解决客户异议，修正销售中的失误，深层激发客户的购买欲望。

1. 尊重客户异议 100
2. 留足“面子”法则 103
3. “教育”你的客户 106
4. 感性说服客户 109
5. 打造“价值”卖点 112
6. 活用风险逆转 115
7. 提供解决方案 118
8. 策略与技巧并用 121

第6章 临门一脚，消除成交阻力

经过千辛万苦的销售过程，终于可以与客户达成交易。此时我们应戒骄戒躁，不能让客户体会到你的急迫。应从容不迫，在适当时期提出购买建议，争取最大的收益。

1. 提高联系频率 126
2. 加码基本需求 129
3. 凸显独特卖点 132
4. 重复强调原因 135
5. 别让客户走开 138
6. 单点变为套餐 141
7. 交叉销售产品 144
8. 激发购买潜能 147
9. 借助团队力量 150

第7章 深度挖掘，争取客户回头

众所周知，销售人员应视客户为“上帝”，全心全意地为“上帝”服务。随着市场竞争的逐渐加剧，我们不仅要视客户为“上帝”，更应视客户为家人。我们不仅要敬重客户，更应贴心地为客户服务。拉近我们与客户的关系，想客户所想，给客户家一般的亲切感受。

1. 解决客户烦恼 154
2. 处理客户抱怨 157
3. 兑现每个承诺 160
4. 适时进行回访 163
5. 痴迷于老客户 166
6. 留未成交客户 169

第8章 自我提升，挥洒销售魅力

销售是一件十分神奇的事情。一个能言善辩的销售人员，可以将产品销售给原本毫无购买意向的客户；一个聪明机智的销售者，可以化干戈为玉帛，消除与客户之间的矛盾；一个细致入微的销售者，可以尽可能地拉近与客户之间的距离，和客户成为无话不谈的朋友。这就是销售，只要我们坚持不懈，定能创造一个销售奇迹。

1. 直面失败经历 174
2. 不断历练自己 177
3. 练就销售毅力 180
4. 规划职业生涯 183
5. 珍惜时间财富 186
6. 树立“马上”观念 189

第1章 全面准备，力争赢在起点

杰·亚伯拉罕是一位极富传奇色彩的营销大师，享有“国际第一营销管理大师”等称号。他总能挖掘出隐藏资产，发现那些被忽视的机会，利用那些被低估的可能性，以此创造出一个个不朽的奇迹。这一切都源于他的坚持不懈。只要我们像他一样全力以赴地做好销售工作，就一定能收获累累硕果。



1. 培养兴趣爱好

我发现那些对某一职业有浓厚个人兴趣的人比那些勉强维持生存需要的人更有活力，更能抵挡住困难。他们在职场更具有竞争力。

——杰·亚伯拉罕

亚伯拉罕的故事



兴趣是最正确的指路牌

亚伯拉罕曾经讲过这样一个故事，故事的主人公是纽约一位化学药品推销员。这个推销员根本不喜欢自己的工作，也无法调动起工作的热情和干劲。因此他无法专注其中，整日浑浑噩噩，业绩也是勉强过关。

这个推销员当然也有自己的兴趣，那便是两件事：喜欢狗和散步。他觉得每天牵着自己的狗在大街上漫步、在田野里奔跑是人生最幸福的事情。他也曾无数次地感叹：如果这是自己的一项工作，那该有多么快乐和惬意啊！

但是兴趣就真的不能转化为工作吗？这位推销员并没有止步于感慨，而是进一步思考了这种可能性。他在寻找着可以和自身兴趣相结合的商机……

有一天他忽然意识到这样一个问题，他发现经济状况比较富裕的家庭大多数都会养狗，而这种家庭的主人往往因为繁杂的工作和紧张的作息而没有办法做到按时遛狗。当这个想法第一次冲进这位化学药品推销员的脑海中

时，他简直激动到了无以复加的地步，因为他意识到自己的机会来了……

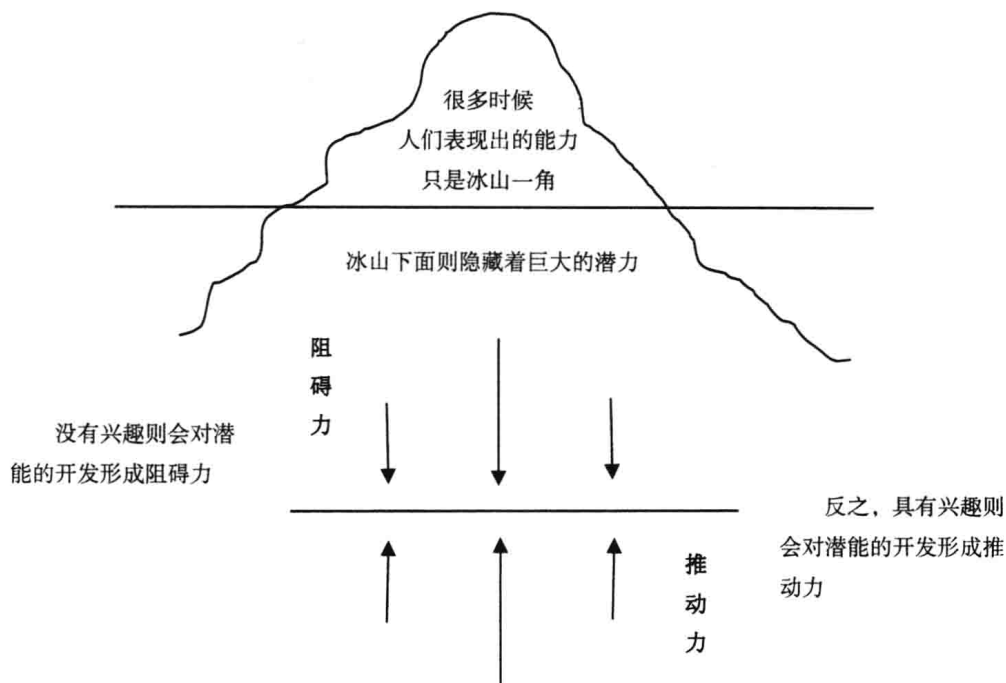
时间不长，他便创立了专门为富人遛狗的服务公司，而刚刚开业便可以赚到每周1500美元的收入。

兴趣就是这样在欣喜中丰富了人生，在快乐中创造了财富。

销售精讲

类似这位化学药品推销员的例子还有很多，黛比·菲尔德因为热爱烘烤饼干，便凭借这个嗜好创造了他的企业王国。比尔·盖茨热衷于研究电脑，同样实现了人生的卓越和辉煌。

兴趣指引着人们最开始的方向，决定了人们做事情的态度，只有对销售工作有着浓厚的兴趣，才能始终保持好奇心和驱动力，进而积极行动，克服过程中的困难，争取更完美的业绩。



但是很多时候，人们因为置身其中，不能清楚地认识到自己的兴趣所在。对此美国公共关系专家伯克斯提出了一些具体和专业的问题来帮助人们了解自己。

兴趣自测表

- ✓ 空闲时间你最爱从事的活动都有哪些？
- ✓ 什么会让你筋疲力尽，而什么又能最大限度地激发你的活力？
- ✓ 你喜欢单打独斗还是与团队共事？
- ✓ 你在工作中喜欢更多地运用思维还是工具？
- ✓ 户内工作和户外工作，你更喜欢哪一种类型？
- ✓ 你的价值观是什么？你认为什么是你在工作中最在意的？
- ✓ 对于你来说，空闲时间有多大的重要性？
- ✓ 你在家庭和工作中会如何两相平衡？



实战训练

自我分析：认真考虑上述每一个问题，并分析自己的兴趣爱好到底是什么。

观察思考：我自己所拥有的兴趣和爱好与工作的交叉和联系点在哪里？

2. 养成学习习惯

末日和失败属于那些陷入自我满足之中的人，而从别人的错误中学习，会为你节约上百万的金钱、几年的时间 and 情感的挫折。它会把你弹射或推升很多层级，只要你坚持。

——杰·亚伯拉罕

亚伯拉罕的故事



优秀是一种习惯。——亚里士多德

亚伯拉罕不仅通过自己的努力成为了享誉世界的营销大师，更是在全世界范围内打造了千千万万个“营销天才”。不论是他自己所创造的销售神话，还是他的众多“信众”所实现的财富王国，所有这些都离不开两个字：学习。

亚伯拉罕在全世界举行的学习研讨会需要报名者交纳2.5万美元的学费，虽然价格不菲，但是仍然有数百名渴求学习的人排队等候。这是为什么？就是因为亚伯拉罕所教的东西全是最佳的成功策略。

他会让报名者学习关于营销的思想和行动；他会让报名者学习如何运用更好的产品、更大的时效、更多的技巧、更优的服务、更合适的推销去打败竞争对手；他会让报名者学习到关于销售结果、声誉、利润与所花费的每分

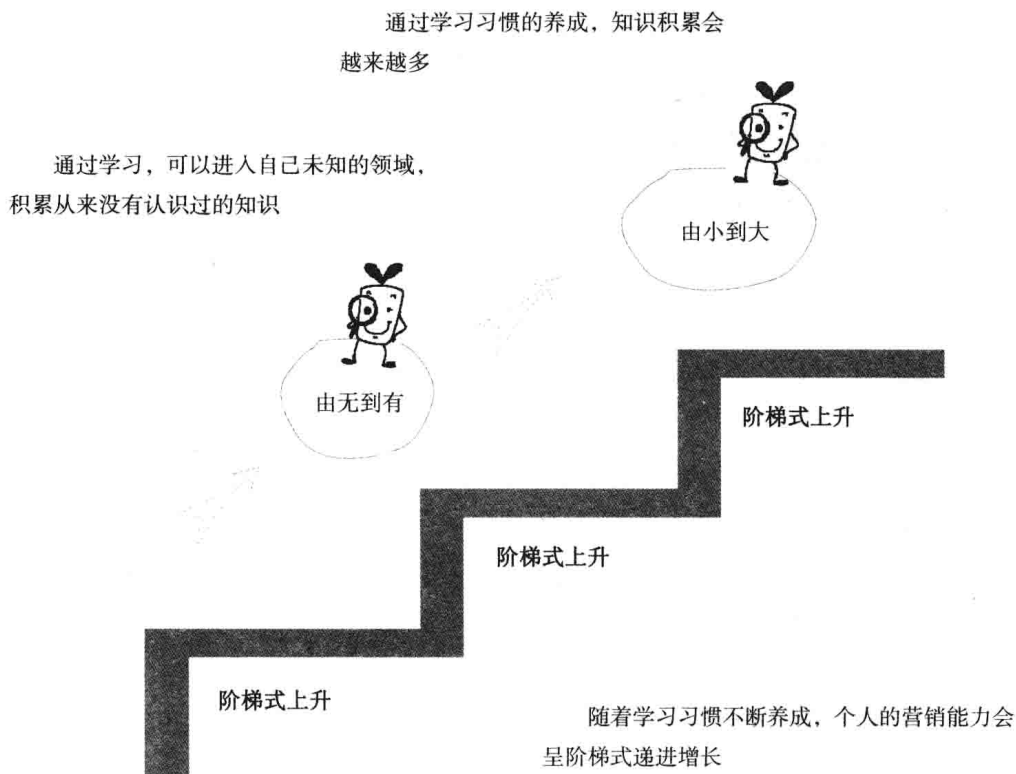
钱之间的联系；他会让报名者学习到如何只为目前的结果付钱，而不是为潜在的结果付钱。

亚伯拉罕自己很看重学习习惯的养成，也愿意将这个理念灌输给他的每一位“信众”，事实上确实每位报名者都通过学习收获了前所未闻的知识和前所未有的财富。

这其中最典型的通过学习受益的“信众”便是联邦快递的迈克尔·巴斯克。他曾经为了聆听亚伯拉罕2小时的咨询课程而飞行了1000英里。他自己也感叹，亚伯拉罕所教给他的营销策略和技巧，好用又好赚，三辈子也用不完，而这才是真正的财富。

销售精讲

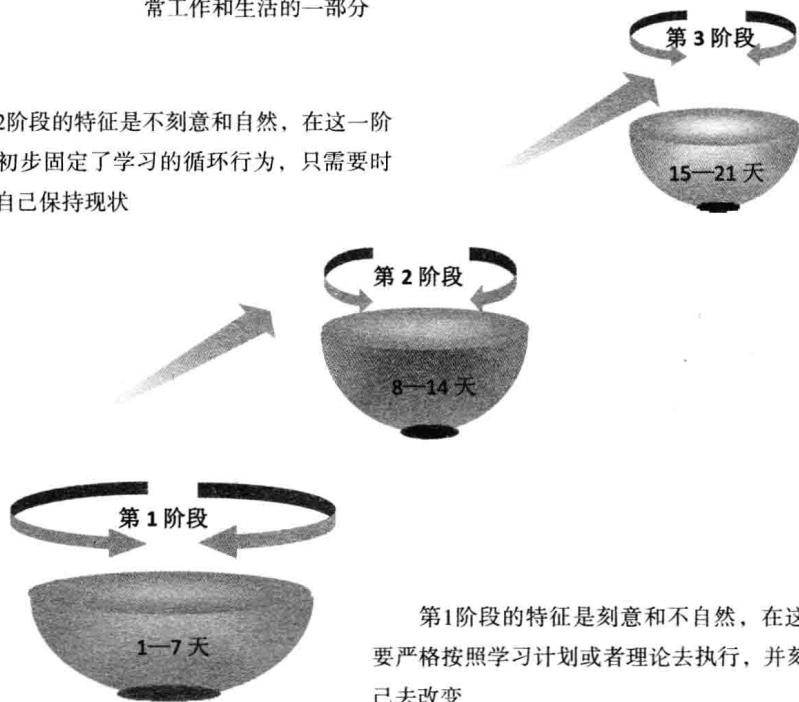
养成学习习惯对于销售人员来说十分重要，因为它不仅可以帮助销售人员实现个人成长，更能帮助他们实现业绩的飞跃。



任何习惯都不是天生的，学习习惯的养成更需要人们对自我的管理与监督。21天习惯养成法可以帮助人们逐步进入自然和稳定的学习状态。

第3阶段被称为习惯性的稳定期，这一阶段学习习惯已经完全养成，无需提醒便内化为日常工作和生活的一部分

第2阶段的特征是不刻意和自然，在这一阶段已经初步固定了学习的循环行为，只需要时刻提醒自己保持现状



第1阶段的特征是刻意和不自然，在这一阶段需要严格按照学习计划或者理论去执行，并刻意提醒自己去改变

实战训练

设定目标：为自己制定一份21天的学习计划表。

培养习惯：按照上文中所说的方法执行。

第1阶段：_____

第2阶段：_____

第3阶段：_____

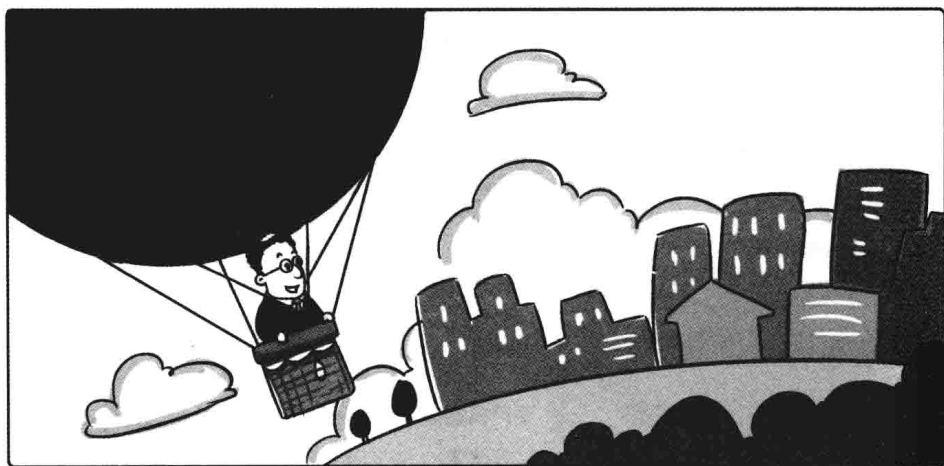
反馈自省：在21天的习惯养成过程中，有哪些经验？又有哪些教训？

3. 放飞销售梦想

许多人在奋斗过程中非常的自私，但最后却达到了无私的境界，而且是真真正正达到了无私的境界。

——杰·亚伯拉罕

亚伯拉罕的故事



有了梦想，我们才能尽情飞翔，有了飞翔，我们的梦想便不再遥远

马丁·路德·金曾经于1963年在华盛顿林肯纪念堂发表过一次著名的演讲，主题便是“我有一个梦想”。“梦想”对于所有人来说都具有十分重大的意义，亚伯拉罕也不例外。

梦想看似虚无缥缈，实则离我们并不遥远。它永远像一只看不见的手，牵着我们走向成功的终点。亚伯拉罕正是拥有这样的梦想，才能达到常人不能达到的境界。

他曾经这样说过：存在这样一种信念系统，大部分人们可能只从肤浅的表面上去注意它，却没有意识到它可以帮助找到更高的目标和理想——使别人的生活更加富裕，为他们带来更多的保护和利益，为他们谋求更多的财富，为他们创造更大的优势，为他们带来更大的安全感和更高的效率，总之为他们带来更美好的事物。