



向大师学销售

王春霞 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。



# 金克拉 销售圣经

## 全图解

The Graphical Sales Handbook of  
Zig Ziglar

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

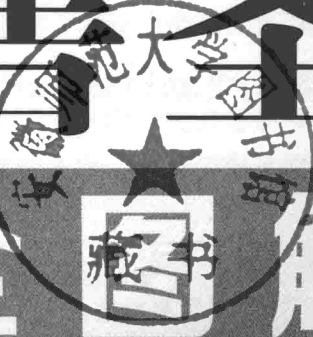
2-010



王春霞 编著

# 金克拉 销售圣经

## 全图解



The Graphical Sales Handbook of  
Zig Ziglar



化学工业出版社

北京

本书围绕销售潜质、自我激励、开拓客户、拜访客户、销售展示、消除异议、促成交易、增值服务等8个方面,对销售大师金克拉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,辅以金克拉本人的销售实例,以简洁的图表向读者传授金克拉成功销售的60条真经,旨在教会销售人员掌握金克拉的思想精髓,不断提升销售能力,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

金克拉销售圣经全图解 / 王春霞编著. —北京:  
化学工业出版社, 2015.3  
(向大师学销售)  
ISBN 978-7-122-22925-0

I. ①金… II. ①王… 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023698号

---

责任编辑:张焕强  
责任校对:陈静

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13 字数150千字  
2015年3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: 30.00元

版权所有 违者必究

金克拉是国际知名的演说家、作家及全美公认的销售天王、最会激励人心的励志大师。

凭借热心、情致和才能，金克拉与各种年龄层次的人都能够轻松地沟通。他每年定期在全球举行巡回演讲，用他的成功哲学感染和激励了成千上万的听众。

相信立志要在销售行业有所作为的你，现状不会比曾经的金克拉更差。金克拉9岁时，放学后替商店老板打工；12岁在肉店工作，一周只挣40美分；17岁加入飞行训练队，退伍后拿着205美元回到肉铺继续打工。后来他成为了厨具销售人员，并从此开启了通往成功的道路。

在如此恶劣的情况下，金克拉都获得了巨大的成功，你为什么不可以？

本书是“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。

本书引述了金克拉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

全书从金克拉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，让销售人员通过带入情境，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、刘井学、程富建、刘伟、董建华、罗章秀、任玉珍、贾月、程淑丽、韩燕、王琴、严刘建、刘瑞江、毕春月、高春燕、高玉卓、王琴、杨彩、杨茜等人为本书的资料收集和整理提供了极大的帮助，在此，对他们表示衷心的感谢！

弗布克莫萨营销中心

2015年1月

## 第1章 你真的入行了吗——销售大师的七个潜质

世界上没有随随便便的成功。从一个苦苦挣扎、不太成功的商人，到几家公司的销售冠军，最后成为风靡全球的演讲大师，金克拉一生都在不断地调整自己，做出积极的改变。销售人员要想获得成功，也需要像金克拉一样挖掘自己的潜质，促进自己的成长。

1. 正直是成功关键 003
2. 挖掘信念的力量 006
3. 拥有成功企图心 009
4. 学会对自己负责 012
5. 困难是成长的契机 015
6. 自我激励加速成功 018
7. 做好赢的准备 021

## 第2章 挖掘自信和潜能——你自己就是一座宝藏

自信是最好的个人名片。销售人员要想获得成功，就要对自己的工作怀抱高度的自信，并正确认识自己的潜能——其实，你自己就是一座宝藏。只要你能够充分发挥自己的潜能，正确打造自己的价值，成功指日可待。

1. 传送你的诚信 027
2. 激发乐观心态 030
3. 点亮爱之心 033
4. 磨好准备的“刀” 036
5. 以专业形象武装自己 039
6. 劣势是种礼物 042

### 第3章 开拓客户资源——每个客户都是财富

每个客户都是财富，寻找潜在客户是销售成功的关键。千里之行，始于足下。只有从现在开始，不断开发客户资源，积累客户财富，才能做好销售。

1. 抓住任何机会搜寻 047
2. 成为交友的高手 050
3. 利用介绍人的影响力 053
4. 随时随地进行销售 056
5. 没有兴趣就没有会谈 059
6. 不延误拜访时机 062
7. 克服拜访的恐惧 065
8. 通过提问取得接见 068

### 第4章 以好意图去拜访——深入交心的面谈

细节，是销售的关键。拜访客户是一个增进双方感情、促进相互了解的过程。只有从客户的角度出发，想客户所想，走进客户的内心世界，让客户体会到产品能带给他的巨大好处，才能与客户达成共识，加快销售工作的进程。

1. POGO原则 073
2. 利用电话工具 076
3. 传递“感觉”的力量 079
4. 摆正你的关注点 082
5. 学会聆听 085
6. 打造一张笑脸 088

### 第5章 让展示“动”起来——激发客户的需求

“销售的是梦想，而非产品。”优秀的销售员懂得用生动的产品展示使客户认同产品。他善于唤醒客户深藏内心的梦想，激起他们购买产品的欲望。

1. 以问题开始 093
2. 引爆同理心 096
3. 成为“文字商人” 099
4. 逻辑情感合二为一 102
5. 发挥声音的魅力 105
6. 善用图片的说服力 108
7. 发挥感叹词的力量 111

## 第6章

### 应对异议技巧——积极解决客户疑虑

每个人都是不同的个体，想法自然也各不相同。因此，在销售过程中客户产生异议也是正常现象。我们要做的便是积极看待异议，努力消除客户疑虑，成功完成销售。

1. 期待客户的异议 117
2. 吹散“猩猩的尘土” 120
3. 用提问说服客户 123
4. 以幽默愉快化解 126
5. 选好时机解答异议 129
6. 突显人性化卖点 132
7. 关键性理由秒杀 135
8. 卖出产品的功效 138

## 第7章

### 成交易如反掌——乘胜追击处理异议

成交并不是一次交易的结束，而是另一次交易的开始。通过一次成功的交易，销售人员已经对客户有所了解，只要进一步与客户建立情感上的共鸣，往往就能赢得更大的合作。

1. 敏感把握成交时机 143
2. 提出请购要求 146
3. 理由叠加术 149
4. 消除价格异议 152
5. 化整为零打造“买得起” 155
6. 付钱太少有风险 158
7. 在客户的脑海中“绘图” 161
8. 二选一成交法 164
9. “怕买不到”让客户紧张 167
10. 用“被信任”消除拖延 170
11. 善解人意成交法 173
12. 恰当运用“挑衅”的力量 176



## 第8章 以行动提高效率——销售工作要“巧干”

所谓“结果才是硬道理”，销售业绩是衡量销售成功的重要标准。终日劳作、事事忙碌并不代表业绩就会高，很多销售达人都过着来去潇洒、轻松自如的生活，究其原因，工作效率是关键。因此，销售工作不能光要“苦干”，更不能“蛮干”，而是要“巧干”。

1. 善待每一位客户 181
2. 让客户愿意“回头” 184
3. 计划你的时间 187
4. 制订行动计划 190
5. 先效能后效率 193
6. 善于自我分析 196

## 第1章

# 你真的入行了吗——销售大师的七个潜质

世界上没有随随便便的成功。从一个苦苦挣扎、不太成功的商人，到几家公司的销售冠军，最后成为风靡全球的演讲大师，金克拉一生都在不断地调整自己，做出积极的改变。销售人员要想获得成功，也需要像金克拉一样挖掘自己的潜质，促进自己的成长。





## 1. 正直是成功关键

当你诚实、正直而高尚地生活时，生活是会给予你回报的。诚实、正直和高尚的品质毫无疑问将会为你的职业生涯带来正面的影响。

——金克拉

### 金克拉的故事



金克拉的一个朋友罗伯特·戴维斯曾经是美国罗伯特病虫防治公司的一位杰出的销售经理。一次，金克拉与罗伯特探讨销售人员必备的素质，罗伯特只回答了金克拉两个字：正直。

罗伯特和金克拉讲述了他工作时的一段经历。

“我曾经遇到过一个有点轻狂的新销售人员，他的表现让我非常震惊，也让我认识到了正直的重要性。”罗伯特回忆说，“那是一个星期五的傍晚，有一个客户打电话来说很多蜜蜂聚集在他家周围，他希望我派人去处理这个问题。”

“于是你派这个新销售人员去了？”金克拉问罗伯特。

罗伯特点点头：“是的，我让这个销售人员去了客户家里。不久，他就拿着一张225美元的支票回来，并且骄傲地问办公室里的人，谁曾在10分钟内拿到过超过200美元的订单。”

金克拉对于销售人员的表现也感到震惊：“10分钟内拿到225美元的订单？”

罗伯特回答：“是的。但是你要知道，我们的这项业务最高收费也不过125美元。”

金克拉听到罗伯特这样讲，刚刚还略带兴奋的脸色也渐渐沉了下来。

罗伯特接着说道：“就在大家都感到震惊的时候，电话响了。我接起电话，是那位支付支票的客户打来的。”

“客户怎么说？”金克拉有些好奇地问。

罗伯特回忆说：“他的大致意思是，非常感谢我们的工作人员能够在短时间内处理好这些蜜蜂，但是为一个十几分钟就能完成的工作支付225美元，他还是觉得有些贵。”

金克拉点头说道：“的确不便宜。那你是怎么做的？”

“呵呵……”罗伯特笑了出来，继续说，“我带着支票和那个销售人员上了车，直奔客户的家里。”

“你退还了客户的支票？”

罗伯特认真地看着金克拉说道：“是的。我退还了客户的支票，并告诉他我们这项工作的正常收费标准。”

“客户一定非常开心，并且十分感谢你吧？”金克拉笑着说道。

罗伯特摇摇头：“或许说我感谢客户更合理。”

金克拉不理解地看着罗伯特。罗伯特继续说：“客户非常高兴，告诉我他还遇到了关于蟑螂和蚂蚁的问题，问我是否能够为他服务——要知道这是一项价值300美元的服务。”

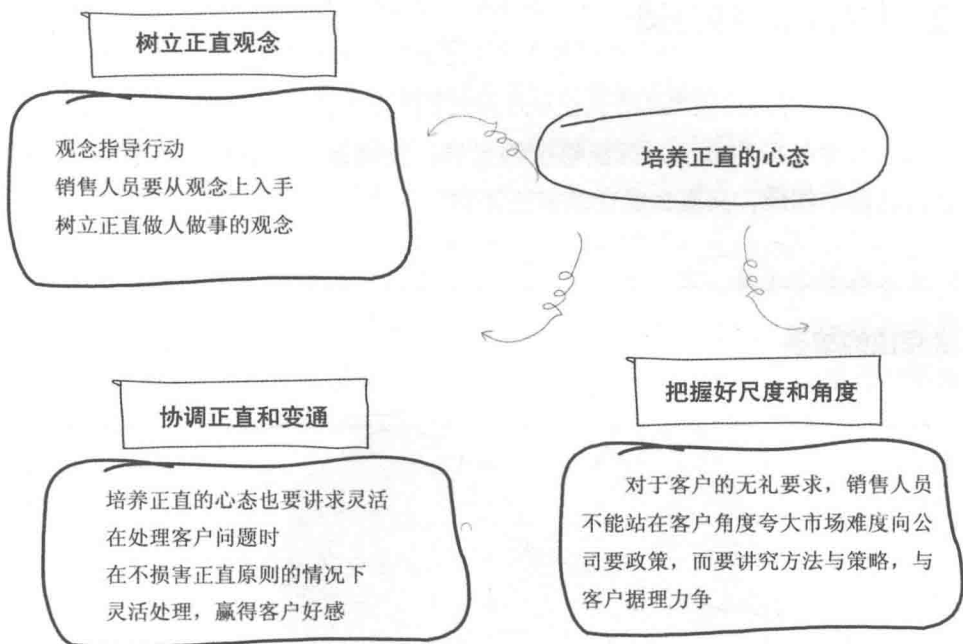
金克拉笑着点头：“你虽然失去了225美元的支票，却得到了客户的信任和另外一张价值300美元的订单。所以这件事让你深刻地感受到了正直的重要性？”

罗伯特回答金克拉：“是的，我从未像那一刻那样深刻地了解到正直的重要性。我将这张支票保存下来，用它来提醒公司的员工要保持正直的销售心态。”

金克拉感慨颇深：“诚实、正直、高尚的品质毫无疑问会对销售带来正面影响。”

## 销售精讲

优秀的销售人员首先应该是一个正直的人，因为正直的人才会赢得客户与他人的尊重。销售人员培养正直的心态，需要注意以下几点。



## 实战训练

自我分析：销售人员应该拥有哪些品质？

---

---

---

我的目标：培养正直的品质？

培养原则：培养正直品质的两个原则是什么？

---

---

## 2. 挖掘信念的力量

人如果能相信自己，就能够征服世界。推销是一门将心比心的事业，如果自己都不相信，又怎么能让顾客相信呢？

——金克拉

### 金克拉的故事



信仰你自己，为自己的目标而努力

一次，金克拉在他的培训课上讲述了这样一个故事：“我有一个非常好的朋友，他叫乔治·西屋。他是美国著名的发明家。或许你们听说过他的名字，但你们知道吗？乔治在上小学的时候，学校给他的评语是‘迟钝’，并且要求他退学。”

金克拉的一席话让学员们惊叹不已。“金克拉先生，这是真的吗？”学员们纷纷问道。

“是的。乔治被学校勒令退学，这确实不是个好兆头。但是，就是这样的乔治，后来创造了一个又一个无法想象的奇迹。”金克拉有些激动地说道。

学员们问金克拉：“您能具体讲讲乔治是如何做到的吗？”

金克拉笑着告诉他的学员：“其实乔治的成功法则很简单，他从不认为坏的开始就是失败的一半，他坚信自己会有一个不一样的未来。就是这样的

信念支撑着他，让他在发明的道路上越走越远。”

20岁之前，乔治·西屋就已经发明了一个旋转蒸汽引擎，并且获得了专利。

在不久之后，他又发明了一种特殊装置，这种装置能够使出轨的火车回到轨道上。这项发明震惊了整个美国，不久，全美国的铁路几乎都配置了这种装置。

“你们知道乔治最让我佩服的一项发明是什么吗？”金克拉问他的学员。

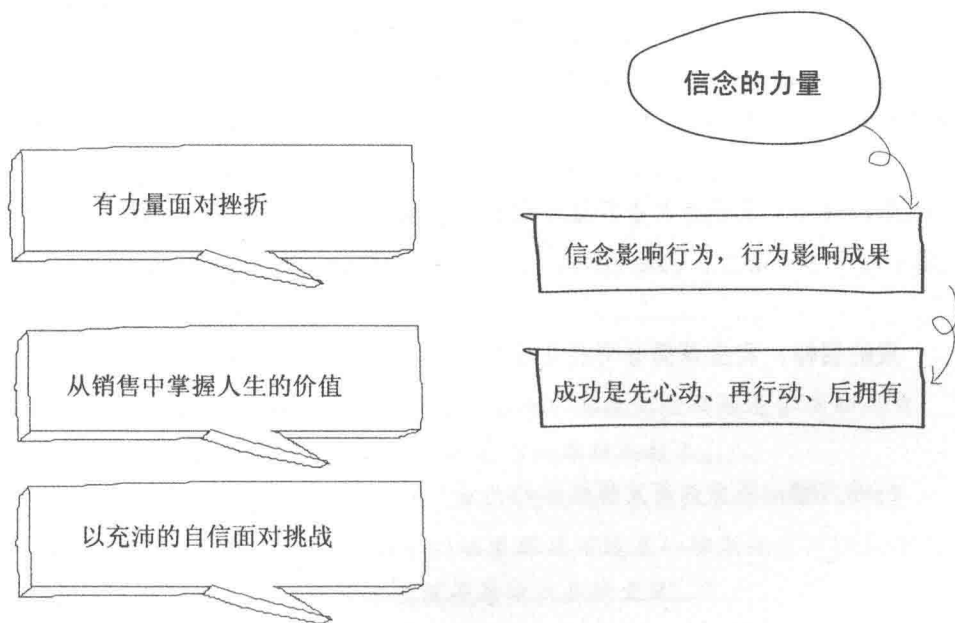
学员们纷纷摇头。

金克拉说：“乔治创立了一座举世少有的工业王国，但最让我佩服的发明却出现在他年老的时候。那时候他双腿不好，坐在轮椅上，但他仍然不停地计划和发明。临终前，他的最后一项发明已经画出很多草图，那是一张电动化的轮椅。”

金克拉的话，或者说乔治·西屋的故事深深地感动了所有学员。更让他们无限鼓舞的是接下来金克拉的一句话：“被老师评价为‘迟钝’的乔治凭借坚定的信念开创了自己的前途，成为著名的发明家，累积了巨额财富。那么坐在这里的你们，只要能够像他一样不断挖掘信念的力量，也必然会走向成功。”

## 销售精讲

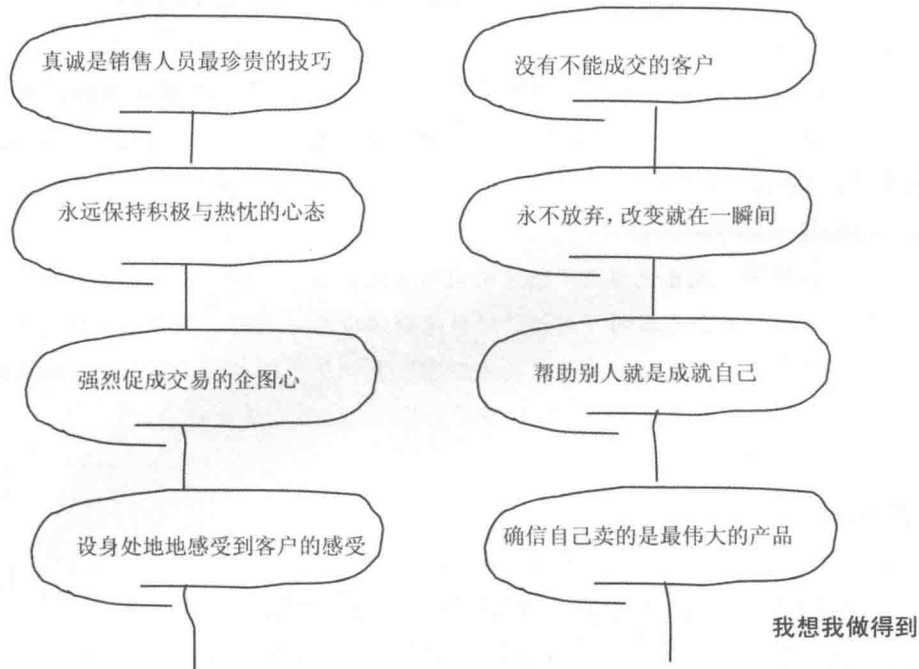
影响销售业绩的因素很多，包括环境、行为、规则、信念、价值观、心态





与悟性等。其中，信念的作用尤为重要，它是支撑销售人员不断奋进的动力。想要成为一名优秀的销售人员，就必须具备坚定的信念。

信念是一种精神力量。要挖掘信念的力量，销售人员需要不断地暗示自己：“我想我做不到。”



## 实战训练

自我分析：我是否具备了坚定信念这一品质？

---

---

我的目标：我应该拥有哪些信念？

---

---

行动方案：我该如何发挥信念的力量？

---

---