

世界

C 财富精英 成功之路
CHENGGONGZHILU

成功胜典

本书可以让您少奋斗十年

原一平

经营智慧



如何打消客户的戒心
重要的是使客户能够理解
决不勉强客户投保
首先要倾听顾客的讲话
向不投保者挑战
推销要有攻必胜的信心

安 前 / 编著

经营理念 管理模式 企业文化 人格魅力

推销之神

价值百万美元的笑容
向不投保挑战的倔强性格
以坐禅精神领悟推销意义
像牛皮糖一样拥有韧劲
以激将的羞耻精神发奋成功

中国商业出版社

世界财富精英成功之路

推销之神

原一平

经营智慧

主编 漆浩

编著 安前

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

推销之神原一平经营智慧/漆浩主编. —北京:中国商业出版社,2001.10

(世界财富精英成功之路)

ISBN 7 - 5044 - 4392 - 1

I. 推… II. 漆… III. ①推销—经验②原一平—生平事迹
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 060710 号

责任编辑:唐伟荣

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京师范大学印刷厂印刷

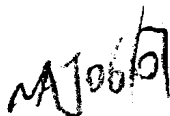
*

880 × 1230 毫米 32 开 12.5 印张 300 千字
2001 年 10 月第 1 版 2001 年 10 月第 1 次印刷

定价:23.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)



前 言

这是一本介绍商界“丑小鸭”成功之路的著作。原一平这个被人称为头号大顽童的矮个子，正是一个类似“丑小鸭”般的人物。他在永不服输的勇敢的推动下，敲开了保险推销成功之门，并历经艰难困苦，在禅师、前辈、爱妻的帮助和指点下，终于一举成为举世公认的保险推销之神。原一平连续 15 年获日本全国保险推销业绩的第一名，并以非凡的胆识为保险推销理论增添了光辉的一页。

凭着辛勤走访而留下的脚底的厚茧，凭着一种从嘲笑中汲取的奋斗力量，凭着一种大叫“原一平，你好伟大”的自我暗示哲学，原一平以别开生面的“原一平批评会”，以艰修自悟的佛教禅学为指导，以一种像追求“情人”那样对知识的热情追求，以像牛皮糖那样的缠住不放的韧劲和耐心，使自己走上了一条靠勤奋和智慧成功的致富之路。

在本书中，总结出了原一平一个具有个人特色却被证明行之有效的保险推销哲学，其中的许多观点和看法都令我们赞叹不已。原一平认为，服务是无价的，而他拥有的价值百万美元的迷人笑容更使顾客赏心悦目。原一平历经六十年的经销人生，总结出了一套像顾客展现如婴儿般诚挚笑容的经验。正如人们所知道的那样，保险推销是一种与顾客心理密切相关的工作。原一平的成功诀窍就在于能够按照心理沟通的原则去与客户交往，使客户能够深入理解保险的好处，并在心理上接受它。所以原一平说：“推销不是难事，而理解更为重要。”

向不投保者挑战，让顾客自觉自愿地投保，这是原一平永不服

输的敬业精神的体现,也是他富有创意的推销技巧之所在。善于使用推销工具,逐渐积累推销经验,原一平的成功之路就是这样一步一步摸索着走过来的。

本书对原一平独特个性及经历所导致的成功进行了深入的研究,特别对其引以自豪的“价值百万美元的三十八种笑”,“使推销获得成功的三十一条经验”和“提高客户投保的十个绝招”,以及被称为推销精华的“原一平与保险客户的问话对答”等重要内容,作了充分的总结和说明,更对原一平有关客户心理分析和走访客户、接近客户、先发制人、向不可能挑战的操作技巧作了深入的剖析,其中所节选的故事生动感人,更令人受益匪浅。因此,本书不仅是推销员的必读书,同时它对直销业务人员、公关人员、经营管理人员,乃至政界、商界、文化界和大学生中一切有现代意识的人士,都具有指导和启迪意义。

目 录

第一章 价值百万美元的笑容 (1)

服务是无价的,价值百万美元的迷人笑容更使顾客赏心悦目。原一平历经六十年的经销人生,总结出了三十八种常见笑容,他的成功经历真令人感慨万千。

- ◆永葆赤子之心
- ◆一团不服输的火
- ◆不要半途而废
- ◆要首先改造自己
- ◆早起的鸟儿有虫吃
- ◆价值百万美元的笑容
- ◆要有饱满的精神状态
- ◆要有吸引别人的魅力
- ◆家庭是事业的支柱
- ◆坚信你是正确的
- ◆推销是夫妻共有的事业
- ◆把自己的缺点变成优点
- ◆拒绝就是推销的开始
- ◆诚恳的态度使人产生好感
- ◆从嘲笑中汲取奋斗的力量
- ◆只有一条路“干、干、干”
- ◆要像追求“情人”那样学习知识

- ◆在“原一平批评会”上完成蜕变
- ◆别开生面的“原一平批评会”
- ◆要有自信和超越别人的欲望
- ◆怎样做一个有特色的推销员
- ◆原一平三十八种笑
- ◆不懈的努力才能获得成功
- ◆获得成功理当报恩
- ◆磨难是锻炼的好机会
- ◆目标是公司的首席推销员
- ◆请人们帮助调查原一平

第二章 向不投保者挑战

(55)

向不投保者挑战,让顾客自觉自愿地投保,这是原一平永不服输的敬业精神的体现,也是他富有创意的推销技巧之所在,善于使用推销工具,逐渐摸索推销经验,原一平的成功之路就是这样一步一步摸索着走过来的。

-
- ◆原一平推销三招
 - ◆不可忽视的四步曲
 - ◆怎样开展保险推销活动
 - ◆要带着创意拜访客户
 - ◆终结成交后的要点
 - ◆向不投保者挑战
 - ◆原一平电话销售技巧
 - ◆自我勉励的十个因素
 - ◆如何作出推销的成绩
 - ◆保险推销成功范例

- ◆如何初次接触客户
- ◆推销要学会使用工具
- ◆自我成才十条经验
- ◆调查在拜访之前
- ◆成功推销员的五个特点
- ◆学会对顾客说“不”
- ◆要注意吸引顾客的注意力
- ◆保险推销员的三个秘诀
- ◆杰出推销人才必备的特质
- ◆推销入门的基本事项
- ◆如何做一个诚实的推销员
- ◆如何建立自己的顾客群
- ◆怎样成为出色的保险推销员
- ◆使推销获得成功的三十一条经验
- ◆推销之神的四个成功实例
- ◆如何对自己进行推销计划的训练
- ◆胸怀目标就能永葆青春
- ◆如何发挥推销辅助材料的作用
- ◆推销思想而不是推销产品
- ◆保险推销的三十二条绝招
- ◆原一平提高服务的三个方法
- ◆如何确定业务增长的计划

第三章 重要的是使客户能够理解

(119)

保险推销是一种与顾客心理密切相关的工作。原一平的成功诀窍就在于能够按照心理沟通的原则,去与客户交往,使客户能够深入理解保险的好处,并在心理上接

受它。所以原一平说：“推销不是难事，而理解更为重要。”

- ◆ 推销的两个有效法则
- ◆ 如何做好出访前的准备
- ◆ 外表是第一次接触的名片
- ◆ 怎样争取不善交际的客户
- ◆ 沟通是接受的前提
- ◆ 凡事要从积极的一面去想
- ◆ 要选择适合自我风格的方式
- ◆ 人寿保险的价值在哪里
- ◆ 提高客户投保的十个绝招
- ◆ 愿力量与你同在
- ◆ 如何对待客户的反对意见
- ◆ 不用花费自己的气力
- ◆ 重要的是要发挥自己的长处
- ◆ 推销中最棘手的反对意见
- ◆ 如何对待客户回答的“不”
- ◆ 人寿保险的四大特点
- ◆ 保险推销的三大要素
- ◆ 重要的是使客户能够理解
- ◆ 怎样让人深信不疑
- ◆ 打破不愿说的沉寂
- ◆ 访问是为了了解

第四章 如何打消客户的戒心

(167)

一听说是保险推销员就被拒之门外的情形，许多人

都体验过。但原一平有着他独特的办法。按顾客希望的方式推销,将小额定单变为大额定单,采用各种心理诱导方法,说服对方,使对方从心底里笑出来,这一切都是原一平改变客户不情愿心理的有效手段。

- ◆怎样取得顾客的好感
- ◆你的判断准确吗
- ◆引起客户购买的欲望
- ◆保持镇静自若
- ◆如何巧妙地赞扬客户
- ◆如何使客户感到满意
- ◆从动作中洞察客户心理
- ◆如何接近客户进行推销
- ◆像牛皮糖一样缠住不放
- ◆对事情要做出正确反应
- ◆利用恐病心理鼓励投保
- ◆利用恐老心理劝诫投保
- ◆引导对方才能从中求胜
- ◆使对方从心底里笑出来
- ◆让顾客永远信任你
- ◆永远微笑的原一平
- ◆如何打消客户的戒心
- ◆注意提高推销人员的心理素质
- ◆争取潜在客户投保的方法
- ◆利用对死亡的恐惧劝诫投保
- ◆如何找出客户真正的需求
- ◆按顾客希望的方式推销

◆将小额订单变为大额订单的技巧

◆如何把握客户内心不情愿的心理

第五章 要拥有“攻必胜”的信心 (211)

直接访问,造成气势。怀着“攻必胜”的信心去鼓励客户投保,这正是原一平的做法。本章介绍了原一平对于客气的、傲慢的、情感脆弱的、少言寡语的、容易撒谎的客户进行推销的技巧,堪称是原一平推销经验的精华。

◆如何与顾客进行交流

◆与客户初次打交道的学问

◆如何称呼顾客的姓名

◆如何使顾客相信你

◆电话预约的三个要素

◆选择理想的访问时间

◆注意客户管理中的信息反馈

◆如何与心怀不满的客户相处

◆怎样与自称专家的客户打交道

◆如何与客气的客户交往

◆如何与情感脆弱的客户交往

◆如何与少言寡语的客户相处

◆怎样与撒谎的客户谈生意

◆怎样对待傲慢的准客户

◆让手势帮助你说话

◆要采取积极主动的行动

◆关键是你要了解顾客

◆访问准客户的技巧

- ◆直接访问的技巧
- ◆如何安排一天的推销工作
- ◆能否成功在于方法
- ◆挨家访问要造成气势
- ◆发挥顾客网络的优势
- ◆重要的是做好服务
- ◆推销时表情要自然
- ◆如何进行电话约见
- ◆保险推销员的四大应变术
- ◆如何保持良好的仪表
- ◆推销服务的自我检查法
- ◆要拥有“攻必胜”的信心
- ◆怎样着装才吸引人

第六章 首先要倾听顾客的讲话 (279)

在与客户交往之前,首先要耐心倾听。原一平不但具有口若悬河的口才,而且懂得如何巧妙使用它。先发制人与之交谈,从巧妙的提问开始,然后找到与客户共同的话题,逐渐化解客户的托辞,这就是原一平总结的推销口才大法。

-
- ◆谈话的三大技巧
 - ◆如何学会巧妙对话
 - ◆话要说得巧妙
 - ◆五次成交谈话法
 - ◆首先要倾听顾客的讲话
 - ◆推销从巧妙提问开始

- ◆如何巧妙对付客户的托辞
- ◆学会与人交谈是一项基本功
- ◆先发制人会有奇特效果
- ◆怎样与客户找到共同话题
- ◆如何与客户进行积极谈话

第七章 决不勉强客户投保

(303)

保险推销是一门艺术,更是一门技巧,它要求推销者有心计、有方法,还要有道德。原一平以品格感动顾客,以互相帮助、相互信任的精神来影响顾客,这正是推销员所难以达到的最高境界。

-
- ◆我终于等到了你
 - ◆热情更具有感染力
 - ◆七种品格很重要
 - ◆推销的十二大美德
 - ◆形成相互信任的氛围
 - ◆树立职业推销的观念
 - ◆互相帮助才能安乐
 - ◆不讲信誉无以立足
 - ◆决不勉强客户投保
 - ◆需要牢记的“三要两不要”
 - ◆要避免各种不雅观的举止
 - ◆推销应具备哪些特征和要素
 - ◆推销员应具备的特性和职业习惯

第八章 在坐禅中找到推销的意义

(331)

在两人面对面的时候,要形成一种吸引对方的人格

魅力,这是佛教坐禅者的较高修养境界,也是原一平对推销艺术的最高追求。他把追求人生的意义与推销保险的意义结合在一起,在坐禅之中找到了推销的伟大意义,从而雕塑了自己不平凡的一生。

- ◆雕塑自己的人生
- ◆自我评估二十八法
- ◆如何战胜失败
- ◆要认清人生的问题
- ◆知识帮助你推销成功
- ◆坚持到底必胜
- ◆重塑自我需要勇气
- ◆拥有更多失败的经验
- ◆提高业务竞争的绝招
- ◆激将法可使浪子回头
- ◆如何建立自己的顾客卡
- ◆保持潜在客户的合理数量
- ◆成功建立在自信和努力之上
- ◆在坐禅中找到推销的意义
- ◆把自己融化到推销之中
- ◆推销员七大能力培训
- ◆原一平谈怎样建立客户档案
- ◆双手 + 头脑 + 心灵 + 双腿 = 推销员
- ◆越是难缠的客户购买力越强
- ◆原一平谈与顾客打交道的经验
- ◆原一平经营智慧每月一学(1)
- ◆原一平经营智慧每月一学(2)

- ◆原一平经营智慧每月一学(3)
- ◆原一平经营智慧每月一学(4)
- ◆原一平经营智慧每月一学(5)
- ◆原一平经营智慧每月一学(6)
- ◆原一平经营智慧每月一学(7)
- ◆原一平经营智慧每月一学(8)
- ◆原一平经营智慧每月一学(9)
- ◆原一平经营智慧每月一学(10)
- ◆原一平经营智慧每月一学(11)
- ◆原一平经营智慧每月一学(12)

第一章

价值百万美元的笑容

服务是无价的，价值百万美元的迷人笑容更使顾客赏心悦目。原一平历经六十年的经销人生，总结出了三十八种常见笑容，他的成功经历真令人感慨万千。

永葆赤子之心

原一平晚年在总结自己推销经验时，曾说过，我虽已超过古稀之年，但仍永葆赤子之心，因为我认为，赤子之心乃是推销的原动力。事实上，原一平的个性率直、纯真而充满稚气，因此常成为亲友的笑柄，但他却毫不在乎，并以率直为荣。

原一平认为，每个人在孩童时都会拥有天生的率直与纯真，此种天真与纯洁，大多数的人随着年岁的增加而逐渐消失。而许多人因此就认为，丧失率真之后，才算是从幼稚的“孩童时代”迈入成熟的“大人世界”。原一平指出，上述的想法是错误的。我们细看看，孩童时代的率真被什么东西取代了呢？无非是在人世中口是心非、尔虞我诈的各种“手段”而已。

原一平认为，在充满权谋术数的成人社会中，我们可以看到各式各样的手段，工作上的手段、人际关系上的手段、甚至爱情

上的手段等。这些手段或许能有一时的成效，但绝不可能长期奏效。因为，在讲究手段的世界里，一切的事情都被扭曲了。人际关系失去了诚意，笑容成为虚伪，喜悦与欢笑也无法发自内心。

我们回头看看孩童世界，两个不相识的小孩，在短短几分钟内，他们就玩在一起甚至成为好朋友。他们对喜欢的事物，总是全神贯注。当他们高兴的时候，就大声欢笑；当他们在悲伤时候，就放声大哭。不论喜怒哀乐，毫不掩饰。

为此，原一平指出，推销员最需要的是真诚。真诚面对自己，真诚面对别人。这么一来，才能因尊重自己与别人而赢得对方的敬重。

其实，愈是卖弄小聪明，愈是耍手段，愈会把事情弄僵搞砸。可能要到最后，才能体会出真正的伟大是单纯的，真正的智慧是坦诚的。所以，原一平认为那些善于耍弄手段的人，是无法成大功立大业的。不过，孩童时代的“率真”非常的脆弱，极易被污染而消失，所以必须视之如珍宝，好好地呵护它，使它不断地茁壮成长，最后成为你人格特质中的一部分，从而达到永远拥有它。

多年来，原一平全心效力于改造自己，以便达到率真的境界。早年他在总持寺坐禅修行，面对着几个不同的原一平，经过千辛万苦的努力和挣扎，终于把自己整合成为一个崭新的原一平。而后，原一平仍然每天清晨拜佛打坐，继续反省、修行。

每当原一平拜访客户，在与客户对坐之时，试图与对方融为一体，以产生强烈吸引对方的魅力。这些行为的秘密在哪里呢？其实全赖于体内永不消失的“率直”、“纯真”、“稚气”而已。

在原一平获得成功的晚年，他仍然呼吁：要永葆赤子之心，因为它赐给人以率直、纯真和稚气，并构成了一股无坚不摧的力量，而这种力量正是我们从事任何事业所不可缺少的。