

JOE GIRARD

卖产品就是卖你自己。——世界最伟大的销售员乔·吉拉德

乔·吉拉德

绝对成交的 12个秘诀

乔·吉拉德 原著
李 津 编译

北京日报报业集团
同心出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

乔·吉拉德 绝对成交的 12 个秘诀/李津编译.—北京:
同心出版社, 2009
ISBN 978-7-80716-885-0

I. 乔… II. 李… III. 销售-通俗读物 IV. F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 144468 号

乔·吉拉德 绝对成交的 12 个秘诀

出版发行: 同心出版社

地 址: 北京市东城区朝阳门南小街 6 号楼 303

邮 编: 100010

电 话: 发行部 (010) 65255876 65251756

网 址: www.bjd.com.cn/txcbs/

印 刷: 北京建泰印刷有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2009 年 10 月第 1 版

2009 年 10 月第 1 次印刷

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 16.75

字 数: 200 千字

定 价: 29.00 元

同心版图书, 版权所有, 侵权必究, 未经许可, 不得转载

你也可以成为“乔·吉拉德”

你知道大名鼎鼎的“乔·吉拉德”吗？如果现在你还不知道这样一个销售领域的传奇人物——乔·吉拉德，那么你就该责怪一下自己了。一个如此伟大的成功的人物怎么到现在你还对他一无所知？要知道，错过他的那些成功秘诀，你或许已经将自己到达成功的时刻往后推迟了很长一段时间。

乔·吉拉德在美国密歇根州一家雪弗兰汽车经销店做了 15 年的汽车推销员，一共销售了 13001 辆汽车。这项纪录被收入《吉尼斯世界纪录大全》，他也因此被誉为——世界上最伟大的推销员。他的客户众多，包括通用汽车、福特汽车、惠普、玫琳凯、通用电气、IBM、哥伦比亚广播公司，以及其他全世界无法计量的广告和销售俱乐部等。在 49 岁时，乔·吉拉德攀登上了他的顶峰，并顺利地退休。

乔·吉拉德也是全球最受欢迎的演讲大师，哈佛商学院、社会团体、组织和机构以及众多销售会议上都会出现他的身影。他曾为众多世界 500 强企业精英传授他的宝贵经验，来自世界各地数以百万的人们被他的演讲所感动，被他的事迹所激励。令人无法想象的是，乔·吉拉德在 35 岁时，还是个全盘的失败者，他曾经当过擦鞋

童、洗碗工、搬运工、火炉装配工和房屋建筑承包商，换过那么多工作仍一事无成。然而谁能想到，这样一个谁都不看好，而且是背了一身债务、几乎走投无路的人，竟然能够在短短三年里坐上销售界世界第一的宝座。他还是唯一一个以销售员的身份荣登“汽车名人堂”，并被美国学术成就学会授予“金盘奖”的人。

乔·吉拉德是怎样做到这一切的呢？

“有人问我，怎么能卖出这么多汽车？有人会说是秘密。我最讨厌的就是有人装模作样说什么秘密，这世上没有秘密。我是用我的方式成功。”乔·吉拉德在一次演讲中说。他自己的方式就是他开启事业大门的钥匙，就是他成功的秘诀。而今天，如果你还没有确定自己的事业方向，没有找到事业成功的支撑，这没有什么要紧，你不用沮丧。因为乔·吉拉德直到 35 岁还没有成功，而你还有机会。

你要相信，你也可以成为乔·吉拉德。

因为，做成一件事情只要有两个要素：一是成功的必胜信念，二是要有正确的方法。如果你想成为乔·吉拉德，这便是有了精神的强大动力。此外，再学习乔·吉拉德的 success 方法，那么，成为乔·吉拉德第二又有什么困难的呢？

现在他将他成功的秘诀呈现在你的面前，你还等什么？马上和大师神会交流，体悟其中的奥秘吧。

明天，站在“销售之神”讲台上的，也许就是你了！

李津

2009 年 8 月于北京

序言 秘诀一

卖产品就是卖你自己

所谓的销售，其实不单是把你的产品卖出去，而是把你的价值卖出去；你所做的工作是告诉你的顾客你在做些什么，不仅是在推销产品，而是告诉他你推销的是一种观念，一种价值观念。面对一次又一次的推销，面对一个又一个的顾客，你需要做的不是把你的产品无限地卖给他们，把你的观念卖给他们。

自信让你成功了一半/003

用你的热情感染人/005

成为一诺千金的人/009

不同心态决定不同的人生/011

微笑的魔力/014

树立正确的销售观/019

秘诀二

用信念筑就成功之路

要想成为优秀的销售员，首先必须有明确的销售目标。没有销售目标，也就没有具体的行动计划，没有行动计划，做起销售来就会是敷衍了事，怕苦怕累，也就没有责任感，更谈不上什么业绩的增长与自身的发展了。没有目标，什么才能和努力都是白费。

绘出心中的美好图景/027

明确自己真正想要什么/032

你的目标如何设定/035

善用方法巩固目标/040

秘诀三

不能忽视销售中的小细节

细节决定成败，在销售活动中同样如此。不能简单粗略地把销售看成把东西卖出去，把钱收回来的过程。其实在这个过程中，还要做出很多细致的工作，每一个环节都是不可以大意的，只有真正注意到并做好每一个细节的销售人员才能很顺利地完成每一个订单。

亲近客户的倾听技巧/047

用另一种语言征服客户/052

注重文明的谈吐/056

优雅的行为举止/060

对你的产品了如指掌/064

秘诀四

要干得聪明而不仅是勤劳

勤劳是销售人员不可缺少的素质，但仅有勤劳是不够的。在销售过程中要学着做个聪明人，多动脑筋、多观察、学习推销技巧，做到扬长避短，审时度势，才能游刃有余。

要干得聪明而不仅是勤劳/071

善于处理不良情绪/074

吃小亏，得大利/078

10项记忆管理法则/083

全心全意追求事业/088

拥有1440礼物/091

秘诀五

掌握强大的“250法则”

每一个顾客背后都有250位你的潜在顾客，你得罪他一个人也就等于得罪了250位顾客。反过来说，如果你能发挥你的才智吸引一个现有的顾客，也就有可能获得了250个客户。很多时候，某一交际圈内的所有成员可能都具有某种共同的购买需求与消费动机，对推销工作来说可能是一大类顾客。

强大的“250法则”/097

远离小圈子的陷阱/100

多结交成功人士/102

填满你的费里斯转轮/106

用魅力谈吐成就好的开始/108

老顾客是最好的潜在客户/112

秘诀六

巧用“猎犬计划”让客户成倍增长

遵守承诺是每一个推销员必需的素质，一旦你告诉大家每帮助你成交一次就付给介绍人 50 美元，那就是对他们的一种承诺。让每个人都成为你的“猎犬”，做到这一点，他才会很容易地为我们介绍其他生意，你的客户就会源源不断地来了。

让每个人都成为你的“猎犬”/121

与你的“猎犬”保持紧密联系/126

制定潜在客户名单/128

名片的强大作用/132

秘诀七

用好电话这根销售黄金线

电话是一种商业工具，在某种程度上说也是销售员的一门利器，你必须熟练及有效地使用它，达到为我所用。乔·吉拉德的原则是：不能让客户挂掉电话。熟练的电话行销技巧能让你顺利地取得成功。

拨打电话有技巧/141

从电话中获取情报/145

引发好感与好奇心/148

正确的电话沟通方式/153

对应电话拒绝的方法/156

秘诀八

掌握与客户面对面的技巧

卖产品就是卖自己，从一个角度上说明作为销售人员自己在整个销售过程中的重要程度。把自己最好的一面展现在客户面前，与如何把产品介绍给客户同样重要，关注每一个步骤，做好每一个细节上的工作，将对你的销售工作带来意想不到的成效。

喜欢客户现有的东西/163

穿着上的秘密/166

做合格的情报搜索员/170

提出成交的合适时机/173

建立友谊而非销售关系/177

秘诀九

设法让你的产品成为抢手货

作为销售员要学会引导顾客去思考，而不要让顾客的疑虑左右了你。要学会主动出击，给顾客营造一个只要错过今天的交易，留下的就是明天的遗憾的氛围。你要以坚决肯定的态度让他迅速产生购买的欲望，从而顺利完成交易。

告诉客户：这是限量的/183

销售“唯一”的产品/187

现在正是最好的购买时期/190

让客户爽快掏钱包/192

秘诀十

掌握基本成交法则

每一个销售的环节都要讲究一定的方法才能有最好的成效，掌握成交的一般方法与法则，可以让我们少走弯路，提高效率。这也是一个优秀的销售员要掌握的最基本的技能。

为成交做好准备/201

假定成交法/204

三选一成交法/208

富兰克林成交法/211

追随领袖法/215

秘诀十一

把顾客的拒绝当成你成功的开始

推销人员可以说是与“拒绝”打交道的人，战胜拒绝的人，才称得上是推销高手。在每一次销售的过程中都会有很多种被拒绝的情况发生，这些拒绝就像一道无法逾越的屏障，有些人面对着它一筹莫展，丧失信心。而有些人则在遭到拒绝后逐渐成长，从而成为一名伟大的销售员。

拒绝的七种常见的理由/223

妥善处理客户拒绝/226

应对拒绝的方法/230

摆脱失败经验的阴影/233

新的销售来自你的真诚/237

秘诀十二

好的售后服务就是好的售前服务

每个销售员要知道交易虽然已经圆满达成，但事情还没有全部完成。优秀的销售员会尽快实现对顾客许下的承诺，并能及时提供恰当服务。否则的话，即使那些对你原本感到满意的顾客也可能产生后悔情绪，有很多考虑欠周的推销员常常失去不该失去的生意。

尽快提供售后服务/245

把顾客当老板/248

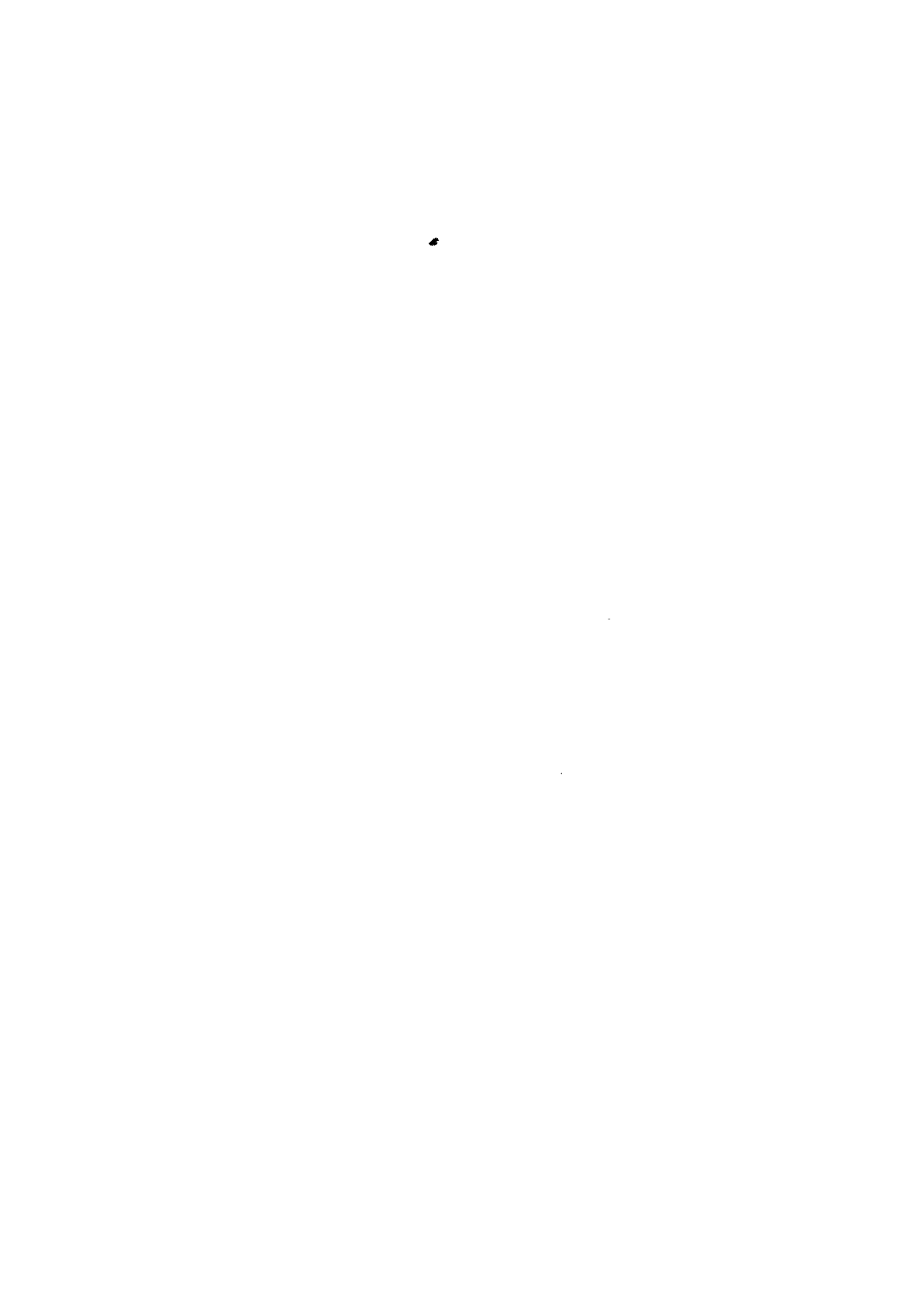
提供优良的售后服务/251

为新一轮销售做准备/254

>>>>>>> 秘 诀 一 <<<<<<<<

卖产品就是卖你自己

所谓的销售，其实不单是把你的产品卖出去，而是把你的价值卖出去；你所做的工作是告诉你的顾客你在做些什么，不仅是在推销产品，而是告诉他你推销的是一种观念，一种价值观念。面对一次又一次的推销，面对一个又一个的顾客，你需要做的不是把你的产品无限地卖给他们，把你的观念卖给他们。



自信让你成功了一半

在生活和工作中我们常常看到：那些总是面带微笑、热情自信的人到任何地方都会受到大家欢迎！如果你要受人欢迎，那你也必须具备绝对的信心，这一点非常重要。信心使人产生勇气。假使我们对自己都没有信心，世界上还有谁会对我们有信心呢？

下面，我们就来看看关于建立自信心的几个方法，这些能帮你消除恐惧，代之以自信和勇气，它们曾帮助了乔·吉拉德，帮助了更多出色的销售员，当然也能帮助你。

1. 相信自己，你是第一优先的。
2. 结交有信心的人，将那些整天怨天尤人的人请出你的生活。
3. 使你的信心发挥最大的功效，把你所有的火力与动力都发挥出来，并且智慧地加以运用。
4. 主宰你自己，对自己说：“我相信我办得到，我相信我办得到，我相信我办得到！”
5. 保持忙碌。

相信自己——记住一句有力量的话：“如果你觉得你能，你就能！”照下面的方式做，在你浴室的镜子上和汽车的遮阳盖上放一张卡片，卡片上写着这句话，每天看着这句话，大声重复地说，让这句话深植你的内心，然后在这几个字的下面加上“我愿意”。我相信你一定会成为一名佼佼者，现在是你相信自己的时候了！

乔·吉拉德回忆了他童年的心路历程：

我的童年过得很不愉快，当我还是一个小孩的时候就离开了家，我必须在街头打开一条生路，为了生存，我成了一个好斗者，一个马路上的斗士，我必须服从街区里的那些小流氓。母亲的忠告使我有了信心，“吉拉德，你办得到，如果你觉得你能。”不久，信心真的有了效果，我不再为了生存而向人屈服，这个信心终于赢得了别人对我的尊敬。

对自己的信心可以让我们战胜自我，并且取得自己不敢想象的成就。

结交有信心的人——远离那些消极、怯懦的人，他们会给你带来负面的效应。美国曾经面临石油禁运，人们买不到汽车燃料，谁还会去买汽车呢？这对汽车推销员来讲无疑是一大绊脚石。人们不再买车，乔·吉拉德公司里的一些推销员也失掉信心而辞职了。但这时他的心里仍坚持着自己的原则，结交那些不畏惧将来、不管石油禁运与否，仍然对自己的推销能力充满信心的推销员，他这样做也加强了自己的信心。切记！信心会让你产生更大更强的信心。

使你的信心发挥最大的功效——一位经常在推销实习课和大学演说的演讲家，有一次想找一个激励人们的主题，让人们增强自己

的信心。在他开车到俄亥俄大学的途中，看到一块招牌，上面是一种很著名的省油添加剂和汽油箱去污剂的广告。这种添加物可以保证可以清洁你的汽化器，使一加仑汽油为你的汽车多跑几公里。这一广告使他立刻想到了自己演讲的主题——“用信心添加剂净化你信心的汽化器。”他是对的，假如你的信心机器保持洁净，它便会一直有效率地工作下去。

主宰你自己——汽车大王亨利·福特曾说过，所有对自己有信心的人，他们的勇气来自面对自己的恐惧，而非逃避。你也必须学会这样，坦诚面对你的自我挑战，主宰你自己。

保持忙碌——在一个忙碌者的身上，我们是很难找到那种恐惧和自我疑惑的。1974年底，底特律的汽车经销商改为从星期一至星期五工作。乔·吉拉德也一样面临这个改变，在5天内，必须完成与过去6天同样繁重的工作，他没时间想到自己是否成功。忙碌的结果呢？头一年一星期5天的工作成绩和过去一星期6天居然差不多。

所以，在准备开始你辉煌的推销生涯时，先自信满满地对自己说：“我一定行！”

用你的热情感染人

热情无疑是我们人生中最重要、最宝贵的秉性和财富之一。不管我们是3岁或30岁，6岁或60岁，9岁或90岁，热情使我们青春永驻。这意味着任何年龄的人只要具有自我完善的强烈愿望，他都可以找