



海豚式 动力营销

The Dolphin Dynamic

在今天鲨鱼横行的商战中搏击

Make a Splash in Today's Shark-Infested Business Waters

[美] 罗拉·拉曼 著 刘光明 译

LAURA L. LAAMAN

经济管理出版社

ECONOMIC MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

海豚式动力营销

——在今天鲨鱼横行的商战中搏击

[美] 罗拉·拉曼 著

刘光明 译

经济管理出版社

责任编辑 卢小生
版式设计 陈 力
责任校对 孟赤平

图书在版编目 (CIP) 数据

海豚式动力营销：在今天鲨鱼横行的商战中搏击/（美）拉曼著；刘光明译．—北京：经济管理出版社，2001.5

ISBN 7 - 80162 - 159 - X

I. 海… II. ①拉…②刘… III. 市场营销学 IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 11623 号

海豚式动力营销
——在今天鲨鱼横行中的商战中搏击
[美] 罗拉·拉曼 著
刘光明 译

出版：经济管理出版社

（北京市新街口六条红园胡同 8 号 邮编：100035）

发行：经济管理出版社总发行 全国各地新华书店经销

印刷：中央党校印刷厂

880×1230 毫米 1/32 9.5 印张 193 千字
2001 年 5 月第 1 版 2001 年 5 月北京第 1 次印刷
印数：1—6000 册

ISBN 7 - 80162 - 159 - X/F·151

定价：20.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书，如有印装错误，由本社发行部负责调换。

通讯地址：北京阜外月坛北小街 2 号 邮编：100836

联系电话：(010) 68022974

著作权合同登记号:图字:01 - 2000 - 2164 号

Chinese Edition Copyright © 2001 by ECONOMIC
MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

All Rights Reserved.

Original English Language Edition Copyright © 1996 by Lau-
ra L. Laaman

Simplified Chinese Characters Edition Arranged with CA-
REER PRESS 3 Tice Road P. O. Box 687 Franklin Lakes, NJ
07417, INC. Through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc., and
Beijing International Right Agency.

在我的生活中，有四个人激励我的决心、直觉、理想和热情，他们是：我的父亲，威廉·福斯特；我的丈夫，约汉·拉曼；我的儿子，克里·拉曼；我的小儿子，迪雷克·拉曼。

感谢我的丈夫约汉，他帮助我完成如此多的事情、克服如此多的难以想象的数计的困难，包括完成这本书的写作。

感谢我的导师和班长杜特·沃特，给了我灵感和继续远征走向成功的动力和方向！

感谢莉蕾·沃特以及她的决心、直觉、理想和热情，在今天的鲨鱼横行的商海中，你是真正的一只海豚。谢谢你的帮助。

感谢为照顾海豚而奉献了他们自己宝贵时间的我的朋友们，感谢你们的无私奉献，给我提供了珍贵的、令我惊喜的有关海豚的知识。

感谢海豚研究中心的所有的人们，感谢他们给予海豚的关心和爱护。感谢你们为我提供的环境，使我能够为海豚的研究注入巨大的热情甚至到痴迷的程度。

特别要感谢理梯塔·巴尔杰、汤姆·霍普金斯和安妮·玛虹尼给予的宝贵的奉献。

还要特别感谢我的久经考验的团队：约汉·拉曼，麦克·张伯伦、比特·西门斯、尼可·威米特-玛虹尼、克里斯丁·尼文和奥居·罗。

感谢全心全意地支持我完成写作计划的我的许多专业人士和亲朋好友，你们的支持意味着我成功的一切。

目 录

序言：潜入深海/ 1

- 动力沟通和关系/ 1
- 父亲总是这样告诉我……/ 3
- 当你运用 DIVE 的力量“潜入”生活，
你将从成功走向新的成功/ 5
- 海豚模式的沟通和关系学！/ 7
- 寻找另一种工作方式/ 8
- 与顾客的联系/ 9
- 不要只是在岸上观望：要立即行动！/13

动力之一：决 心/15

- 决心——动力的核心/16
- 不满足于一般水平/17
- 体力加脑力/19
- 振作精神，立即行动！/19
- 反复练习，充分准备，创造完美/20
- 如何操练/22
- 准备/23
- 忙碌的手是快乐的手/24

充分利用每一天/25
计划表的重要性/27
延怠之误！/28
让生活井井有条！/29
有效地处理突发事件/30
充分运用宁静光阴/32
分工合作/33
善用等待的时间/34
善用其它时间的技巧/35
闲暇时间/36
化阻力为助力/37
突破难关/39
扭转情势/40
再接再厉/43
建立客户资料/45
打造最佳形象/48
抛弃抽烟、嚼口香糖等坏习惯/51
塑造干练形象的穿着/52
穿衣指南/56
工作态度/57
形象：商业环境和你经商的武器/58
接待室和停车场/59
工欲善其事，必先利其器/60
制服/61

公司形象评价表/62
决心就是“能做！做得到！”的态度/66
相信你自己/67
见贤思齐/68
意念与行动/71
不要等待，要主动创造/72
拒绝与韧性/74
学习/75
如何学习？/76
兼顾家庭与工作的伦理/76
高处不胜寒，更有凌云志/78
关于决心动力这一章的总结/84

动力之二：直 觉/87

与生俱来的直觉力/88
解读无声讯息/88
理解人的方法/90
观察肢体语言/91
从无音的信号中理解他人/93
保护罩理论/97
说与听的协调/99
如何调整步调/101
探索：鼓励的信号/104
未检查就开处方是不合惯例的/105

- 探索直觉/106
- 人格分类/108
- 如何与不同类型的人交往/110
- 决心型人格/111
- 直觉型人格特征/113
- 理想型人格特征/115
- 热情型人格特征/118
- 让直觉型和理想型人物融入社会/120
- 如何驾驭决心型和热情型人物/121
- 调整自己去适应他人/122
- 职业生涯的描绘与评估/125
- 书法笔迹分析和测字/127
- 模仿和学习/131
- 客户调查/132
- 分发和回收调查问卷/133
- 你自己设计调查表/136
- 激励顾客的参与/138
- 内部“顾客”调查注意事项/139
- 倾听和提问的技巧/139
- 不该问的问题/141
- 注意提问的方式（指“是”与“不是”
之类的封闭式问题）/142
- 最好用开放式问题来提问/143
- 你能够提更多的问题吗？/146

体贴和理解个人的需要/148
解读顾客的购买信息/151
顾客有了购买讯息，不要站着不动！/152
如何对付难打交道的人/153
消除情绪障碍的六个步骤/154
当顾客不满意的时候/160
经理和直觉的互动/161
选用合适的人员/161
员工守则：如何、何时、为什么/165
惩戒的条款/166
终止雇佣关系/169
关于直觉动力这一章的总结/175

动力之三：理 想/177

让目标更明确/178
理想——目标定位——潜入深海/179
塑造成功/181
预测目标/182
标杆和宣告的力量/183
目标图表/184
长条图/188
活动图表/190
检查自己的进度/194
星星记录板/195

想象成功/195

结合想象和具体的拥有/197

让顾客想象他们自己的拥有/199

正面的工作态度/200

帮助和激励你的团队参与有益的竞争/201

销售竞赛的好处/203

理想需要决心/206

成功的人怎么说/209

关于理想动力这一章的总结/214

动力之四：热情/217

热情可种下良好的印象/219

活力充沛的肢体语言讯息/220

积极的身体语言和形象/221

积极的非语言讯息/222

需要避免的动作/229

热情而不失礼/231

让人印象深刻的问候语/233

有力的握手让场面更热烈/234

礼仪专家说的握手礼仪/235

充满活力且吸引人的开场白/237

打过招呼后/238

避免说听起来像下“逐客令”的话/240

笑脸相迎，充满朝气/241

让人际关系更稳定/241
称赞是建立良好人际关系的不二法门/243
寻找共同点/245
加强热情能量/247
运用幽默感使人际更融洽/248
安全的幽默/249
如何摆脱士气低迷的状况/250
辐射你的热情/251
事在人为的语言/252
“你好吗？” /253
“工作进行得如何？” /255
大声说“好的！” /256
化消极为积极/257
“我对这件事感到很抱歉……” /257
“那不是我的工作” /258
“你必须等一会儿再打” /260
“我们有的，都会摆在架上” /261
高明的推销术/263
把优点展示出来/264
负面事情（否定句）的说法/268
电话沟通的魅力/270
回电话/272
转接及线上等候/272
你的最佳资产：声音魅力/274

对声音的自我批评/275

增添言谈活力的词汇及语句/276

关于热情动力这一章的总结/282

结束语：一举成名/285

序言：潜入深海

动力沟通和关系

为什么海豚使人们如此神魂颠倒？为什么人们被海豚如此深深吸引？究竟是什么力量将人类和海豚紧紧地联系在一起？看看人们在海洋公园里观看海豚表演的神情——喜形于色、面带微笑。一个强有力的、充满活力的相互联结已经建立。

这是为什么？是海豚非常努力地在沟通？还是因为海豚脸上永远挂着微笑，和它永不枯竭的热情？或是因为它天生拥有与它周围的人们产生感应的本能？是的，这些全都是原因！

在我作为高级营销员和许多产业的工商业人士的经验中，我曾下过一番工夫，去掌握这个领域出类拔萃者具备的技巧，令人惊讶的是，我们竟可以在海豚的身上找到这些成功的窍门。没错，就是在海豚身上我们可以

找到这一切！

我从孩提时代就深深迷恋于海豚。在所有的动物中，海豚似乎在力与美以及速度上，都是最令人叹为观止的。然而，最让人着迷的是，海豚似乎能够轻易地、自然地与周围的事物打成一片。每当我在电视上或是在水族馆，观察这些了不起的、有灵性的、与人亲和的生物时，常常要发出这样的感叹。

长大后，我成为了一个商场上的专业人员，于是，如何与顾客打交道、洽谈联络，对我来说就成了一个至关重要的课题。凭借着这些销售和沟通的技巧，我赢得了相当的影响力，在事业上获得了巨大的成功。它同时也让我知道如何传授别人去获得成功，当我开始教授这些人，如何运用我的策略在他们的领域中建功立业时，海豚的比喻似乎总是不知不觉地潜入我的课程中！

为了进一步丰富我的教学和提升我的事业，我开始抱以巨大的热情来研究海豚，几年前，我还参加了佛罗里达州绿草之岛海豚研究中心（DRC）举办的研讨会，在那里，我跳入海水，亲身体验——和海豚一起游泳，并研究这些聪慧的动物是如何与人类达到如此充满活力的互动关系的。

从与海豚相处的经验中我学到了很多。我发现，从它们身上得到的不仅是吸引力，而且还能应用在营销等专业领域，以及追求每个人的快乐。此外，这些经验更肯定、加强了我先前从其他成功的专业人士身上

所证实及归纳出来的一些特质，这些特质是：

决心 (Determination)；

直觉 (Instinct)；

理想 (Vision)；

热情 (Enthusiasm)！

我把这四个特质起名为海豚式动力营销！若把他们的第一个字母组合在一起，就创造了一个新词——DIVE（潜入，DIVE 为作者罗拉·拉曼所拥有的注册商标）。

决心、直觉、理想及热情——这四要素，缔造了我生命中的无数成功，当我把这些原则融入我的课程中后，我发现，这些要素不论在对个人或对企业都预示着难以置信的成果。

当你运用决心、直觉、理想及热情这四要素开始行动时，这些要素的驱动力就会把你拉近你的目标——决心，会驱使你达到目标；直觉，会帮助你与人合作；理想，会激励你努力不懈；热情，将使你的这次旅行更加愉快——不仅适用于你，也适用于你周围的人。

父亲总是这样告诉我……

我父亲是开家具店的，他一直努力地工作，为了提