

Der Löwe

魅力营销3

销售雄狮

德国明星销售员克劳斯·J. 冯克的成功故事

(德) 格尔特·库尔哈维◎著
牛成丽◎译



中央编译出版社

CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS

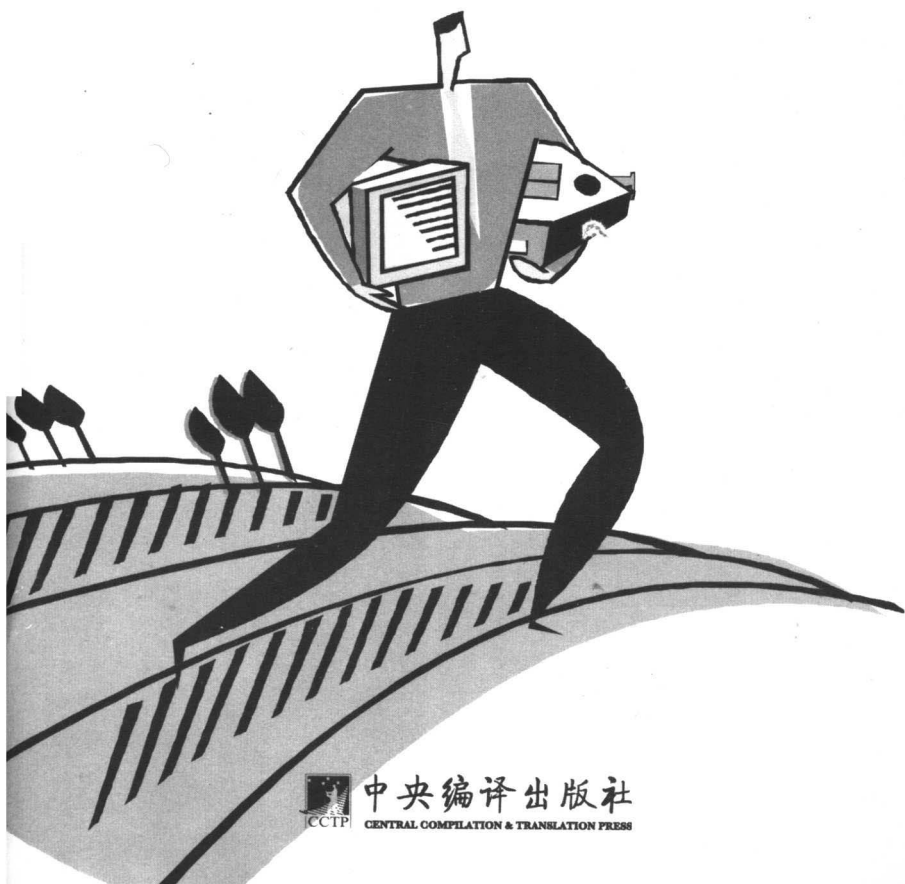
Der Löwe

销售雄狮

德国明星销售员克劳斯·J. 冯克的成功故事

(德) 格尔特·库尔哈维◎著

牛成丽◎译



中央编译出版社

CCTP CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS

京权图字:01-2004-4634

First published as "Der löwe", by Gerd Kulhavy

© 2004 by REDLINE WIRTSCHAFT an Lmprint of REDLINE GmbH,
Frankfurt am Main, Germany, A sister company of Sueddeutscher Verlag
Huethig Fachinformationen. All rights reserved.

本书经 REDLINE WIRTSCHAFT 授权,由中央编译出版社在中国大陆
独家出版其简体中文版本。非经书面授权,禁止以任何形式进行摘
录、复制或转载。

图书在版编目(CIP)数据

销售雄狮/(德)库尔哈维著;牛成丽译. —北京:中央编译出版社,
2005.5

(魅力营销;3)

ISBN 7-80211-104-8

I. 销…

II. ①库…②牛…

III. 市场营销学

IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 031121 号

销售雄狮

出版发行:中央编译出版社

地 址:北京西城区西直门内冠英园西区 22 号(100035)

电 话:66560272(编辑部) 66560273 66560299(发行部)

h t t p://www.cctpbook.com

E-m a i l:edit@cctpbook.com

经 销:全国新华书店

印 刷:北京瑞达方舟印务有限公司

开 本:850×1168 毫米 1/32

字 数:96 千字

印 张:5

版 次:2005 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:55.00 元(全三册)

前 言

销售——一个能勾起人们不同感触的词语，一个能唤起人们回忆往事的词语，一个在每个人的生活中占有不同地位的词语。

销售——一种我们每天都要进行的行为，不管是因公还是因私，不管是有意识还是无意识，不管是满怀热忱还是勉强强，也不管是取得巨大成功还是收效甚微。总之，对于芸芸众生中的很多人来说，销售构成了其生活的大部分。人们通过销售特定的产品或服务建立起一些令人难忘的关系，同时丰富了我们的生活并使自己获得人们的认可。

我在一家知名的保险公司作过12年的销售经理，对“销售”这个话题颇有研究。我做销售经理期间结识了各种类型的销售人员：有的承诺一切，有的争强好胜，有的知识不足，有的很有天赋，有的满腔热情，有的条理清晰，有的别具一格……我越来越清楚地认识到，关于销售人员的成功，必定存在着某些秘密。我想为我本人及我的销售人员所探寻的就是这些秘密。为此，我专门寻访了那些曾经活跃于销售舞台、而今又以一种既结合实际又引人入胜的方式传播其销售知识的成功人士。我还寻访了一些具有



独特魅力的销售名人，他们可作为新一代顾问和销售人员的榜样。我的调查研究还深入到国际报告人市场，并且，我在美国和欧洲参加了很多由不同风格的名流培训师主办的培训，如：布瑞安·崔锡、彼得·楼、肯奈特·布兰查德、茨格·茨格拉、安东尼·罗宾斯等人。他们一再验证了我的观点：只有经过特别培养所形成的个人风格才是通向持续销售成功的惟一途径——前提是，这种风格要永远适应客户的需求并能在工作中发扬下去。

因此，我可以肯定地说：成功销售的秘密在于建立一个鲜明的、具有独特魅力的、真实可靠的销售人员形象。

在之后的1999年，我结识了德语圈的一位培训师，他既拥有鲜明、专业的销售员形象，又具备将其成功销售的秘密以一种既吸引人又切合实际的方式传授给他人的能力，他就是克劳斯·J.冯克——电话销售和介绍销售领域的专家。

我参加他在慕尼黑举行的首次集会时就已经感觉到，这个人已经完全找到了属于自己的销售风格并将其融入到了实践中。自第一分钟起，他浑身就散发出一种慑人的威力、自信和霸气。因其散发的魅力、他魁梧的体形和独特的声音，我马上送了他一个恰如其分的绰号：“雄狮”。

寒暄几句之后，我俩认识到，对于成功销售，我们的看法一致。我们交谈了数小时之久，并交换了关于这个终身事业的一些经验。友谊越深，识君越真——无论是在生意场上，比如在谈判、培训、实际销售方面，还是在私人接触上——他的魅力、他思维的清晰与行事的审慎越来越强烈地吸引我并最终驱使我写这本书。本书叙事生动，运用了大量事例描述克劳斯·J.冯克是如何成长为一位出色的销售人员，又是什么驱使他走上这条路并一直走下去的。



阅读此书，相信你一定有所领悟。

作为专题报告人代办处（SPEAKERS EXCELLENCE）的负责人，我在介绍来自销售、教育、政治和体育领域的顶级专题报告人方面发挥着积极作用，我数年来的调查研究可以保证客户的进修获得成功。而克劳斯·J.冯克就是顶级专题报考人之一，他属于那种能真实传授其宝贵经验和成功法则、并因此使这种保证得到支持的人。

读完这本书之后，你一定会明白我为什么对此人及其“从大学生到明星销售员之路”如此感兴趣。

希望你在阅读这个活生生的故事——“形象销售员”克劳斯·J.冯克的故事时能够得到很多乐趣和启发。

你的
格尔特·库尔哈维

目 录

前言	1
1. 热爱它,还是放弃它?	1
法律专业	1
令人失望的大学时代	1
对律师前途的怀疑	2
结论: 你能得出哪些结论?	7
找份适合你的工作	7
摒弃偏见	8
2. 第一次销售培训	14
修辞学终于派上了用场	14
第一份电话稿	15
练习,练习,再练习	17
“职业销售者”的怀疑	19
结束考试	19
结论: 销售是可以学会的吗?	20
自我投入	21
作为销售者,你能学习什么?	23



3. 被扔进冷水里	25
狩猎的本能被唤醒了	25
第一次接触社会	26
第一个客户	26
成功是有基础的	27
早期基础	28
如何赢得客户	29
边做边学	31
摒弃偏见	31
把竞争看作挑战	32
黄、白金竞争	34
第一个领导职位	35
肯尼亚之旅	35
以未竟的愿望为动力	36
选择实践	37
结论:成功的因素	37
确定目标	37
冯克的自我激励法	40
健康	43
认可自己的工作	44
4. 领导者	47
慕尼黑办事处主任	47
有瑕疵的领导方法	48
结论:优秀的销售员不一定能成为优秀的领导者	52



5. 培训师生涯的第一步	54
第一份委托任务	54
为别的行业培训	56
成功与学习经验	57
附带着培训	58
突破:鲁尔煤矿股份公司	59
全国范围的培训	61
主要职业:培训主任	62
作为培训老师的接班人	62
成功来自最大努力	63
什么样的人适合做电话销售者?	64
从培训中学习	67
结论: 检测自己的成绩	68
做好准备	69
决定性因素:责任心	70
个人风格	71
6. 应对危机	72
KFS破产了	72
令人沮丧的结局	73
最终告别学校	74
转变阶段	75
结论: 应对危机	76
对处境承担责任	76
积极的态度	77
听从“心”	78



7. 作为独立培训师	81
自己的第一个公司	81
冯克的战略:慢慢成长	82
再一次:纪律和努力	83
广泛揽客	84
结论 :先想像成功	85
制定并实现小目标	86
强化优势	87
计划一下要计划的事	90
8. 以专业取胜	91
冯克成功了——但并不突出	91
重要认识:EKS	92
致力于获得新客户	93
专门研究理财从业者市场	93
行动上:学会拒绝	94
开拓电话营销培训业务	95
产品:自己的特色	96
最好的广告:少说多听	98
这里也要特别注意:无恒心者事不成!	98
坚持到最后一刻	100
培训成功的因素有哪些?	101
结论 :瓶颈式集中战略—EKS	101
1.集中而非分散精力	102
2.关键因素	103
3.非物质考虑先于物质考虑	104



4. 客户收益重于自己盈利	104
成功七步曲	105
专注于一行	105
9. 介绍销售	110
增加新产品势在必行	110
重要的相遇	111
最佳补充: 介绍销售	111
设计一份自己的方案	112
一个具有巨大潜力的题目	114
计划合作	115
又一次: 独行迫在眉睫	115
新定位需要时间	116
在自己的工作中运用介绍销售	116
年终结算	118
其他定位途径	118
结论: 你如何经营介绍销售?	119
引证和介绍——巨大的区别	120
为什么介绍的方法鲜有人问津?	120
销售者如何得到介绍?	122
10. 向顶峰进军	125
实现了目标	125
提高知名度	126
18个月计划	126
18个月计划的成功	135
经济萧条时怎么办?	136



在最佳者圈子里	136
保持领先地位	137
荣誉	138
未来计划	139
结论: 顶尖销售者的出色之处在哪里?	140
你的个人成功计划	141

克劳斯·J.冯克近况	145
作者情况	146
与本书作者联系	147

SPEAKERS EXCELLENCE

——助你成功的报告人代理处

热爱它，还是放弃它？

法律专业

有一点是始终如一的：克劳斯·J.冯克（Klaus-J.Fink）具有雄心壮志、充满活力而且做起事来风风火火。但他并不是成为成功的销售培训师之后才这样的，1978年他中学毕业成为波恩大学法律专业的注册学生后就是如此。那时，他自己也不清楚自己想干哪行，只不过法律看上去能给他打下良好的基础。

令人失望的大学时代

不过，他的大学时代显得有些令人失望。那可是一生中最美好的时光！只能容纳1800名学生的大学被6000名注册学生弄得拥挤不堪：大教室里人满为患，学生们不得不坐在地板上听讲座；图书馆也不堪重负，只有运气好和经过漫长的等待之后才能借到最重要的书籍。“‘好戏’还在书籍报警器上呢，就像在机场一样，离开图书馆时，还得



检查你有没有私带书出去。”追忆往昔，克劳斯·J.冯克不禁摇了摇头。

想和教授或讲师讨论问题或向他们问点儿什么，也不得不等待。在老师答疑室前，等待的学生排成了长队，但他们都习以为常了，因为在食堂和餐厅里也不得不排成长蛇般的队伍。即使想从自动售货机里打杯咖啡，也不得不等上半天。

等、等、等——对于像克劳斯·J.冯克这种看重效率和速度的人来说，这远不止是一场耐心测试：“每学期，我都不得不将可观的时间浪费在某个地方和为了等待某个东西上——真是惨。”

对律师前途的怀疑

虽然克劳斯·J.冯克已经稳获第一次国家考试所需的所有学习证明，但他越来越感觉到这种学习条件使自己无法施展拳脚。他急躁不安，内心充满动力，想有所成就。但是，他感到自己受到了限制，就像马被套上了笼头似的。

然而，让他恼火的还不仅仅是学习条件。他越来越清楚地注意到，这见鬼的法学并不适合他的性格和能力：每天与书为伴，几乎和人没什么交往——这不是他想要的。他适宜于去说、去和别人辩论、去互相交流——但是，在这门课程中，这种时间太短了。

尽管如此，冯克还是坚持了下来。凡想要做的事，他从不会轻易放弃，这可是个有关荣誉和信念的问题。但他心里的问号却越来越大：自己真想成为法学家吗？能够把律师、法官或者公证员作为自己的终身职业吗？



法庭上的经历

经历了法律实践之后，他的怀疑进一步加强了。在位于科隆附近的莱茵巴赫一家小小的初级法院，他实习了六周。实习结束之后，他很快意识到：今后的生活绝不能这样。

在实习期间，冯克给那家初级法院的院长当助手。他每天早上参与案件审理，下午便钻进如山的卷宗里，为等待处理的案子做准备。他的房间地板上堆满了卷宗，他需要在最短的时间内熟悉这些东西。

在钻研卷宗和审理案件期间，冯克思考，如果他是法官，案子摆在面前，他将会做出什么样的判决？结果，在80%左右的案子上，他的“判决”是错的。由此他意识到：拥有权力和获得权力不一定是同一回事。对这些东西，他内心存在深深的抵触：“我一再地想起那句话：‘在大海里和法庭上，我们都是——样，都同样掌握在上帝的手中。’在这里，一切都严格按照法律条款来决定，而几乎不考虑人的感受和判断力。我根本不喜欢这种方式，所以，法院的实习对我而言意味着长达六周的失望。”

对语言的喜爱

国家考试一天天临近。克劳斯·J.冯克虽然勤奋苦读，但却毫无动力。在这段时间里，使他感到刺激的惟有一次：口语的运用。

冯克参加了一个复习班——一个私人备考班（这在法



律学习阶段很普遍)，由魏格纳和阿贝尔斯主办。魏格纳不仅是律师，还是心理学家和优秀的修辞学家，因此，他不仅从法律角度教学生如何备考，还经常举行模拟口试。要成为律师，笔试通过后还得通过口试。在科隆，魏格纳和五名学生模拟了这样一场口试并把它摄录了下来，然后，根据录像带分析“考生”的表现。这不仅仅是一场专业备考，这样做的目的主要是促使学生注意到在这样一种非常情境下进行交际的困难性。

有些考生虽然回答得完全正确，但由于表达方式的缘故，显得很不确定又缺少说服力：太多的语助词、畏怯的身姿、长久的停顿或者不自然的面部表情等等，这一切都表明，他们对自己所说的内容不甚确定。在有很多繁琐解释的法律上经常出现这样的结果：考生尽管在法律知识部分表现得不错，但却由于表达方式不佳而得不到考官的认可——很简单，他缺少令人信服的魅力。

尽管这清楚地表明了修辞学的影响和作用，但它还是没被列入律师的课程表。冯克被魏格纳的论述深深地吸引住了：“一种少数意见，或者一种法律上的信念，虽然只有一个人坚持，但如果将其精彩地表达出来，那么它所带来的效果——我认为，比苍白空洞地附和主流意见要强得多。”

这次辅导使冯克明白，交际才是真正吸引他的东西。但是，法律系却没有这方面的课程来深入训练这种能力，这也是他对大学阶段感到失望的事情之一。

寻求改变

换作他人，多半会继续把大学念完。毕竟，快毕业了，



谁也不愿轻易改变自己的发展方向。冯克原本也想把法律念完，并且他也认真地准备国家考试。但是，他同时也在等待其他机会出现。

那时，他还根本未把销售列为考虑对象，而是继续在校园里左顾右盼，咨询其他专业，并在完全不同的专业方向上，例如牙医或者微观经济学上注册。继而，他又放弃了这些计划。他也认真地考虑过去警察局或者联邦边境保卫处发展，并且也和警察总局的教官进行了深入谈话。不过，这也不是他设想的、在今后的生活中所从事的职业。

启事

终于，1984年3月初，一个偶然的机，《波恩日报》上的一则启事映入他的眼帘，并马上引起了他的兴趣。这则启事以醒目的标题刊登在显眼的位置——任何一位像克劳斯·J.冯克这样的偶然读者都能一眼就注意到它：一家地产贸易公司，波恩的KFS公司（投资—筹资—服务公司）——销售减税地产的市场领头人，正在寻求合作伙伴。它给出的职位是“内勤代表”。并承诺年收入40000欧元（当时合80000马克）——对于像冯克这样的贷学金学生来说，这几乎是个连想都不敢想的数目。

“内勤代表”——可能什么都是。事实表明，这种称呼是对实际工作的一种比较讲究的婉转表达。这种模糊的表达方式能够引起人们的好奇心，对克劳斯·J.冯克也不例外。这是他第一次、也是惟一一次回复启事。

不久，他被通知去接受面试——一场确定他未来职业发展方向的谈话。不过，早上他躺在床上犹豫着要不要去