

[美] 博恩·崔西 (Brian Tracy) 著  
杨彬 吴孟儒 译

成交心理学圣经

# 博恩·崔西

— 的成交术 —

# THE ART OF CLOSING THE SALE

The Key to Making More Money Faster  
in the World of Professional  
Selling



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS



# 博恩·崔西 的成交术

THE ART OF **CLOSING** THE **SALE**  
The Key to Making More Money Faster in the World of Professional Selling

[美] 博恩·崔西 (Brian Tracy) ◎著  
杨彬 吴孟儒 ◎译



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

著作权合同登记号 图字:01-2014-2344

图书在版编目(CIP)数据

博恩·崔西的成交术 / (美)崔西(Tracy,B.)著;杨彬,吴孟儒译.

—北京:北京大学出版社,2014.7

ISBN 978-7-301-24207-0

I. ①博… II. ①崔… ②杨… ③吴… III. ①销售学 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第090089号

The Art of Closing the Sale by Brian Tracy

Simplified Chinese Translation Copyright © 2010 by Beijing RZbook Co., Ltd.

Original English edition Copyright © 2007 by Brian Tracy. Published by Thomas Nelson Inc.

Simplified Chinese edition arranged with Thomas Nelson through Grayhawk agency. All rights reserved. This licensed work published under license.

本书中文简体版由北京大学出版社出版。

书 名:博恩·崔西的成交术

著作责任者:[美]博恩·崔西 著 杨彬 吴孟儒 译

责任编辑:宋智广 代卉

标准书号:ISBN 978-7-301-24207-0/F·3943

出版发行:北京大学出版社

地 址:北京市海淀区成府路205号 100871

网 址:<http://www.pup.cn> 新浪官方微博:@北京大学出版社

电子信箱:rz82632355@163.com

电 话:邮购部62752015 发行部62750672

编辑部82632355 出版部62754962

印 刷 者:北京天宇万达印刷有限公司

经 销 者:新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 13印张 131千字

2014年7月第1版 2014年7月第1次印刷

定 价:39.00元

---

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱:fd@pup.pku.edu.cn

## 一句话克服成交障碍

当我还是一个菜鸟业务员时，常常在白天沿着街，向一家又一家的公司推销产品，晚上则挨家挨户地去拜访。那是我很不喜欢的工作，或者说，我很怕这份工作。

每次拜访客户时，开始我都会很热情地向他们介绍产品，解说各项产品信息。介绍完产品，我总会很迟疑地问对方：“请问，您觉得怎么样呢？”

对方总是回答：“把资料留下来，我再考虑考虑！”

后来我才发现，其实所谓“我再考虑考虑”的真正意思是：“拜拜，我想我们永远不会再见面了。”

但当时我还天真地以为，每个客户真的都在“考虑”，甚至以为，过不了多久，我的电话就会响个不停。结果，根本没有人打来电话。

最后，我终于恍然大悟，推销失败的原因跟我卖的产品、价格、市场需求甚至是竞争对手都没有关系，原因在于我自己，因为我从来都不敢主动要求客户下单。

有一天，我真的受够了。当我再次听到客户对我说：“我再考虑考虑，你过几天再打给我吧！”我鼓足勇气说了一句改变我一生的话。

我说（心脏快要跳出来了）：“抱歉，绝对不行。”

“你说什么？”对方显得有点惊讶：“绝对不行？”

“是的，”我说：“该让您知道的，我全部都解释清楚了，为什么您不干脆现在就买呢？”

他看看我，再看看手中那本简介，然后抬起头来：“好吧！那我买了。”

他当场在订单上签名，付清款项，然后谢谢我来拜访他。我走出大门时，手里握着订单，感觉整个人轻飘飘的，心想：“我终于有突破了。”

接着，我到下一个地点向另一位客户推销，当对方说要“考虑考虑”时，我对他说了一模一样的话，结果他也说：“好吧！我买了。”

不到45分钟，我就做成了3笔业务，比起之前要花一个星期才能做出同样的业绩，我简直乐翻了天，直呼：“这真的是太神奇了！”接下来的那个月，我打破了全公司的销售纪录，并被提升为业务经理，收入也增加了20倍。我手下有32个业务员，我开始训练他们第一次跟客户见面时就要主动要求客户下单。这一招果然奏效，公司业绩马上翻了几番！

多年的推销经验告诉我，如果你想真正发挥自己潜在的赚钱能力，就必须学会销售的关键技巧。本书中的所有技巧，都是我亲自研究、体验并经过实战所得到的智慧结晶。而且，我就是靠这些技巧把数百万人变成业务高手的。

做业务、搞推销最困难的地方，就在于如何说服客户，实现成交。这本书将告诉你如何解决这个难题，并且教你如何成为月进斗金的超级业务员。

超级业务员都知道怎么快速、有效地让生意成交。他们懂得用最专业的方式开发客户，并且知道如何运用各种方法辨别客户的需求、建立信任感、消除客户的异议，并要求客户下单。他们也了解客户为什么会迟疑、为什么无法马上做决定，但是他们都有办法克服这些难题。最终，这些业务员自然而然地变成了业务领域前 10 强的超级巨星，赚走了大部分的钱。

我刚开始做业务员时，完全没有受过训练。公司只是给我产品的简介，然后叫我“出去介绍产品”。我每次去推销产品时都很紧张，每次都怕被拒绝，而我常常被拒绝。我走过一间又一间的办公室，挨家挨户地拜访，赚的钱却少得可怜，有时甚至连饭都吃不上。

## 一问值千金

有一天我问自己：“为什么有些业务员比其他人更成功？”对这个问题的思索改变了我的一生。

从那天起，我开始向同行请教，其中我最常问的是：如何解答客户心中的问题，并最终做成买卖？我读了很多关于销售技巧的书，并且尝试书中教授的方法；我听超级业务员写的有声书，学习他们的技巧；我开始参加销售技巧培训，而且每次一定坐在第一排。

除此之外，我身体力行，把学到的知识付诸行动。只要是听起来还不错的技巧，我就会在下一次见到客户的时候尝试使用。最后我发现，付诸行动是最好的学习方法。

最重要的是，通过这些方法，我学会了怎么要求客户下单、达成交易。每一个销售技巧，我都会反复地应用在客户身上，到最后，我能主动要求客户下单。这个技巧让我从此咸鱼翻身，变成了超级业务员。

## 重大突破

我学会了一件事：如果你知道怎么让单子成交，而且对自己要求客户下单的技巧充满信心，你就会更积极地开发新客户。你会更有自尊，更有自信，在每天的工作中更积极、活跃，更有效率地利用时间。因为你知道自己将会谈成一笔又一笔的生意，觉得自己就是赢家。这种自信会影响到你的客户，让他们更愿意向你买东西，而你的销售数字从此会直线上升，业绩长红。

超级业务员掌握的销售技巧，包括如何成交，都是学来的，而且人人都可以学会。你能学会开车，就能学会如何成交。你在跟客户谈业务时会紧张，那是因为你还不熟悉如何顺利去敲定一个单子。但只要你学会了这些方法，就终身受益无穷，而且会越来越熟练。要不了多久，你的表现跟收入就会跻身于精英阶层，享受无限美好的未来！

Chapter

1

### 突破销售心理障碍

重拾积极心态，让工作High起来

从锻炼心智开始 / 003

做自己的老板 / 004

为自己卖命 / 005

我，就是老板 / 006

求知若渴 / 007

成者、败者大不同 / 007

比别人更认真、更努力 / 008

跟时间赛跑 / 009

要怎么收获，先那么栽 / 009

胸怀大志 / 010

要同理心，不要同情心 / 012

一路向前行 / 014

坚持，终有收获 / 015

脚踏实地 / 015

成交行动纲领 / 016



## 别让负能量误了你

正向信念打造超凡业绩

对自己有信心，也要对产品有信心 / 019

择你所爱 / 020

绝对诚实 / 021

综合特质 / 022

卖对产品 / 023

多赞美，少批评 / 025

潜意识的力量 / 026

期望带来成功 / 026

保持正面期望 / 027

改变，从“心”开始 / 028

“喂”饱你的脑袋 / 028

善用有声书 / 033

神奇的自问自答 / 036

暗示的威力 / 038

秒杀百人销售法 / 040

成交行动纲领 / 042

## 让效率提升的秘密

秒杀偷走时间的贼

如何看待时间？ / 045

一个小时赚多少？ / 046

39 法则 / 046

每天，从失业开始 / 047

时间管理的关键 / 048

- 偷走时间的贼 / 049
- 加入前 10 强的行列 / 064
- 早一点到，晚一点走 / 065
- 运用“80/20 法则” / 065
- 进行一场拜访比赛 / 066
- 把握每一刻 / 066
- 不断学习 / 068
- 提高成功的概率 / 069
- 做好事前规划 / 070
- 提高自己的赚钱能力 / 070
- 提高努力回报率 / 071
- 白手起家的百万富翁 / 071
- 成交行动纲领 / 072

## Chapter

## 4

## 成交攻心计

轻松搞定犹豫不决的客户

- 秒杀，不要迟疑 / 075
- 秒杀成交的 6 大前提 / 077
- “秒杀”不是要“急杀” / 078
- 不要给客户太大压力 / 079
- 沉默成交法 / 079
- 秒杀的迹象 / 081
- 为何成交如此艰难？ / 084
- 克服恐惧 / 085
- 为什么不买？ / 086
- 习惯成自然 / 087
- 购买的压力 / 088

- 客户永远是对的 / 088
- 让有些话烂在肚子里 / 090
- 赞美对手 / 090
- 不乱承诺 / 091
- 克服负面预期 / 091
- 成交的细节 / 092
- 保持活力 / 094
- 客户第一 / 094
- 积极应对不合拍的客户 / 095
- 不要单打独斗 / 096
- 成交行动纲领 / 098

Chapter

5

## 洞悉“嫌货人”的真相

### 解除成交的常见异议

- 成交的9大异议法则 / 101
- 秒杀成交的9大常见异议 / 108
- 直接请对方下单 / 113
- “还有什么疑问呢？” / 113
- 假设成交法 / 116
- 反向操作成交法 / 116
- 逆转成交法 / 118
- 立场互换成交法 / 122
- 欢迎异议 / 123
- 成交行动纲领 / 124

## 倍增式成交

### 超级销售的成交必杀技

- 反问秒杀成交术 / 127
- 逐步秒杀术 / 128
- 邀请成交法 / 133
- 客户嫌贵怎么办? / 135
- 三明治成交法 / 142
- 跟更贵的比 / 143
- 价格除以产品寿命 / 144
- 应对“最近生意不好”的策略 / 144
- 创意思考, 主动提议 / 145
- 我这样买到一辆奔驰 / 146
- 如何解决预算有限的问题? / 147
- “一分钱一分货” / 148
- 业务员的承诺, 不是真的承诺 / 148
- 换算成客户经常消费的东西 / 149
- 不要拉倒成交法 / 149
- 解决价差 / 151
- 价格到底重不重要? / 152
- 成交行动纲领 / 154

## 临门一脚如何踢

### 不可抗拒的绝对成交术

- 次要条件成交法 / 158
- 二选一成交法 / 159

直接认定成交法 / 160
最后一件成交法 / 162
总结成交法 / 164
狗狗成交法 / 165
富兰克林成交法 / 168
订单成交法 / 171
否定成交法 / 172
故事成交法 / 172
何必麻烦成交法 / 175
以退为进成交法 / 179
转介成交法 / 181
成交行动纲领 / 187

后记/188

Chapter 1

# 突破销售心理障碍

重拾积极心态，让工作High起来

生命的目的，  
在于活出自我，  
以及开发自身无限的潜能。

——英国小说家《金银岛》《化身博士》作者

罗伯特·路易斯·史蒂文森 (Robert Louis Stevenson)



成为业务高手的关键，不在于外在的能力，而在于内在的性格。如果你也想成为一名超级业务员，你就得从改造自己的内在开始，因为你的性格才是影响业绩成败的关键。你是“怎样的人”，不但比你“对产品了解多少”重要，比你的“销售技巧”重要，也比你到底“卖什么产品”重要。事实上，销售的成败得失，80%取决于你本身的性格。

如果你对此心怀疑虑，想想那些市场萎靡、竞争激烈、产品“高贵”，业绩却始终长红的超级业务员；再想想那些市场正热、产品当红，业绩却一片惨绿的倒霉业务员。你心中是不是有答案了？

## 从锻炼心智开始

强健的心智跟强健的体魄相似，后者需要靠均衡饮食与适当运动来维持，前者同样需要用适当的“精神食粮”，还有不断地思考和锻



炼来保持它的活力。成为一个“心”强“脑”壮的业务员后，你的快乐指数跟业绩就会自然而然地攀升。

超级业务员总是对自己充满信心，而这种自信心，源于发自肺腑地“喜欢自己”“尊敬自己”。你越喜欢自己，就越会对自己有信心，也就越能纵横商场而无所畏惧。

一个缺乏自信的业务员是不可能成功的。没有自信，你就永远不敢主动出击，哪怕有任何一丝失败的可能，你也会犹豫不定、裹足不前，白白浪费了大好的商机。

切记！切记！懂得如何爱自己，自然会懂得如何爱别人。你越关心人家，人家就越会对你有信心；人家对你有信心，自然会买你的东西。

我们都喜欢和对我们有好感的人在一起，听取他们的意见；同样的，我们也喜欢向真正关心我们的人买东西。发自内心地爱自己，你就会懂得如何爱别人，从而开发出无穷无尽的商机。

## 做自己的老板

当我在台上演讲时，有几次问下面的听众：“在你们中间，谁是自己当老板的？”

通常只有一两成的听众会举手，然后我会故意再问一次：“再想一下，你们中间有谁是自己当自己的老板的？”