

《高诚信销售》、《时间陷阱》作者
托德·邓肯全新力作

谁偷走了 我的生意

〔美〕托德·邓肯(Todd Duncan) 著
程露 王桂祥 译 赖伟雄 审译



有效成交的
23种方式

WHO STOLE MY SALE?

中国青年出版社

《高诚信销售》、《时间陷阱》作者
托德·邓肯全新力作

谁偷走了 我的生意

〔美〕托德·邓肯(Todd Duncan) 著
程露 王桂祥 译 赖伟雄 审译

有效成交的
23种方式

WHO STOLE MY SALE?

中国青年出版社

(京)新登字083号

图书在版编目(CIP)数据

谁偷走了我的生意——有效成交的23种方式/[美]邓肯著;程露,王桂祥译,赖伟雄审译.—北京:中国青年出版社,2012.1
ISBN 978-7-5153-0290-4

I.①谁… II.①邓…②程…③王…④赖… III.①企业管理:
供销管理 IV.①F274

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第209179号

北京市版权局著作权合同登记 图字:01-2008-2025

Who Stole My Sale?

Copyright © 2006 by Todd M.Duncan

Published by the J.Countryman and Nelson Business divisions of the Thomas
Nelson Book Group, Nashville, Tennessee.

Chinese Simplified Version copyright © 2011 by Energy Focus (Beijing)
Consultation Inc.

Published by China Youth Press.

中国青年出版社 出版 发行

社址:北京东四12条21号 邮政编码:100708

网址: <http://www.cyp.com.cn>

责任编辑:刘霜 Liushuangcyp@yahoo.cn

编辑部电话:(010) 57350508

北京中青人出版物发行有限公司

电话:(010) 57350517 57350524

三河市君旺印装厂印刷 新华书店经销

889×1194 1/32 4.25印张 2插页 70千字

2012年1月北京第1版 2012年1月第1次印刷

定价:20.00元

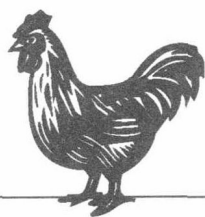
本图书如有任何印装质量问题,请与出版部联系调换

联系电话:(010) 57350526

目 录

把鸡肉末清理干净	001
销售油墨还是激情	007
一颗服务者的心	013
好生意其实是好对话	019
设定你自己的标准	025
新的人生观	029
得益于竞争	033
打破陈规	037
全神贯注的价值	043
承担责任	047
礼貌促成交易	053

按照南方人的方式做生意	059
你的生意是成功	065
整理好自己的时间	071
好钢用在刀刃上	077
熟悉你的产品；更熟悉你的顾客	083
不再陌生拜访	089
让对话为你打开大门	095
职责越少，产出越高	101
为了成功，减少客户	107
为你的时间标价	113
拉动你前进的力量	119
随着时间过去，有利润的人际关系将会越来越成熟 ...	125



第一课 把鸡肉末清理干净

■ ■ ■

在圣地亚哥一家新饭店的开张之夜，我和妻子谢乐尔走进了这家饭店。服务员迅速给我们安排了一张桌子，端上我们点的饮品，然后又呈上开胃菜，并答应我们，主菜很快就能上来。20分钟过去了……30分钟过去了，主菜还没上来。我们之前有过等待美食的经历，所以这次也没有抱怨什么；况且服务员时不时过来为我们添饮料，并告诉我们进展，服务态度还不错。我们又聊了5分钟，主菜终于上来了：我点的烤鸡以及谢乐尔点的烤杂排。食物看起来不错，闻起来也香，我们似乎没有白等。

我迫不及待地地下刀切鸡肉，它却突然炸开了。白棕相

间的肉末溅到了我的衬衫和领带上。原来，为了快点煮好食物，厨师显然是用高压锅烹饪的，结果高压把汤汁锁在鸡皮和鸡胸肉之间，没有渗到肉里。我身体的上半部分僵在那里一动不动。当我慢慢转头看谢乐尔，却发现她像伐木工人一样正在锯杂排。鸡肉炸弹被引爆的那一刻，杂排在灯光的照射下显然已呈棕褐色。

处于这种境地时，你有两个选择：你可以立刻叫人来，详细说出你的补偿要求；你也可以信任服务员，让他（她）来处理一切。

我们选择了第二种方法。服务员语气温和地向我们道歉，然后像没事儿似的走开了，这令我们惊愕不已。当我们用完餐时，他递给我们一份全额账单。看来，他没有给我们任何动力，让我们再次光顾这家饭店。我是一个完美主义者，无法满意这样的结果，就给饭店老板写了一封信，详细讲述这个事件，并提出一套更好的行动方案。我知道自己有点咄咄逼人，但这是销售培训师的本能举措。我解释说，你们首先要主动承认错误，然后立刻改正；最后，通过给予顾客一些优惠，鼓励他们再次光临，告诉他们，你希望还有机会能赢得他们的生意。

没过多久，我收到了饭店老板的回信。他承认所有责任都在他们，把餐费退回到我的信用卡中，还寄来干洗费和一张没有金额限制的四人礼券。

第二次光临那家饭店的经历好极了。自此以后，我们就成了那里的常客。事实上，它成为我们在市中心最喜欢的聚餐地。这恰恰证明：一次小小的失误，不一定会毁掉一段长久的关系。



总结课

每个销售员都会犯错，这是一个不争的事实。追求完美只会让自己陷于沮丧。错误会一点点侵蚀别人对你的信任。有效率的销售员首先是一个人，并且懂得如何帮助别人并满足别人的需求。圣地亚哥那家饭店的老板懂得这个道理，但他的服务员不懂。对于老板来说，幸运的是，我指出了服务员犯的错误，给了他第二次机会，而且他抓住了这个机会，弥补了给顾客留下的糟糕的第一印象。



当你搞砸了和顾客的关系，不要跑离他们。要跑向他们！

对于那个你没有服务好的顾客，为了重新赢得他的高信任度，你需要采取如下措施：

承认它。

告诉顾客，这是你的错，然后道歉。

不要推卸责任，指向他人。

改正它。

告诉顾客你将做些什么，以改正错误。

沟通它。

让顾客知道你很重视他，希望他能再给你一次机会，并给他动力，再次尝试你的服务。

■ ■ ■

《高诚信销售》



为了持续不断地迈向成功，
你不仅需要坚持不懈，
而且还需要对失败有正确的认识。

■ ■ ■

《高诚信销售》



错误绝不应该让你不敢继续下去。

事实上，只有对失败有正确的认识，你在犯错后才有可能更有动力地去销售。

这是因为，错误并不应该被视为后退，而是调整前进时的小憩，以及作出积极变化的一个机会。

■ ■ ■

《高诚信销售》



第二课

销售油墨还是激情

■ ■ ■

《洛杉矶时报》的销售员打来电话时，布伦特刚好想作个调查：面对消费者的拒绝，报纸销售员会如何应付？来电的年轻人没有浪费时间，单刀直入。“我可以向您介绍一下我们的报纸吗？”他问道。不等布伦特回答，他就如数家珍地道出《洛杉矶时报》适合人们阅读的原因。他强调说，这是全美国最受尊敬的报纸之一，每天数百万人读它。它报道西海岸人民会感兴趣的各種事件。最重要的是，马上订阅可享受最优惠价格——每天只需花一点儿零钱而已。

布伦特在销售员喘气的间隙打断他：“我对报纸油墨

过敏。”“这可是一个新问题，”年轻人咯咯地笑，“拜托，别开玩笑，老兄。”

“我是非常认真的，”布伦特回答说。“祝您今天过得愉快吧。”说完他就挂断了电话。

一年后，布伦特家的门铃响起，而这次是一个完全不同的故事。一位大学生正在销售当地的一份报纸。“你有事吗？”布伦特问。年轻人站在门口，解释说自己每卖一份报纸，都能帮他支付一部分学费。这一次，布伦特的妻子在旁边仔细聆听。她问：“你学什么专业？”

“我是医学院预科生，”他回答说，“我将来想成为一名儿科医生。”

“我曾念了三年的医学院预科。”布伦特一边带他进客厅，一边说。

他们在沙发和咖啡桌旁边站着，讨论各个专业和大学生毕业后的工作问题。聊了10分钟，丝毫没有提及订阅报纸的事。

过了一会儿，学生走下门廊台阶，手里握着一张支票，脚下迈着成功的步伐。虽然布伦特对油墨过敏，但他

和妻子还是订了一份报纸，因为他们买的并不是报纸——他们正帮助一个年轻人圆梦。二者有着天壤之别。



总结课

你如果没有动力去做销售，又怎能期待别人购买呢？《洛杉矶时报》的销售员对他的工作毫无热情，他只是为了完成任务而工作。但那个大学生却有着强烈的激情去卖报纸，因为报纸能让他达成未来的希望和梦想。当你知道自己为什么而销售，你就给自己和你的顾客带来很大的不同。



要想与客户建立有忠诚度的、持久的关系，
就必须花时间了解他们，而不仅仅是知道他们。
你还必须让他们了解你。

■ ■ ■

《高诚信销售》



持久的成功是由你内心的东西来建立的。

你是谁？你想成为什么样的人？你为什么而销售？你打算留下什么传承？

■ ■ ■

《高诚信销售》



销售是你日常生活的一部分。

千万不要把顺序弄反了。

并不是说，工作完成后才能去生活。

应该用销售来支持和丰富你的生活。因此，
你的销售行为必须为你最宝贵的人生服务。

■ ■ ■

《拯救你的销售》