

Mc
Graw
Hill Education

e 财经易文

小技巧 大销售

401 Killer Marketing Tactics
To Increase Sales, Maximize Profits,
and Stomp Your Competition

——增加销售、提高利润的401种方法

作者◎汤姆·费尔藤斯坦 (Tom Feltenstein)
译者◎褚耐安

 中国财经出版社

小技巧 大销售

[美] 汤姆·费尔藤斯坦◎著

褚耐安◎译

401 Killer
Marketing Tactics

中国财政经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

小技巧 大销售/(美)费尔藤斯坦著;褚耐安译. —北京:中国财政经济出版社, 2006. 6

书名原文:401 Killer Marketing Tactics

ISBN 7-5005-8908-5

I. 小… II. ①费… ②褚… III. 市场营销学 IV. F713.50

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第004751号

著作权合同登记号:图字01-2003-3147号

Tom Feltenstein

401 Killer Marketing Tactics

Copyright © 2006 by Tom Feltenstein. All rights reserved.

Original language published by McGraw-Hill, a division of The McGraw-Hill Companies, Inc. No part of this publication may be reproduced or distributed in any form or by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Simplified Chinese translation edition is published and distributed exclusively by China Financial & Economic Publishing House under the authorization by McGraw-Hill Education (Asia) Co., within the territory of the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan. Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. Violation of this Law is subject to Civil and Criminal Penalties.

本书中文简体字翻译版由美国麦格劳-希尔教育出版(亚洲)公司授权中国财政经济出版社在中华人民共和国境内(不包括香港、澳门特别行政区及台湾)独家出版发行。未经许可之出口,视为违反著作权法,将受法律之制裁。

未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签,无标签者不得销售。

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: webmaster@ewinbook.com

(版权所有 翻印必究)

社址:北京海淀区阜成路甲28号 邮政编码:100036

发行电话:010-88191017

三河市世纪兴源印刷有限公司 各地新华书店经销

787×1092毫米 16开 19.75印张 305千字

2006年6月第1版 2006年6月北京第1次印刷

定价:39.80元

ISBN 7-5005-8908-5 / F·7752

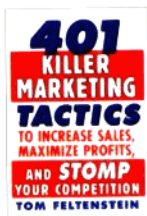
(图书出现印装问题,本社负责调换)

作者简介

汤姆·费尔藤斯坦 (Tom Feltenstein)

师从麦当劳创始人雷·克洛克 (Ray Kroc)，具有30多年的营销实战经验。曾为上千家各行各业的企业提供咨询服务，包括可口可乐、君悦集团、赛百味 (Subway) 快餐、Ben & Jerry冰激凌、联合百货商场 (Federated Department Stores) 等多家知名企业。

作者是美国知名的演说家、咨询顾问及商场战略家，同时也是 Larry King Live、Lou Dobbs Money Line、The David Letterman Show、Bloomberg Radio等节目的嘉宾。作者曾在《美国新闻及世界报道》(U.S. News & World Report)、《华尔街日报》、《企业家杂志》(Entrepreneur Magazine) 等知名媒体上发表文章分享其营销思想。



(原版书封面)

译者简介

褚耐安

台大历史系毕业，台大哲学研究所硕士，曾在报社从事记者、编辑和编译工作，现专职从事写作及翻译。



财经易文 学习的伙伴

销售热线：010-88191017

电子邮件：webmaster@ewinbook.com

网址：www.ewinbook.com



财经易文

www.ewinbook.com



小技巧 大销售

营销是一种生活方式

营销战艰辛且丝毫不能松懈，但其中自有乐趣。营销必须花钱，但不论预算有多么少，方法多么特殊，竞争对手多么凶猛，任何公司都能负担得起。

而且，你必须将商务营销和自我营销视为一种生活方式。一个世纪以前，米勒先生经营一家杂货店，他记得每一个顾客的生日，并在当天赠送小礼物表示恭贺。米勒先生就是把营销看成是一种生活态度，而这也是最基本、最有效的营销方法。但是，现代人早已忘了营销的真谛，人们变得缺乏耐心而且太贪心。

现今许多公司都花大钱打广告，但是效果却日益微薄。由于广告过于泛滥，处处可见，连水果上都贴着小广告，以致消费者视而不见。事实上，营销战就发生在街道上、在社区里，甚至就在你的店里。战利品并不是销售，而是建立关系。

“做生意的唯一道理是创造客户。”

美国经营管理理论之父彼得·杜拉克（Peter Drucker）的这句名言，应该贴在每一个结账柜台，以及每一个营业场所的电话机上头。30年来，我参与过数百家公司的营销业务规划，体会到一个真理：营销策略的终极目的是创造客户，而不是创造销售业绩。你不需要通晓每一种战术，你只要在适当的时机运用适当的策略就可以了。

我在麦当劳创办人雷·克洛克（Ray Kroc）手下工作期间，开始学习拓展业务的窍门。20世纪70年代，我任职于麦当劳，担任营销工作，亲身见证了这些平实的做法——视员工如同事业伙伴、让客户觉得被重视、保持营业场所的干净、气氛温馨——这些做法胜过华而不实且费用昂贵的广告。

不论你是正要开创新事业或已在生意场上打拼多年，阅读本书都将使你获益无穷。你的竞争对手可能具有丰富的营销经验或强劲的业务手法，但只要虚心学习，你也可以拥有这些赚钱知识。营销技巧日新月异，你的竞争对手大多依据

过时的理论运做生意。你将惊异地发现，竟有多种简单、经济且有效的营销手法，而你的对手浑然不知。

如果你愿意摒弃旧观念，徜徉于本书的新见解，你将在同行间以智取胜，并让业绩扶摇直上，因为你将开发出大量的忠实客户，使你长期维持丰厚的利润。

书中有些方法或许并不适用于你的生意类型，但大多数原则都能使你的生意蒸蒸日上。只要你确信这些妙方确实有效、小心执行、持续运作，必能见到它们的神奇效果，而你的生意也会欣欣向荣。

汤姆·费尔藤斯坦
佛罗里达州西棕榈滩



书系代码	书 名	作 者	定 价
经营管理			
BM001	《并购成长》(Digital Deals)	Geis	29.80
BM002	《绩效! 绩效!》(企业培训版) (Coaching for Improved Performance)	Fournie	39.80
BM003	《质量无泪》(Quality Without Tears)	Crosby	39.80
BM004	《海阔天空——我在 DELL 的岁月》	方国健	20.00
BM005	《心时代——一个情感化的世界及其经济图景》	曹世潮	20.00
BM006	《情境领导者》(The Situational Leader)	保罗·赫塞	18.00
BM007	《EMBA 销售管理》(Sales Management)	Calvin	45.00
BM008	《EMBA 财务管理》 (Finance and Accounting for Non-financing Managers)	Weston	49.80
BM009	《EMBA 兼并与收购》(Mergers and Acquisitions)	Weston	38.00
BM010	《EMBA 公司战略》(Corporate Strategy)	Colley	39.80
BM011	《EMBA 创业管理》(Entrepreneurial Management)	Calvin	49.80
BM012	《EMBA 领导艺术》(Managerial Leadership)	Topping	35.00
BM013	《EMBA 战略营销管理》 (Strategic Marketing Management)	Parry	42.00
BM014	《EMBA 公司治理》(Corporate Governance)	Colley 等	49.80
BM015	《六西格玛是什么》(What is Six Sigma)	Pande	15.00
BM016	《六西格玛基础教材》(The Six Sigma Basic Training Kit)	Juran	80.00
BM017	《六西格玛团队实战手册》 (The Six Sigma Way Team Fieldbook)	Pande, Neuman, Cavanagh	49.80
BM018	《六西格玛团队怎么做》(Six Sigma Team Pocket Guide)	Federico	16.00
BM019	《杰克·韦尔奇领导艺术词典》 (Jack Welch Lexicon of Leadership)	Krames	32.00
BM020	《杰克·韦尔奇的 29 个领导秘诀》 (29 Leadership Secrets from Jack Welch)	Slater	29.80
BM021	《通用电气“群策群力”》(GE Work - Out)	Ulrich, Kerr, Ashkenas	39.80
BM022	《顶峰——如何成为最赚钱的咨询顾问》 (Million Dollar Consulting)	Weiss	48.00
BM023	《战略计划实务》(Applied Strategic Planning)	Goodstein 等	48.00
BM024	《平衡计分卡实用指南》(Balanced Scorecard)	Paul Niven	49.80
BM025	《战略物流管理》(Strategic Logistic Management)	Stock	80.00
BM026	《整合——企业并购成功之道》(M&A Integration)	Schweiger	39.80
BM027	《战略领导》(The Art and Discipline of Strategic Leadership)	Freedman	32.00

书系代码	书 名	作 者	定 价
BM028	《经理薪酬完全手册》 (The Complete Guide to Executive Compensation)	Bruce R. Ellig	65.00
BM029	《突破困境的领导艺术》(Leadership When the Heat's On)	Cox, Hoover	39.80
BM030	《朱兰自传》(Architect of Quality)	Juran	50.00
BM031	《卓越领导》(The Extraordinary Leader)	Zenger 等	39.80
BM032	《精益六西格玛案例》(Learning into Six Sigma)	Wheat 等	18.00
BM033	《领袖魅力》(Executive Charisma)	Benton	39.80
BM034	《西南航空案例》(The Southwest Airlines Way)	Gittell	49.80
BM035	《危机领导》(Leader Shock)	Hicks	29.80
BM036	《应变》(Agile Business for Fragile Times)	麦卡锡 等	35.00
BM037	《绩效导向的领导》(Results-Based Leadership)	Ulrich 等	49.80
BM038	《企业沟通的威力》(The Power of Corporate Communication)	Argenti 等	39.80
BM039	《贯彻执行 现在就做》(Why Can't We Get Anything Done Around Here?)	李夫顿 等	20.00
BM040	《高效能团队领导智慧》(Leadership Lessons of The Navy Seals)	坎农 等	39.80
BM041	《竞争性销售》(Hope is not a Strategy)	佩吉	39.80
BM042	《丰田汽车案例》(The Toyota Way)	莱克	49.80
BM043	《风险管理》(Risk Management)	科罗赫 等	80.00
BM044	《团队工作》(The Work of Teams)	卡岑巴赫	39.80
BM045	《通用电气案例》(GE Work-out)	Ulrich 等	49.80
BM046	《质量无泪》(修订版)	Crosby	39.80
BM047	《绩效改进 19 讲》(201 Ways to Turn any Employee Into a Star Performer)	霍利	29.80
BM048	《人性管理》(The Uncertain Art of Management)	奥斯曼	39.80
BM049	《透明管理》(The Transparency Edge)	佩格诺	29.80
BM050	《成本改进 181 法》(A Manager's Guide to Creative Cost Cutting)	大卫·杨	29.80
BM051	《直觉》(The Art of What Works)	杜根	39.80
BM052	《劣势者的优势》(The Underdog Advantage)	莫里	39.80
BM053	《精益六西格玛服务》(Lean Six Sigma for Service)	乔治	55.00
BM054	《活学活用博弈论》(Game Theory At Work)	米勒	39.80
BM055	《巅峰绩效》(Peak Performance)	卡岑巴赫	39.80
BM056	《丰田汽车:精益模式的实践》(The Toyota Way Field-book)	莱克 等	65.00
BM057	《什么是公司治理》(What is Corporate Governance)	科利 等	18.00
经济学			
E-001	《中国经济》(Chinese Economy)	蔡昉, 林毅夫	39.80

书系代码	书 名	作 者	定 价
E-002	《宏观经济学》(Macroeconomics)	Dornbusch	60.00
E-003	《经济学》(Economics)	McConnell, Brue	79.00
E-004	《微观经济学》(Microeconomics and Behavior)	Frank	65.00
E-005	《环境经济学》(Introduction to Environmental Economics)	Field 等	50.00
管理学			
MT001	《战略物流管理》(Strategic Logistic Management)	Stock	80.00
MT002	《物流战略咨询》(Supply Chain Strategy)	Frazelle	49.80
MT003	《组织人员配置》(Staffing Organization)	Heneman, Judge	
MT004	《战略管理》(Strategic Management)	Dess 等	40.00
MT005	《数据模型与决策:运用电子表格建模与案例研究》(第1版) (Introduction to Management Science)	Hillier 等	75.00
MT006	《数据模型与决策:运用电子表格建模与案例研究》(第2版) (Introduction to Management Science)	Hillier 等	75.00
MT007	《电子商务导论》(Introduction to E-Commerce)	雷波特 等	58.00
MT008	《供应链设计与 管理》(Designing and Managing The Supply Chain)	辛奇-利维 等	40.00
MT009	《管理学基础》(Management)	克尼基 等	48.00
MT010	《定价》(Pricing)	门罗	65.00
MT011	《精通战略》(Mastering Strategy)	雷格斯比 等	39.80
MT012	《战略采购管理》(Harnessing Value in the Supply Chain)	班菲尔德	39.80
MT013	《逆向管理》(Don't Oil the Squeaky Wheel)	Rinke	39.80
MT014	《跨国管理》(Transnational Management)	Bartlett 等	79.80
MT015	《运营管理》(Matching Supply with Demand)	Cachon 等	50.00
营销管理			
MM001	《定位》(Positioning)	Ries & Trout	39.80
MM002	《营销战》(修订版)(Marketing Warfare)	Ries & Trout	39.80
MM003	《营销革命》(Bottom-up Marketing)	Ries & Trout	39.80
MM004	《新定位》(The New Positioning)	Trout	39.80
MM005	《颠覆广告》(Disruption)	让-马努·杜瑞	40.00
MM006	《创意的竞赛》(Which Ad Pulled Best?)	Purvis	39.80
MM007	《广告文案名人堂》(The Art of Writing Advertising)	Higgins	29.80
MM008	《产品经理的第一本书》 (The Product Manager's Handbook)	Gorchels	39.80
MM009	《全球整合营销传播》(Communicating Globally)	舒尔茨	39.80
MM010	《整合营销传播:利用广告和促销建树品牌》(IMC: Using Advertising and Promotion to Build Brands)	Duncan	298.00
MM011	《市场战略》(The Market Makers)	Spulber	48.00
MM012	《全球营销》(Global Marketing)	乔尼·约翰逊	60.00

书系代码	书 名	作 者	定 价
MM013	《网络营销》(Internet Marketing)	默罕默德 等	65.00
MM014	《产品经理的第二本书》 (The Product Manager's Field Guide)	Linda Gorchels	39.80
MM015	《营销学基础》(Essentials of Marketing)	佩罗特, 麦卡锡	60.00
MM016	《文案发烧》("Hey, Whipple, Squeeze This.": A Guide to Creating Great Ads)	苏立文	39.80
MM017	《小鱼吃大鱼》(Eating the Big Fish)	摩根	45.00
MM018	《什么是战略》(Trout On Strategy)	特劳特	29.80
MM019	《整合营销传播: 创造企业价值的五大关键步骤》(IMC: the Next Generation)	唐·舒尔茨 等	39.80
MM020	《促销管理的第一本书》	Schultz	39.80
MM021	《广告箴言》(And Now a Few Words From Me)	加菲尔德	29.80
MM022	《营销计划手册》(The Successful Marketing Plan)	赫宾 等	68.00
MM023	《渠道管理的第一本书》(The Manager's Guide to Distribution Channels)	哥乔斯 等	35.00
MM024	《项目管理的第一本书》(The McGraw-Hill 36 - Hour Project Management)	库克, 诺特	
MM025	《细读杰克·韦尔奇》	Krame, Slater	39.80
MM026	《品牌资产管理》(Brand Asset Management)	戴维希	39.80
MM027	《互惠营销》(Opt-In Marketing)	罗曼 等	39.80
MM028	《401个营销实用妙方》(401 Killer Marketing Tactics)	费尔藤斯坦	39.80
MM029	《作业成本管理的第一本书》(Common Cents)	特尼	39.80
销售管理			
SM001	《成功销售管理的7大秘诀》(7 Secrets to Successful Sales Management)	Wilner	39.80
SM002	《电话行销, 轻松成交》	姚能笔	39.80
SM003	《摸透顾客心》(Ten Demandments)	Mooney Bergheim	39.80
SM004	《练就铁齿铜牙》 (Secrets of Power Persuasion for Salespeople)	Dawson	39.80
SM005	《轻松收款》(Collections Made Easy)	卡罗尔	39.80
SM006	《打倒墨菲定律 挽救我的销售》 (Beating the Deal Killers)	Giglio	39.80
SM007	《增加销售的12种核心技术》(Beyond E)	Diorio	39.80
SM008	《销售管理》(Sales Force Management)	Johnston 等	49.00
SM009	《汽车销售的第一本书》	孙路弘	39.80
SM010	《终极销售力》(Ultimate Selling Power)	莫伊, 洛伊德	39.80
SM011	《顶尖销售的25堂课》 (Secrets of Top Performing Salespeople)	乔诺 等	29.80

书系代码	书 名	作 者	定 价
SM012	《引爆销售的 10 大黄金法则》	Desena	39.80
SM013	《再造销售奇迹》	Eades	39.80
SM014	《攻心式销售》	Bosworth	24.80
SM015	《百万销售师》	Gardner	24.50
SM016	《成交》	Victor	29.80
SM017	《直销经理的第一本书》(Making Millions in Direct Sales)	马拉汉 等	39.80

职场发展

CD001	《外企面试宝典》(More Best Answers to the 201 Most Frequently Asked Interview Questions)	DeLuca	25.00
CD002	《人才心理测评》(Psychological Testing at Work)	Hoffman	25.00
CD003	《演讲的艺术》(Strictly Speaking)	Buckley	29.80
CD004	《五大会计师行》	周年洋 等	24.80
CD005	《职业经理自修手册》 (The Manager's Self-development Guide)	Pedler	35.00
CD006	《关键对话》(Crucial Conversations)	Patterson 等	29.80
CD007	《静思录》(Finding Your Strength in Difficult Times)	David Viscott	19.80
CD008	《商务英语书信写作精益求精篇》	康宁汉 等	29.80
CD009	《商务人士日常书信写作》(Great Personal Letters for Busy People)	布赫	48.00
CD010	《销售信函》(Sales Letters Ready to Go)	贝塞尔 等	32.00
CD011	《商务信函》(Business Letters Ready to Go)	Bayse	39.80
CD012	《我爱笨老板》(How to Work for an Idiot)	胡佛	29.80
CD013	《实用英语动词短语》(Basic Phrasal Verbs)	斯皮尔斯	35.00
CD014	《赛马》(Horse Sense)	里斯,特劳特	29.80
CD015	《报刊装帧设计手册》(The Newspaper Designer's Handbook)	哈洛维	128.00
CD016	《君子善言》(Speak Like a CEO)	贝茨	32.00

投资理财

IF001	《投资艺术》(Winning the Loser's Game)	Ellis	19.80
IF002	《向格雷厄姆学思考,向巴菲特学投资》(How to Think Like Benjamin Graham and Invest Like Warren Buffett)	Cunningham	39.80
IF003	《巴菲特怎样选择成长股》 (How to Pick Stocks Like Warren Buffett)	Vick	29.80
IF004	《最后的合伙人》(The Last Partnership)	Geisst	29.80
IF005	《财务报表分析与证券定价》 (Financial Statement Analysis and Security Valuation)	Penman	98.00
IF006	《技术分析》(Technical Analysis Explained)	Pring	80.00

书系代码	书 名	作 者	定 价
IF007	《技术分析 A-Z》(Technical Analysis from A to Z)	Achelis	55.00
IF008	《股票价值评估》(Valuing a Stock)	Gray 等	39.80
IF009	《蜡烛图精解》(Candlestick Charting Explained)	Morris	39.80
IF010	《技术分析习题集》(Study Guide for Technical Analysis Explained)	Pring	25.00
IF011	《股票市场的时机选择》(Timing the Stock Market)	亚历山大	48.00
IF012	《最佳卖出点》(It's when You Sell that Counts)	卡西迪	39.80
IF013	《股市名言》(Buy the Rumor, Sell the Fact)	麦洛	29.80
IF014	《向格雷厄姆学思考,向巴菲特学投资》(修订版)	Cunningham	39.80
IF015	《华尔街投资银行史》	Geisst	49.80
IF016	《信用风险:度量与管理》	瑟维吉尼	65.00
IF017	《财务报表分析与证券定价》(第二版) (Financial Statement Analysis and Security Valuation)	Penman	98.00
IF018	《信用评分模型技术与应用》	陈建	60.00
IF019	《现代信用卡管理》	陈建	80.00
IF020	《标准普尔教你做好个人理财》(The Standard & Poor's Guide to Personal Finance)	道尼	25.00
IF021	《标准普尔教你做好第一笔投资》(The Standard & Poor's Guide for the New Investor)	马蒂夫	25.00
IF022	《标准普尔教你做好长期投资》(The Standard & Poor's Guide to Long-Term Investing)	提格	20.00

(具体数据以出书为准)

销售服务: 010-88191017, 88191063(FAX)

E-mail: webmaster@ewinbook.com

邮购地址: 北京市阜成路甲 28 号新知大厦

中国财政经济出版社邮购部

邮购费用: 书价加 15%

电 话: 010-88190406 88190488

邮 编: 100036

图书订购单

(可复印使用)

第一步: 请您填写以下资料:

公司名称:

收书人:

发货(邮寄)地址:

邮编:

联系电话:

E-mail:

第二步: 请您填写您所选购的图书及册数资料:

图书名称(请注明版次)	数量	单价(RMB)	合计(RMB)
合 计			

第三步: 请您到邮局将款项汇至以下地址:

收款人: 中国财政经济出版社邮购部

地址: 北京市海淀区阜成路甲28号新知大厦

邮编: 100036

电话: 010-88190406 88190488

传真: 010-88190414

邮购费用: 书价加15%的邮费

第四步: 请确认您是否需要增值税票, 如果需要请在传真中注明您的增值税信息:

☐ 开具增值税发票

☐ 开具普通发票

第五步: 如果您想了解其他详细情况, 请垂询销售热线:

TEL: 010-8819 1017

第六步: 请您在以下空白处签字确认:

客户:

日期:



财经易文 学习的伙伴
www.ewinbook.com

名家赞语

没有人比汤姆·费尔藤斯坦更了解营销策略和营销手法。零售商的竞争，已由店面战转入巷战，汤姆将教你如何赢得这场战争。希望业绩成长、营业额领先同行的老板，务必要读这本书。

——卡文·唐恩 (Kevin E. Dunn)

前麦当劳区域总裁 / 唐恩企业 (Dunn Enterprise) 总裁

汤姆不仅提出营销点子，更依据你的生意类型切入重点。他认为营业点是最基本的单位，营销策略是由员工逐步扩散至广大的顾客群。

——罗伯特·方克 (Robert A. Funk)

Express Personnel Services 创办人兼 CEO

我认识汤姆 30 多年，一向欣赏他的才华。他确实是个营销天才，而本书更是佳作。

——贝里尔·沃克 (Beryl J. Wolk)

IMC 主席 / 2003 年宾夕法尼亚州杰出企业家

美国已故众议院议长欧尼尔 (Tip O'Neill) 曾说：“所有的政治都是地方政治。”同样的道理，做生意就是社区营销。汤姆·费尔藤斯坦在本书中完全掌握了这个原则。

——约翰·路瑟 (John Luther)

Allied Domecq QSR CEO

本书是零售业者必读，也是汤姆·费尔藤斯坦另一本杰作。遵循汤姆的指引，努力去做，必能成功。

——华伦·哈迪 (Warren N. Hardie)

布伦斯威克 (Brunswick Corporation) 总裁



《成交》
活化沟通技巧,有效增进说服力
与销售力
作者 Buzzotta等
定价 29.80元



《电话营销 轻松成交》
如何打中客户需求
作者 熊能笔
定价 39.80元



《再造销售奇迹》
透析和扩展“解决方案销售”
这一全球盛行的销售新法则
作者 Keith Eades
定价 39.80元



《攻心式销售》
整合顾客,销售和营销之黄金三角
打造顶尖销售力
作者 Bosworth等
定价 24.80元



《引爆销售的10大黄金法则》
抢先发现商机,强化附加价值
成为顶尖的销售专家
作者 James Desena
定价 39.80元



《百万销售师》
建立销售团队,发掘“成交推手”
与真正决策者沟通,迅速发现商机
作者 Gardner等
定价 24.50元