



向大师学销售

韩庆龄 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。



汤姆·霍普金斯 销售圣经

全图解

The Graphical Sales Handbook of
Tom Hopkins

精选真人案例，启发销售人员智慧
穿插漫画配图，情境关键立竿见影

注重图表演示，销售技巧一目了然
创新销售知识，打破惯性思维定势



化学工业出版社



向大师学销售

韩庆龄 编著



汤姆·霍普金斯 销售圣经

全图解

The Graphical Sales Handbook of
Tom Hopkins



化学工业出版社

·北京·

本书通过对销售大师汤姆·霍普金斯在销售过程中使用的成功经验、方法技巧以及应用要领的总结,围绕自我定位、沟通技巧、电话销售、产品介绍、赢得客户、缔结成交、拓展关系、自我增值等8个方面,辅以汤姆·霍普金斯本人的实例,以简洁的图表向读者传授汤姆·霍普金斯成功销售的80条真经,是帮助销售人员迈向销售巅峰的实务枕边书。

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

汤姆·霍普金斯销售圣经全图解 / 韩庆龄编著.

—北京:化学工业出版社,2015.1

(向大师学销售)

ISBN 978-7-122-22079-0

I. ①汤… II. ①韩… III. ①销售—图解

IV. ①F713.6-64

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第241625号

责任编辑:张焕强

装帧设计:张辉

责任校对:边涛

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16 字数200千字

2015年1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:35.00元

版权所有 违者必究

汤姆·霍普金斯是全世界单年内销售房屋最多的地产销售人员，平均每天卖一幢房子，3年内赚到3000万美元，27岁就已成为千万富翁。至今，汤姆·霍普金斯仍是吉尼斯世界纪录保持者。

他每年出席全球上百场演讲会，向全世界梦想获得巨大成功的人们传授销售知识，分享自己毕生的成功经验，被公认为“销售冠军的缔造者”。如今全世界90%的销售培训课程，都来源于他的销售培训系统！他出版的众多经典销售培训图书，被翻译成30多种语言，让全球超过5000万人受益！

相信立志要在销售行业有所作为的你，现状不会比曾经的霍普金斯更差。汤姆·霍普金斯大学辍学，在建筑工地扛钢筋为生。不过，他相信世上一定会有更好的谋生手段，并开始尝试进行销售。在初踏入销售界的前6个月，他屡遭败绩，穷困潦倒，于是决定把最后的积蓄投入到世界第一激励大师金克拉一个为期五天的培训班。从此，汤姆·霍普金斯的人生发生了巨大的改变。

在如此恶劣的情况下，汤姆都获得了巨大的成功，你为什么不可以？

《汤姆·霍普金斯销售圣经全图解》是“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。

本书通过对汤姆·霍普金斯成功销售过程中真实事迹的引述、分析、图解和联系应用，深刻挖掘了他成功销售的80条真经。这是霍普金斯成功销售思想的精髓所在，能够帮助销售人员在实战中灵活运用，武装自己。

为了更好地提炼精华，将销售技能与技巧更突出地表现出来，以便对接销售人员的具体工作进行有效指导，本书力求做到以下几点：

1. 精选真实案例，启发销售人员心智

全书从汤姆·霍普金斯个人的真实经历中，为读者精心甄选寓意深刻的80个案例，将销售人员带入实战情境，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，打破惯性思维定势

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，也可以作为企业的销售管理人员指导下属的参考工具书。

由于经验有限，在此恳请各位读者提出宝贵意见，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、刘井学、程富建、刘伟、董建华、罗章秀、任玉珍、贾月、陈科达、程淑丽、王琴、严刘建、杨彩、杨茜、毕春月、刘颖、张娜、张俊斌、韩建国、刘瑞江、李金伏等为本书资料的收集和整理提供了帮助，在此对他们表示感谢。

弗布克莫萨营销中心

2014年12月

第1章 以专业的销售为一生职业

汤姆·霍普金斯认为，销售是一个充满情感的行业。只有我们自己先肯定销售，才能得到客户的认同。做一行，爱一行。我们应以销售为一生的职业，在工作中得到快乐、传递快乐，用自己的热情感染身边的每个人。

1. 学习，让你焕发信心的光彩 002
2. 燃烧你的热情 005
3. 扮演专家顾问的角色 008
4. 做感兴趣的内向者 011
5. 在客户需求上下功夫 014
6. 了解你的竞争对手 017
7. 做自己的形象顾问 020
8. 成功者决不放弃 023
9. 打造正面的心理食谱 026
10. 技巧来自后天学习 029
11. 为每分每秒做规划 032

第2章 沟通是一切事情的关键

“买卖不成话不到，话语一到卖三俏。”的确，销售过程中最重要的就是沟通，没有好的沟通技巧就不可能有好的业绩。一名出色的销售人员应用心与客户沟通，用沟通技巧吸引客户，让客户认同产品，激发客户的购买欲望。

1. 掌握发问的技巧 036
2. 掌握话语主动权 039
3. 让客户确认接受事实 042
4. 激发情绪与欲望 045

5. 通过发问解答疑虑 048
6. 好的聆听胜过千言万语 051
7. 听出生意的线索 054
8. 集中你的注意力 057
9. 避免说出“拒绝性字眼” 060
10. 注意你的肢体语言 063
11. 建立你对客户说话的重要性 066

第3章 用好电话这一销售工具

电话销售是把双刃剑，它虽然可以让我们跨越空间的障碍与客户沟通，但远不如面谈容易亲近客户。我们要利用好这把双刃剑，发挥电话营销的优势，同时变劣势为优势。

1. 消除电话抗拒 070
2. 每个打来的电话都是赚钱的机会 072
3. 善意地让客户“等” 075
4. 打出电话前先写封信 078
5. 留下客户的联系方式 081
6. 发挥声音的魅力 084
7. 绝不要透露价格 087
8. 防止煮熟的鸭子飞走 090

第4章 做最有效的产品推介

同样的事物，站在不同的角度去观察，结果是截然不同的。同样道理，对于同一件产品，不同的介绍方式也会带来完全不同的结果。作为一名优秀的销售人员，应灵活多变地介绍产品，将产品对客户有利的一面全部展现出来。

1. 建立亲善的感觉 094
2. 微笑的魅力 097
3. 以共同点开场 100
4. 确保演示工具井然有序 103
5. 多用图片“说故事” 106
6. 不要掩饰产品缺陷 109
7. 把嘴巴当作一件利器 112
8. 遵循“4P”原则 115

9. 让客户参与演示 118
10. 巧用“第三方”证明 121
11. 有效的意向陈述 124

第5章 赢得客户的信赖和芳心

“小事成就大事，细节成就完美。”若想赢得客户的芳心，就必须从细微之处做好销售。让客户看到我们的贴心服务，体会到我们发自内心的关怀，了解到产品独到的特性。

1. 做好不起眼的小事 128
2. 勇于承担责任 131
3. 保持幽默感 134
4. 客户利益高于一切 137
5. 低估客户是大忌 140
6. 不要急于成交 143
7. 发现欲望的循环周期 146
8. 培养客户的信赖感 149
9. 找出客户感兴趣的事 152
10. 同步客户的频率 155
11. 以同理心关注客户需求 158

第6章 如何实现快速成交

技巧是前人通过实践总结出的经验，是智慧的结晶。熟练掌握销售技巧，吸取前人的经验，可以帮助我们减少不必要的失误，提高销售效率。一个出色的销售人员不仅要学习技巧，还要善于总结技巧。在销售实践中不断完善销售能力，争取取得更大的进步。

1. 注意客户的肢体语言 162
2. 提出请购要求 165
3. 以引申法防止客户拖延 168
4. 帮助准客户挑选 171
5. 利用“怕买不到”的心理 174
6. 欲擒故纵法促进交易 177
7. 用事实天平来衡量 180
8. 克服结束销售会谈的障碍 183

9. 达成交易的7种技巧 186
10. 以沉默获取交易 189
11. 逐渐改变客户思维 192
12. 在异议发生前就处理好它 195
13. 将反对意见转换成积极因素 198
14. 处理价格上的异议 201

第7章 要赚更多钱就去接触更多的人

“处处留心皆文章，处处有心皆客户。”只有拥有更多的客户，才能获得更大的收益。其实，赢得客户并没有想象的那么困难。只要积极利用人脉，善于发现潜在客户，热情地接触更多的人，每个人都有可能成为我们的客户。

1. 拓展社交人际关系 206
2. 注意阅读报纸 209
3. 把名片送出去 212
4. 认养“孤儿”客户 215
5. 让老客户帮你介绍 218
6. 做优秀的公关员 221
7. 学会和别人交换 224

第8章 用小习惯成就自己的销售事业

一个热爱销售事业的销售人员，一定会规范销售中的每个微小的习惯，赢得客户的认同，并将这些习惯放到销售的每个环节，从而成就自己的销售事业。

1. 落魄中总有转机出现 228
2. 马上行动并坚持到底 231
3. 培养准时的习惯 234
4. 养成送礼物的习惯 237
5. 写很多亲笔信函 240
6. 及时追踪和跟进 243
7. 感恩之心永存 246

第1章 以专业的销售为一生职业

汤姆·霍普金斯认为，销售是一个充满情感的行业。只有我们自己先肯定销售，才能得到客户的认同。做一行，爱一行。我们应以销售为一生的职业，在工作中得到快乐、传递快乐，用自己的热情感染身边的每个人。



1. 学习，让你焕发信心的光彩

任何行业的大师，如果不先成为一名完全投入的学生，决不会成为大师。只有不断地学习，才能让你焕发出自信的光彩。

——汤姆·霍普金斯

霍普金斯的故事



学习，让你焕发信心的光彩

汤姆·霍普金斯有这样一个观点，他认为：“天生的销售能力是一种神话。想成为销售冠军，就要像想成为杰出的运动员一样，需要通过辛勤的学习，打好几项基本功。”

在一次培训课上，他这样对他的学生说：“销售冠军都很有自信，预期自己一定会成功。他们会散发出自信的光彩，当然这种自信并不是盲目的自大，而是来自于专业知识和事前的完善准备。销售冠军都会不断地学习，没有天生的销售冠军，我自己亦是如此。”

汤姆·霍普金斯刚开始做销售的时候，销售的业绩并不是很好，也曾有过一段穷困潦倒的日子。他每每回想起那段日子，都会非常感慨学习的力量。

在霍普金斯最窘迫的时候，他还是选择通过学习来武装和改变自己，他用仅剩的钱，报名参加了一个5天的课程。通过这5天的课程，他深刻地了解

到学习的重要性，以后他将所学运用到实际的销售过程中，随着业绩的增加，霍普金斯也越来越自信。

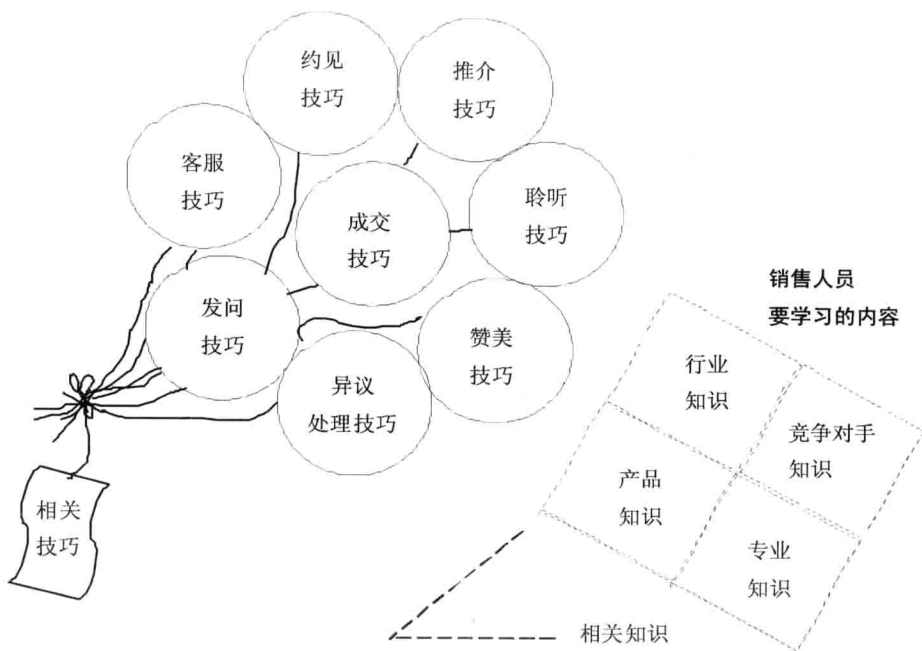
顶尖的销售人员都擅长从任何事物中学习，汲取技巧和经验。因为学习使自己获取充足的知识与信息，这样他们对自己以及自己的产品也充满自信，他们相信自己提供的服务能够帮助客户。正是因为有了这种相信，他们才不会被偶然的挫败给打倒。

汤姆·霍普金斯总是在他的训练营中看到熟悉的面孔，有一次，他问一个五年都去参加他课程的人：“你把你手下的销售人员都带来了吗？”

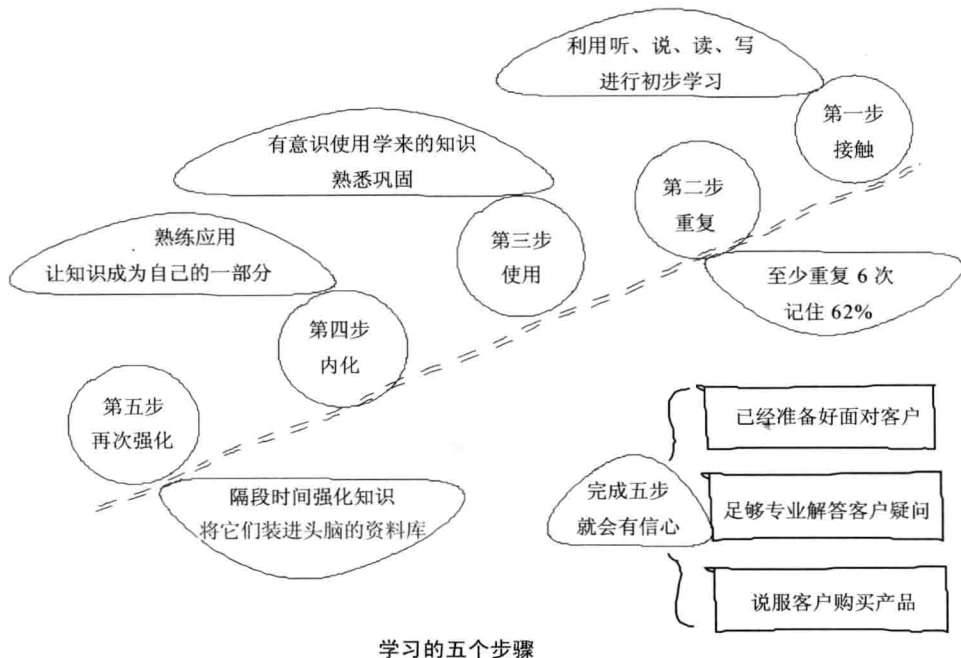
那位销售高手笑着摇摇头，对他说：“只来了几个人，这几个都是最顶尖的销售人员，而那些最需要的人反而都不会来。他们总是自信满满地告诉我，他们做得很好，不需要再进行培训了，可是他们忘记了，没有学习与投资，就不会累积出成功的自信。”

销售精讲

销售过程也是一个学习的过程。每一个顶尖的销售人员都需要不断用学习来的知识和技巧来武装自己的头脑，没有不需要学习的冠军销售人员。因为不先成为一个全心投入的学生，就无法成为销售路上的顶级冠军。



不断学习专业知识和销售技巧，能够让销售人员迅速成长。掌握好的学习方法，能够起到事半功倍的效果，当知识掌握得更牢固，技巧就会运用得更娴熟，销售过程自然更自信。



实战训练

自我分析：是否一直坚持学习销售知识和技巧？

1. _____
2. _____

我的目标：制订学习计划，用_____的时间，让自己变得更专业、更有信心！

实施方案：写下具体实施方案，让自己焕发信心的光彩。

1. _____
2. _____
3. _____

2. 燃烧你的热情

销售人员要了解的是，客户会接受销售人员的产品和技术，主要是基于销售人员的热情与信念。

——汤姆·霍普金斯

霍普金斯的故事



燃烧热情，邀客户共舞

汤姆·霍普金斯在培训课上，曾多次与学员沟通过关于销售热情的话题。他通常会这样问：“我要问各位一个问题，请你们回答保持热情的五大关键是什么？”遗憾的是，汤姆·霍普金斯并没有得到学员的满意回答。

汤姆·霍普金斯面对这种情况，总是无奈地摇头，接着说：“我接下来要谈的就是保持热情的五大关键。为什么我如此强调热情？因为我悲哀地发现，很多人尤其是销售人员在销售过程中，都失去了热情。”

汤姆·霍普金斯认为：“现在社会上很多人，尤其是年轻人，都失去了热情，对生活的热情，对工作的热情，他们在心态上和身体上都保持健康，但心态上却已经处于老年。”

霍普金斯总结说：“这些人，有共同的特点，他们都很负面很沮丧，偶尔尖酸、刻薄，失去了对生命的热情，失去了所谓的保持热情的关键。大家

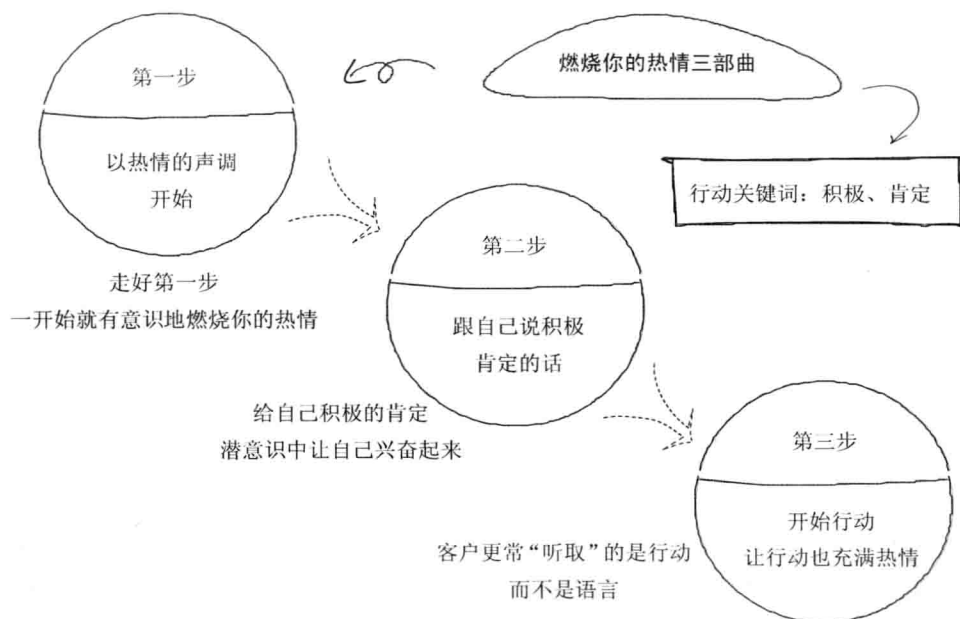
设想一下，你要是见到这样的一个销售人员，你能愉快并放心地购买他的产品吗？”

学员们听到汤姆·霍普金斯的话，立刻沉静下来。这个时候，霍普金斯往往会反问下面的学员：“作为销售人员，我首先要问各位，有多少人能对住在梦寐以求的房子里没有任何贷款感到充满热情？有多少人能对依靠既有资产值产生的收益生活感到热衷呢？各位都要保持热情，因为这正是你们想要的生活。”

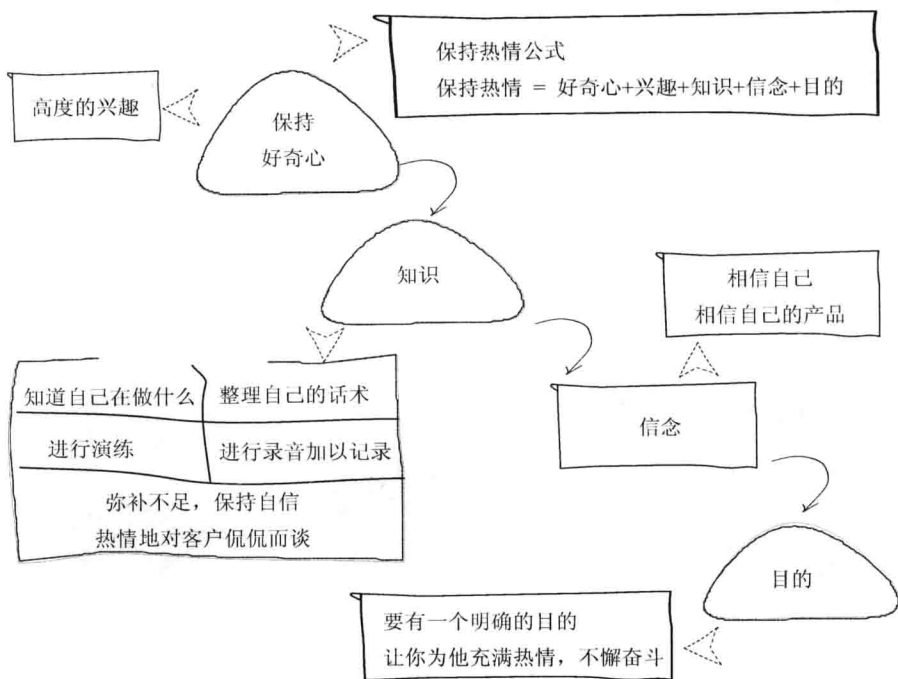
同样道理，卖给客户产品，给客户带来愉悦感受，也是销售人员想要的。想要这个结果，没有热情怎么行？要知道，客户会接受你的产品和技术，主要是基于你的热情和信念。

销售精讲

如果一个销售人员给客户的第一印象是热情，那么毫无悬念，他已经有了一个极好的销售开端。销售人员燃烧起来的热情会在无形中感染客户，提升成交概率。顶尖的销售人员无疑都掌握了燃烧热情的方法，并将热情传递给客户，最后达成交易。



销售人员在与客户的交往中要注意发扬自己热情的一面，同时也要注意张弛有度。这不是一次性的，想要和客户保持长期的业务关系，就要将热情持久地延续下去，因此销售人员需要掌握保持热情的方法。



实战训练

自我分析：我是否在销售中燃烧了自己的热情？

实施方案：写出所能想到的燃烧自己热情以及保持热情的方法。

1. _____
2. _____
3. _____

3. 扮演专家顾问的角色

顶尖的销售人员都在扮演着专家顾问的角色，而非销售人员。顾问的角色不仅会使客户解除武装或者会觉得轻松，还能让销售人员成功地与他们建立长期的关系。所以，你必须让顾客觉得你是顾问，而非销售人员。

——汤姆·霍普金斯

霍普金斯的故事



清晰定位，做顾问，不做销售人员

汤姆·霍普金斯在为学员讲授销售知识时，常跟学员强调：“要想在销售领域做得成功，就必须先给自己一个正确的定位。要知道，顶尖的销售人员之所以能成功，有一个重要的原因就是，他们在扮演着专家顾问的角色，而非销售人员。”

有一次，汤姆·霍普金斯的一个学员跟他请教，谈到恐惧的问题，他说：“客户对销售人员有一种本能的排斥心理，所以我在向他们推销的时候，总会感到害怕、恐惧，那种厌恶和排斥的感觉让我有些不敢面对他们。”

汤姆·霍普金斯微笑地回应着这名学员：“是的，我们是销售人员，我们应该做的不是恐惧，而是为这个头衔感到骄傲。”

看着学员若有所思的样子，汤姆·霍普金斯接着说：“许多人对销售以