



成功经营文库

推销人员提升业绩的竞争利器
销售公司培训员工的经典教程

从失败到成功的推销法则

The Salesmanship From Failure To Success



据权威统计：推销员的队伍是由99%的失败者、平庸者和1%的推销冠军构成的。从99%到1%是无数推销员的梦想，也是每一位推销大师的成长历程。本书结合理论和案例，揭示了推销事业中从失败到成功、从平凡到卓越、从99%到1%的心理历程和推销法则，帮助你迅速地克服心理障碍和技能缺陷，进入推销冠军和百万富翁的行列。

张仁毅/编著

推销人员提升业绩的竞争利器
销售公司培训员工的经典教程

从失败到成功 的推销法则

张仁毅/编著



The Salesmanship
From Failure
To Success

中国档案出版社

责任编辑/赵增越

图书在版编目 (CIP) 数据

从失败到成功的推销法则/张仁毅编著. - 北京: 中国档案出版社, 2001.10

ISBN7 - 80166 - 114 - 1

I . 从… II . ①张… III . 推销 - 方法 IV . F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 060776 号

CONG SHIBAI DAO CHENGGONG

DE TUOXIAO FAZE

出版/中国档案出版社

发行/各地新华书店经销

印刷/北京飞达印刷厂

规格/850 × 1168 1/32 印张/12.625 字数/250 千字

版次/2001 年 10 月第 1 版 2001 年 10 月第 1 次印刷

印数/5000 册

定价/23.00 元

序 从承受失败到超越失败

不管你现在是否正从事推销工作，相信你一定很羡慕那些成功的推销员。因为一位成功的推销员，不仅拥有一个机会无穷、光明璀璨的职业生涯，而且他的才华、他的勇气和他的魅力使他在人生大大小小的舞台上都表现得游刃有余、光芒四射。在这沟通频繁、自由竞争的时代，优秀推销员享受着高额的收入、无穷的乐趣和巨大的个人成就感，难怪推销被称为世界上最精彩的职业之一！

然而同时，推销又是世界上最无奈的职业之一。商业社会的瞬息万变、巨大的竞争压力给推销工作带来前所未有的挑战。据统计，在这个从业者众多的行业里，成功的推销员仅为总数量的1%！这些百里挑一的成功人士犹如一颗耀眼的明星，往往让一些人产生高不可及的叹息。当初多少人踌躇满志地踏入推销之门，在经历了荆棘、挫折、沮丧、彷徨之后，无可奈何弃之而去。“一将功成万骨枯”的战争原理在推销大战里应验了。

推销是一条充满了坎坷和艰辛的崎岖之路，在这条路上，必须经历无数次失败，成功才姗姗到来。那些成功的推销员更是经历了无数失败的幸存者，可以说，成功的推销员只有在经历了99次失败之后，才有可能品尝到1次成功的滋味。

失败是家常便饭，你必须习惯面对。但是如果不对失败进行深刻的反思，而是一味蛮干，那么失败之后肯定还是失败，

你就只能做一个从失败到失败的推销员，而永远不会成为一个从失败到成功的推销员。在对待失败与成功时，作为从事一项高失败率、高风险工作的推销员，应该有一个深刻的理解，要扪心自问：为什么我属于 99% 的失败者而不是 1% 的成功者呢？我的问题出在哪里？我该怎样告别失败的日子？

从成功的推销员身上，我们可以总结出两个显著的共性：第一，成功的推销员都有一个良好的心态；第二，成功的推销员都能从自己或者他人经验里找到适合自己的推销技巧。反之，消极心态的人一定不会成功，而一个不善于思考、不知道技巧为何物的推销员当然更没有成功的可能。推销高手是将灵活的技巧和成熟的个性完美地结合在一起的典范。

只有当积极心态和成功法则紧密结合后，才会达到成功的彼岸。心态和法则就好比是鸟之两翼、车之两轮，两者谁也缺不了谁，谁也离不开谁。仅仅有积极的心态是不够的，要想成功，必须掌握一定的成功推销法则。因此，心态和法则就是本书关注的重点。本书从剖析失败推销员的心理历程入手，涵盖了失败的价值、积极心态的真谛、成功必备的个性和品质等方面，随后将反败为胜的 13 个推销法则一一列举归纳，内容极尽详实丰富。而且书中充实着大量真实的案例分析，还有顶级推销员的现身说法，让人于轻松自然中开茅塞、除鄙见、增学问、得新知，真正享受阅读的快乐。

生活中最大的乐趣来自于干自己热爱的事业并尽量使自己干得最好。推销之神原一平曾经说过：“有人说我是天生的推销员，因为我十分热爱销售工作。我确实认为，早年成功的主要原因是我热爱推销工作。我认为，同我在一起的其他推销员比我更有才能，但是我的推销额却比他们的多，这是因为我拜

访的客户比他们多。在他们看来，推销工作是单调乏味的苦差事。在我看来，它却是一场有趣的比赛。”一个将热忱灌注于事业的推销员就像庄家拥有了一张王牌，军队拥有了一种秘密武器，胜利的彼岸从此不再遥远。作为一个渴望成功的推销员，一定要深深地迷恋你的事业，感情的力量是不可估量的！

或许在合上这本书的时候，曾经失望的你会重新兴奋起来，满怀信心地对自己说：现在是我向1%的成功者冲刺的时候了，从前的危机和苦恼只是我成功的桥梁，它们只会让我更勇敢，更明智！

但愿本书能帮助你重拾自信、重建威望、重获事业的成功！

从“99%”到“1%”的成功推销法则

推销法则之1：寻找最佳的推销对象

推销法则之2：了解你的推销对象

推销法则之3：树立正确的推销目标

推销法则之4：让顾客信任你

推销法则之5：发掘顾客的需要

推销法则之6：倾听顾客的心声

推销法则之7：说服客户的技巧

推销法则之8：出奇制胜的推销术

推销法则之9：管理好你的时间

推销法则之10：从拒绝中寻找成功

推销法则之11：因人而异的推销术

推销法则之12：注重细微之处

推销法则之13：推销后的推销

目 录

第一篇 从失败到成功的心理历程

第 1 章 推销是勇敢者的游戏 /3

- ☐ 百里挑一的成功者
- ☐ 要有一颗勇敢的心
- ☐ 彩虹总在风雨后
- ☐ 失败是暂时的
- ☐ 不以失败为耻
- ☐ 放弃才是真正的失败

第 2 章 自信积极的推销心态 /24

- ☐ 自信的伟大力量
- ☐ 从自卑到自信的推销员
- ☐ 建立自信的十个步骤
- ☐ 积极心态的魔力
- ☐ 让积极心态为你效劳
- ☐ 如何培养积极心态

第3章 从失败中汲取成功的力量

/52

- ☐ 失败未必是成功之母
- ☐ 失败的收获更珍贵
- ☐ 执著坚韧带来最终的胜利
- ☐ 发掘潜能克服危机
- ☐ 原一平的失败之树
- ☐ 推销员失败原因探微
- ☐ 反败为胜的三个精神原则

第4章 推销员的成功“基因”

/77

- ☐ 成功必备的个性因素
- ☐ 成功推销员的六大能力
- ☐ 热爱唤起强烈的事业心
- ☐ 澎湃的工作激情
- ☐ 贝格特的成功秘密

第二篇 从失败到成功的推销法则

第5章 推销法则之1：寻找最佳的推销对象

/101

- ☐ 成功推销第一步
- ☐ 慧眼识别新客户
- ☐ 掌握好自己公司的客户信息
- ☐ 查阅资料也能帮上忙
- ☐ 利用咨询为推销铺路
- ☐ 连锁介绍客源无限

- ☐ 用书面资料引来客户
- ☐ 发挥中心人物的魅力
- ☐ 巧用电话找目标
- ☐ 他山之石，可以攻玉
- ☐ 挑选最佳的销售对象

第 6 章 推销法则之 2：了解你的推销对象 /127

- ☐ 推销高手的心得
- ☐ 记住别人的名字
- ☐ 了解顾客的相貌
- ☐ 知己更需知彼
- ☐ “曲线推销”术

第 7 章 推销法则之 3：树立正确的推销目标 /147

- ☐ 目标是成功的向导
- ☐ 推销员不可茫无目标
- ☐ 什么样的目标才有效
- ☐ 制定目标时要问的八个问题
- ☐ 推销员如何制定目标

第 8 章 推销法则之 4：让顾客信任你 /165

- ☐ 顾客的信任为你带来成功
- ☐ 外表是产生信任感的开端
- ☐ 精通业务才能取信于人
- ☐ 用真诚赢得顾客的信任
- ☐ 尊重顾客换来珍贵的信任

- ☐ 巧妙利用“第三者”

第 9 章 推销法则之 5：发掘顾客的需要 /187

- ☐ 找到顾客的需要才能成功推销
- ☐ 了解顾客的购买心理
- ☐ 设身处地为顾客着想
- ☐ 设想顾客的未来需要
- ☐ 发掘顾客的潜在需要

第 10 章 推销法则之 6：倾听顾客的心声 /205

- ☐ 好听众受益无穷
- ☐ 成功的推销员会倾听
- ☐ 听重于说
- ☐ 此时无声胜有声
- ☐ 有效倾听的准则
- ☐ 增强推销员倾听能力的十种方法

第 11 章 推销法则之 7：说服客户的技巧 /224

- ☐ 恰当的恭维话
- ☐ 推销中的“魔力句式”
- ☐ 诱导顾客的“二选一”询问法
- ☐ 高超的谈话艺术
- ☐ 让“我不要”变成“我要”
- ☐ 用问题来说服客户

第 12 章 推销法则之 8：出奇制胜的推销术 /250

- ☐ 创新带来奇迹
- ☐ 新颖的演示推销法
- ☐ 想朝东，先向西
- ☐ 销售用具的妙用
- ☐ 名片上也可出新意
- ☐ 巧用图案的魅力
- ☐ 推销员的百宝箱

第 13 章 推销法则之 9：管理好你的时间 /268

- ☐ 成功需要善用时间
- ☐ 时间是推销员的宝贵资源
- ☐ 一日之计在于晨
- ☐ 节约你的移动时间
- ☐ 从闲暇中挤时间
- ☐ 向效率要时间
- ☐ 合理配置好你的时间
- ☐ 推销员克服浪费时间的对策
- ☐ 原一平节时 20 招

第 14 章 推销法则之 10：从拒绝中寻找成功 /294

- ☐ 推销是从拒绝开始的
- ☐ 寻找拒绝购买的真正原因
- ☐ 化解客户的种种借口
- ☐ 如何在电话中化解拒绝
- ☐ 从异议中寻找成交的机会

- ☐ 如何处理客户的价格异议

第 15 章 推销法则之 11：因人而异的推销术 /316

- ☐ 推销方法不可千篇一律
- ☐ 如何对待傲慢的客户
- ☐ 如何对待爱刨根问底的客户
- ☐ 如何对待理智型的客户
- ☐ 如何对待依赖型的客户
- ☐ 如何对待多疑型的客户
- ☐ 如何对待拒人千里的客户
- ☐ 十种常见的应对技巧

第 16 章 推销法则之 12：注重细微之处 /336

- ☐ 小中才能见大
- ☐ 怎样恰当地称呼客户
- ☐ 如何得体地使用名片
- ☐ 拜访中的礼仪问题
- ☐ 平起平坐好洽谈
- ☐ 何时拿出商品简介
- ☐ 电话推销时的注意要点
- ☐ 吉拉德的经验之谈

第 17 章 推销法则之 13：推销后的推销 /354

- ☐ 售后服务有助于推销
- ☐ 成交不是推销的终端
- ☐ 与顾客建立深厚的感情

- ☐ 为顾客解除后顾之忧
- ☐ 主动为顾客提供服务
- ☐ 跟踪服务的七条建议
- ☐ 如何妥善处理顾客的抱怨

第三篇 推销冠军的秘密

第 18 章 你也可以成为 1% 的成功者

/375

- ☐ 幸运的 1%
- ☐ 一次扣人心弦的成功推销
- ☐ 心态和技巧是成功的法宝
- ☐ 最成功推销员的 20 种品质
- ☐ 做一个成功的完整人

第一篇

从失败到成功的心理历程

第 1 章

推销是勇敢者的游戏

- ◆ 推销是向准备拒绝你的人销售产品，让无心购买东西的人购买你的产品，可想而知它的难度有多大。在推销员中有 99% 的失败者和 1% 的成功者。
- ◆ 推销确实是一种高风险的行当，不是一些懦弱的人所能承受的，只有勇敢者才有希望在推销业中建功立业，成就辉煌人生。
- ◆ 在优秀推销员的成功之路上，失败就是路上的一座座桥梁，正是这些桥梁的存在，才使得他们向着伟大的目标不断前进。
- ◆ 在失败出现时，如果你觉得这是一件很可耻的事情，从而中断了自己的前进路程，那么，可想而知你将一无所成。
- ◆ 除非你自己放弃，否则你不会被打垮。失败了继续坚持，继续努力，你就会成功。