

任天寒地冻，觅食天地间；虽千难万阻，奔波无止境

藏其超精彩演讲视频

超值赠送

抢单夺势

藏其超◎著

赢得销售——拜狼为师，取狼之道
寻找客户——目光敏锐，主动出击
制定策略——先谋后动，协同作战
客户沟通——有勇有谋，坚忍执著
商务谈判——攻其无备，出其不意
面对拒绝——不言胜败，决不放弃
最后签单——精准执行，干净彻底

做局、造势、签单，**狼性精神**是关键！

销售中的狼性法则



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

抢单夺势

臧其超◎著



销售中的狼性法则

做局、造势、签单，狼性精神是关键！

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

抢单夺势：销售中的狼性法则 / 臧其超著. — 北京：人民邮电出版社，2012.7
ISBN 978-7-115-28232-3

I. ①抢… II. ①臧… III. ①销售—通俗读物 IV.
①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第092656号

内 容 提 要

如何才能成为狼性销售员？本书通过对销售人员初期如何认识市场、寻找目标客户，到后期如何突破销售瓶颈、维护顾客群，以及在销售过程中销售人员遭遇的各种细节问题的剖析，告诉读者：每一张订单成功的背后都有“狼性精神”。销售要有“狼性精神”，成功需要“狼性精神”，只要培养或唤醒自己身上的“狼性精神”，就能成为销售行业的“王者”。本书立足销售，借鉴狼性，用最新颖的方式将两者融合在一起，推出一个全新的销售思路——狼性销售。培养狼性销售员、打造狼性团队，本书是最合适的培训教材。

抢单夺势——销售中的狼性法则

-
- ◆ 著 臧其超
责任编辑 任忠鹏
执行编辑 张婷婷
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本：700×1000 1/16
印张：12.75 2012年7月第1版
字数：174千字 2012年7月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-28232-3

定价：38.00元（附光盘）

读者服务热线：(010)67172489 印装质量热线：(010)67129223
反盗版热线：(010)67171154
广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

>>>>>> 前 言

在幽深的丛林中，狼的獠牙泛着森冷的光，它扬起高傲的头颅，对着冷月哀嚎，唱响一曲狼的赞歌：它在歌颂智慧、执著、隐忍、顽强；它在彰显敏感、诡变、机智与果断；它在向全世界宣扬狼的不屈精神，呼唤着狼性和人性的共存。

人的体内，其实流淌着根深蒂固的狼性，每一个人都有成为狼的潜质，这是最原始的社会共性。然而遗憾的是，在亿万年的进化中，人类温顺的品性占据了统治上风，狼性被悄然压下，它默默隐藏在社会暗流涌动之下，如不屈的狼一般，暗暗等待着复出的历史性时机。

社会在一步步发展，竞争在日渐激烈，终于，人们开始热切地渴求狼性回归。尤其在销售领域，每一个销售员，都在心中点起了狼性的火种，满腔热血跃跃欲试，企图开拓一片美好的天地。本书结合狼的习性和生存智慧，探讨了推销员与狼的共性，特点鲜明地将狼性和推销员的具体销售工作有机结合起来，分阶段介绍了狼性在销售过程中的具体应用，是一本

销售人员不可缺少的枕边书。

“赢得销售——回归狼道精神”，系统地阐明推销员如何将狼性贯穿整个推销过程；“寻找客户——具备狼性敏感度和穿透力”，则是从狼的敏感度以及穿透力出发，重点阐述了推销员如何学习狼的生存习性，最大范围地寻找到“猎物”；“销售策略——借鉴狼性的诡异多变”，通过讲述狼在捕食或者战斗中采用的出其不意的制胜技巧，告诉推销员，销售不是简单的推销，而要讲求方法和策略。

“客户沟通——善用狼的聪明机智”，从狼和对手的周旋中，推销员会发现，每一匹狼都有自己的“沟通之术”，它们能够机智地做出随机应变的反应，从而让自己进入捕猎的佳境。“商务谈判——狼群的博弈战术”，这是一场智者和智者的对决，要求每一个销售员都要有狼的稳健和智慧，因为强手相争，必有一方败北，要想成为胜利者，你就必须唤醒体内的狼性力量。

“面对拒绝——像狼一样决不放弃”，在狼的生存法则中，放弃并不简单地意味着失败，很有可能会带来死亡，所以，从来没有一只狼愿意轻易放弃或者半途而废。要想成为一个出色的推销员，只有坚持不放弃，你才能坚定地面对客户的拒绝，才能在一次次的拒绝中顽强地站起来，并且继续前进；“最后签单——干净彻底地以狼性结束战斗”，强调在谈判的最后一刻，销售员要像狼一样，毫不犹豫地给对手最致命的一击，从而取得销售的彻底胜利。

人生并不缺少奋斗的目标，关键是没有一个指引成功的向导。我们有理由相信，每一个销售员都怀着雄心壮志进入这一行，然而，大多数人都壮志未酬。不要认为是你的能力有问题，也不要怀疑你选择的人生方向。这一切，都是因为你还没有遇到一个很好的人生向导。

拿起这本书，它会及时地唤醒你体内的狼性，激起你的勇气，给你坚持到底的信心，它会让你像狼一样去奔赴销售的战场，并且取得最终的胜利。它可以让每一个销售员都不会因为迟迟敲不开客户的门或是客户的拒绝而失去信心，更不会为找不到出路而发愁，因为成功，正在不远处。

前言 / 1

第一章 赢得销售——回归狼道精神 / 1

销售员只有在推销过程中掌握主动，时刻抱有危机意识，具备坚强的意志、随机应变的智慧、绝境求生的勇气以及绝不认输的决心，才能赢得销售。销售员的这种狼道精神，是将销售进行到底的支柱，只有保持这种精神，才能在销售道路上找到归属感，最终成就自己，成为优秀的销售大师。

- ❖ 时刻抱有危机意识 / 2
- ❖ 积极主动，总是先发制人 / 5
- ❖ 具有坚不可摧的意志 / 9
- ❖ 在绝境中寻求生机 / 12
- ❖ 具有破釜沉舟的精神 / 16
- ❖ 坚守原则，决不降低要求 / 19
- ❖ 危急时刻，勇于献身 / 23
- ❖ 凶猛但不缺智慧 / 27
- ❖ 向命运挑战，永不服输 / 31

第二章 寻找客户——具备狼性敏感度和穿透力 / 35

寻找客户并不是一件简单的事，销售员要想扩大自己的客户群，就一定要具备狼性的敏感度和穿透力，不但要不惜气力地大范围寻访，还要在寻找过程中敏锐地捕捉有用信息，锁定目标客户，坚定不移地推销下去。只有这样，才能成为攻无不克战无不胜的狼性销售员。

- ❖ 开阔的视野，大范围寻找客户 / 36
- ❖ 聪明、有手段，周旋中探听底细 / 39
- ❖ 天生敏感，总能发现有用信息 / 43
- ❖ 细心缜密，绝不放过一个细节 / 47
- ❖ 耐心分析，从杂乱中理出头绪 / 50
- ❖ 竖耳听音，从声音中判断情况 / 54
- ❖ 专注目标，绝不失误 / 58
- ❖ 绝不轻易出手，出手就要取得成功 / 62

第三章 销售策略——借鉴狼性的诡异多变 / 67

狼捕猎的每一步都讲求策略，它们是诡异多变的高手，狼性推销员也一样。每一个推销

员都要贯彻狼的多变策略，“声东击西”“瞒天过海”“欲擒故纵”等都是狼性销售员的惯用策略。学习并熟练运用这些销售策略，你就可以在销售中无往而不胜。

- ❖ 知己知彼，销售每战必胜 / 68
- ❖ 攻其薄弱，先从弱点突破 / 71
- ❖ 等待时机，先让对方出牌 / 75
- ❖ 欲擒故纵，先放后收觅战机 / 79
- ❖ “笑里藏刀”，麻痹对方戒心 / 82
- ❖ 瞒天过海，以假乱真，掩盖自身弱点 / 86
- ❖ 声东击西，布疑阵，让客户无法判断真假 / 90
- ❖ 以退为进，诱敌深入，搞定客户内部 / 94

第四章 客户沟通——善用狼的聪明机智 / 99

直接攻击会惊扰猎物，狼不会做出如此愚蠢的举动，销售员在和客户沟通时也应如此。了解客户、掌控其心理、消除对方的戒备、灵活多变的沟通技巧等，都是狼性销售员的不传之秘。每一张订单都是从良好沟通开始的，成功的销售员一定是“心理专家”。

- ❖ 打破常规，出奇制胜 / 100
- ❖ 灵活多变，根据猎物选择言辞技巧 / 104
- ❖ 要有手段，善用“他山之石” / 107
- ❖ 低调处事，首先消除客户的戒备心理 / 111
- ❖ 理智对待冲突，双赢化解矛盾 / 115
- ❖ 主动渲染气氛，激发对方的兴奋点 / 119

第五章 商务谈判——狼群侵略博弈战术 / 125

对狼来说，捕猎是与猎物博弈的过程，销售员向客户推销产品也是一样。狼用耐心、意志和决心与猎物博弈，等待最后时刻的一击。销售员同样是在用自信、热情、耐心、意志和决心在与潜在客户博弈。策略多变，于有张有弛中见功力，于细节之处寻破绽。狼群用实际行动告诉推销员，如何在与强劲对手博弈时掌握制胜之道。

- ❖ 心态稳健，坚守原则不受干扰 / 126
- ❖ 表里不一，用观点迷惑对方 / 130
- ❖ 寡不敌众，先稳住目标等待援兵 / 134
- ❖ 进退有度，有弹性地周旋 / 138
- ❖ 抛出诱惑，等待大鱼上钩 / 141

第六章 面对拒绝——像狼一样决不放弃 / 145

没有猎物会心甘情愿地成为狼的食物，就像没有客户愿意主动接受销售员推销一样。然而，狼不会放弃，而是以顽强的毅力耐心等待捕获的最佳时机。销售员面对客户的拒绝时更应该如此，客户一次又一次的拒绝是销售员一步步走向成功的阶梯。

- ❖ 面不改色，拒绝是成功的阶梯 / 146
- ❖ 我行我素，不看他人脸色 / 150
- ❖ 不急不躁，不自乱阵脚 / 154
- ❖ 不依不饶，继续寻找对话渠道 / 158
- ❖ 另辟蹊径，采取迂回战术 / 162
- ❖ 穷追不舍，一旦看准便决不放过 / 166

第七章 最后签单——干净彻底地以狼性结束战斗 / 171

狼使用智慧和谋略的目的只有一个，那就是生存，这和推销员的最终目标是一样的。干净彻底地结束战斗，掌握销售主动权，找准销售要害，抓住时机，毫不犹豫地一击即中，是销售员不可缺少的狼性法则。

CONTENTS

目 录

- ❖ 神机妙手，变被动为主动 / 172
- ❖ 抓住时机，当机立断促成交 / 175
- ❖ 绝不拖延，找准时机下“最后通牒” / 179
- ❖ 找准要害，使客户别无选择 / 182
- ❖ 循序渐进，令对方无推辞借口 / 185
- ❖ 超级自信，出击就有所收获 / 188

第一章

赢得销售

——回归狼道精神

销售员只有在推销过程中掌握主动，时刻抱有危机意识，具备坚强的意志、随机应变的智慧、绝境求生的勇气以及绝不认输的决心，才能赢得销售。销售员的这种狼道精神，是将销售进行到底的支柱，只有保持这种精神，才能在销售道路上找到归属感，最终成就自己，成为优秀的销售大师。

时刻抱有危机意识

——有“危”才会有“机”，狼的一生都在和危机赛跑，在危机中求得生存。

——即使在吃饭睡觉的时候，狼都是睁一只眼闭一只眼。

在狼的生活区域中，任何地方都暗藏着危机，一个不小心，就可能成为啸傲丛林的大王砧板上待宰的肉。生存是狼最重要的事情，只有时刻抱有危机意识，保持警惕和危机感，才能从容面对随时都可能出现的危机。

对销售员来说也是一样，销售行业是一个“人造丛林”。在这个危险的“丛林”中，一样潜伏着很多看不见的危机。而要想在这个残酷而现实的行当中做得出色，就要像狼一样，时刻抱有危机意识，时刻为即将到来的威胁准备着。

“生于忧患，死于安乐”是古人传承给我们的道理，而这样简单的一句话，却没有多少人能够真正领略其真义。相反，人们都容易在安稳舒适的环境中迷失自己。销售员也是普通人中的一员，但是销售却不是一个普通的行业，那些沉浸在自己小小成绩中，那些眼睛看不到危机的销售员，被行业淘汰只不过是迟早的事情。只有那些时刻“武装”自己，时刻保持高度警惕的人，才能够笑到最后。

销售是一个走在时代前沿的行业，这个行业要求从业人员在任何时候都要快速而准确地把握市场动脉，跟进行业的变化，随时准备应对行业内的突发状况，就像狼即使在享受猎物的同时，依旧会警惕地看着周围，时刻保持一副战斗的架势一样。优秀的销售员绝不会停留在已取得的那点成绩上，而是不断地提升自己，不断地鞭策自己，让自己具有忧患意识。

“我怎么能让自己的产品销售得更好？”“如果有一天这个产品不能再卖了，做其他的销售我一样能做得这么出色吗？”这些问题是销售员必须考虑的问题，只有把类似的突发状况放在脑中，才有可能为随时到来的、

不可预测的将来做好准备。也只有在这种危机意识下，你才能不断地增强自己的实力，让自己不单单是某一类产品的销售高手，而是不管什么产品都能做得很出色。

他是一个被称为汽车业精英巨子的人，是一个从推销员做起的超级富豪。他有一张自信的面孔和一种时刻根植在大脑中的危机意识。他像狼一样傲视着全美汽车行业，也像狼一样警惕地享受着自己的成功，他的名字叫艾柯卡。

在从事销售初期，艾柯卡心中的危机意识就发挥着巨大的作用。他知道作为一个刚出学校的人，在福特这样人才济济的大公司，一定会面临很多挫折和困难，而且应聘者中，对这个职位虎视眈眈的人更是不少。所以，他从来不敢放松自己，时时刻刻都紧绷着神经做销售，犹如外出捕食的狼一样，警惕地注视着四周。当时的福特公司并不景气，但是艾柯卡依旧兢兢业业地做了整整十年的销售，直到1956年他推出了一个“给56年新车付56美元”的销售计划即客户购买1956年福特公司推出的新车，可先付20%的款，然后每月付56美元，3年还清。这个计划不但让他当时所在的地区销售量直线上升，也缓解了公司的财政窘况，艾柯卡一跃成为公司“要员”。

当时依旧年轻的艾柯卡知道公司有很多人对自己所处的地位感到不服气，想取而代之的大有人在，这再次激发了他体内的危机意识。还来不及沾沾自喜的艾柯卡很快意识到，自己并不能沉浸在这一次的成功中，必须再做什么，只有这样才能稳固自己的地位，也只有这样，才能提高自己。所以，在接下来的时间里，艾柯卡组织了周围有才华的一群人，主持设计了一款属于他的新车——“野马”。“野马”受欢迎的程度简直是超乎想象，在它正式上市的当天，美国所有福特汽车销售店都被顾客围得水泄不通，人们争相购买，甚至不惜出比市场价更高的价钱。

艾柯卡终于取得了属于自己的成就，即使在福特最终砸掉他饭碗的时候，他也没有表现出惊慌失措的样子，因为他早就做好了应对一切突发状况的准备，他没有迷失在已经取得的成就中。经过仔细的磋商和研究，艾

4 | 抢单夺势：销售中的狼性法则

柯卡成为另一家汽车巨头克莱斯勒公司的总裁，并且仍然做得有声有色。

艾柯卡的销售生涯其实遍布危机，他很有可能无法成为福特正式的一员，也很可能在他享受“给56年新车付56美元”销售计划的成功同时，咀嚼着失败。然而，这一切都未发生，存在于他脑海中的危机意识将一切都画上了终止符，并且让艾柯卡成功地走上了人生的顶峰。由此可见，危机并不可怕，真正可怕的是销售员没有危机意识。

虽然狼是一个伏击的高手，但是很多时候，它们也可能成为被伏击的对象。所以，不管在什么时候，狼都保持着高度的危机意识，以免自己成为敌人的盘中餐，或者猎枪下的亡魂。即使看到牲口的尸体，精明的狼也不会直接上前就吃，而是仔细地观察周围的情况，只要有丝毫的不对劲，狼就会立刻跑开。在它们的眼中，处处都充满了危机，任何的麻痹大意都会断送自己的生命。

在危机意识上的认知，狼似乎比人要强烈得多。而在销售行业中，越来越淡薄的危机意识，只会使销售呈现日渐萎靡的状态。是时候增强我们的危机意识了，要知道狼没来并不等于狼不会来，只有具备高度的危机意识，才能安全地躲过危机。

◎ 及时了解市场动态

人总是会被眼前的小情小景所蒙蔽，错误地认为在本公司有一个不错的发展就是成功。然而，天外有天，人外有人，只有把自己置身于整个大市场的洪流中，在一个大的背景下，你才会认识到自己所拥有的东西实在很少，而要学习的东西也很多。只有这样，你脑中才会有危机意识，才能居安思危。

汤姆是一个自视甚高的销售员，因为他有骄傲的资本：在整个销售部门，他一个人的业绩，就能达到整个部门业绩的40%。然而，有一天，他在做市场调查的时候，发现他丝毫不了解那些走在市场前沿的产品。如果有一天，现在的这个产品不生产了，了不起的汤姆就什么都不会了。一瞬间，汤姆产生了一种强烈的危险意识，他意识到是提高自己的时候了。

◎感受来自同事或者同行的压力

有压力才会有动力。当你在工作的同时，看到同事或者同行们出色的表现时，心中自然会产生无形的压力，也会产生危机感，而这样的危机感，其实是成就一个人的动力。

麦可是一个房地产销售员，他的工作成绩一直不错，但是最近一段时间来，他却经常感受到来自身边同事的压力。每一次当他像狼一样搜寻到潜在客户的时候，他都会在附近发现有更多“狼”在一旁虎视眈眈，只要他稍加不留意，那些同行就会像“饿狼”一样，扑向自己的客户。这种无形的危机迫使麦可更加努力地工作，提升自己的业绩。

当然，这里的危机感并不是让你抱着一种杞人忧天的心态，而是在正确认识当时的市场以及自己所处的位置之后，做出一个理性的提前规划，并且在这种有利的压力下让自己不断成长。

积极主动，总是先发制人

——没有一只狼会长时间停在某个地方，它总是不停地在找寻猎物。

——潜伏！潜伏！不停地潜伏！直到发现猎物的破绽，狼就会一扑而上，将猎物死死地咬住。

狼的生存之道充满着智慧，它在和自然以及人类漫长的斗争中，积累了高度聪慧的生存技巧。其中很重要的一条，就是随时随地掌握主动权，将掌控一切的权力留给自己。因为只有这样，狼王才能带领自己的狼群守住自己的领地，也只有这样，才能在遇敌或者捕猎中先发制人，不至于陷入被动的困境。

主动权对狼群很重要，对于做销售的人来说也是如此，掌握主动权也就等于掌握了自己的命运，决定了人生的去向。没有任何一只羊愿意主动

将自己送到狼嘴里去，也没有免费的单子等着你去签，一切成就或者业绩，都必须靠你自己去主动寻求。

很多推销员肯定都有这样的困惑：“奇怪，明明是我在向他推销商品，可是说着说着，倒变成他在向我推销了，我完全被带进了他的话里！”这种情况的出现，就是推销员没有在一开始就先发制人，从而导致失败。

也有很多人认为自己做销售之所以不能成功，不是因为在沟通中被绕进去，而是因为没有优秀推销员所具有的人脉，或者是因为没有合适的机遇。然而，真正的原因其实还在于你没有掌握工作中的主动权，从而让自己在销售市场这个大江潮中身不由己。要知道机遇从来都是平等地降临在每个人身上，即使是最凶悍的狼王，如果没有掌握主动权，也会在瞬间被其他的狼取而代之。优秀推销员之所以优秀，就是因为不管是针对客户，还是针对市场，他们都掌握了主动权，有了先发制人的优势。

一个积极主动的销售态度，能够让推销员快速掌握市场最新的动态，并且在第一时间调整自己的销售计划，走在销售的最前沿。与此同时，在与客户的沟通交流中，积极主动的销售态度也起着重大的作用，客户会不知不觉被你主动热情的情绪感染，从而让你将谈判的先机牢牢地抓在自己手中。对公司而言，一个将“要我做”变成“我要做”的员工，也必定更受公司的器重。

很多成功的老板都是从自我推销开始做起的，不管是推销本人还是自己开发研究的产品。方秦就是这样一个因为主动推销而发家的企业家。

在组建自己公司之前，方秦是一家药材销售公司的推销员，在工作期间，方秦主动积极的个性就充分地显现出来了，他总是能了解全国什么地方需要研制什么新药，或者哪个地方药品奇缺。对市场的了如指掌，让他在短短的几年间，就为自己独自开办公司打下了基础。

然而，公司举步维艰的情况也是他当初没有料到的。因为是刚成立的小公司，很多方面都有所欠缺。况且，当地有影响力的药厂比比皆是，要想在这个卧虎藏龙的地方打下一片属于自己的天地，其难度可想而知。方秦知道，如果不能改变客户对公司的成见，那么他就只能一直处于被动局