

解读销售的秘籍 开始精彩的人生

乔·吉拉德

快速推销技巧

伟大的推销员 知名的演讲人

■ 兰晓华◎编著

JOE
GERARD
KUAISU  JIQIAO

创造世界销售传奇的平民——乔·吉拉德

不管你在何领域，从事何种工作，请你先学会推销自己，
对自己的成功销售将拉开你人生精彩的篇章……

 中国纺织出版社

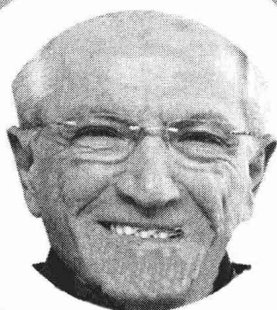
解读销售的秘籍 开始精彩的人生

乔·吉拉德

快速推销技巧

伟大的推销员 知名的演讲人

JOE
GERARD
KUAISU
JIQIAO



■ 兰晓华◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

乔·吉拉德——连续 12 年被《吉斯尼世界纪录大全》评为世界零售第一、连续 12 年平均每天销售 6 辆车、迄今唯一荣登汽车名人榜的销售员。他从不认命,自强不息,他不断创新,超越自我,他用坚韧不拔的精神超越了一切,创造了伟大的传奇!

本书正是本着向乔·吉拉德取经的目的,帮助广大销售员提高销售水平,提升自我价值,找出属于你的个人特质,让你借助销售大师的经验和教训,成为另一个销售界的明星!

图书在版编目(CIP)数据

乔·吉拉德快速推销技巧/兰晓华编著. —北京:中国纺织出版社,2012.11

ISBN 978-7-5064-9138-9

I. ①乔… II. ①兰… III. ①推销—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 214665 号

策划编辑:闫 星 责任编辑:曲小月 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2012 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:15.5

字数:184 千字 定价:28.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言



如果你从事推销行业,那么你不可能不知道乔·吉拉德——一位伟大的推销员,一个推销行业的神话。他1929年出生于美国一个贫民窟,他从懂事时起就开始擦皮鞋、做报童,做过洗碗工、送货员、电炉装配工和住宅建筑承包商等。他患有严重的口吃,35岁以前,他换过40多个工作都无所作为,可以说,他曾经是个失败者,直到他加入汽车推销行业,他辉煌的人生便开始了。

谁能想象得到,这样一个不被看好,而且背了一身债务几乎走投无路的人,竟然能够在短短3年内被吉尼斯世界纪录称为“世界上最伟大的推销员”。他一生的零售销售总纪录是13001辆;每月最高销售纪录174辆,连续12年平均每日售出6辆车。他一直被欧美商界当成“能向任何人推销出任何产品”的传奇式人物。

乔·吉拉德的成功自然有他独特的方法。成功人士的方法是我们成长的最佳参照。

乔·吉拉德曾经说过:“推销的要点不是在推销商品,而是在推销自己。”这句话,可能很多推销人员都听说过,你很可能会不以为然,然而,这句话却真实地反映了吉拉德的推销思想——吉拉德在推销工作中从不放过任何一个小小的机会,一张名片就能成为他推销的“敲门砖”,并使自己跨越陌生人之间的障碍与客户进行沟通,这就使推销前进了一大步。因此,销售商

品前,请先销售你自己!

其实,站在这个新时代的起点上,我们每一个销售人员都充满了希望,只要我们学会吸取经验,就能够站在这位巨人的肩膀上,展望自己的未来,成为下一个乔·吉拉德。这本书就是推销员借鉴巨人的最佳途径,它向我们展示了吉拉德的每一个推销技巧,并结合吉拉德和一些销售精英们的推销事迹,从实用性出发,为刚刚进入销售行业和正在从事销售工作的朋友提供了切实可行的具体方法。通过本书,你可以更好地进行销售工作,继而在现有岗位或未来的岗位上轰轰烈烈地做出一番成就。

编著者
2012年4月



CONTENTS
目录

第 1 章 认知自己,建立销售自信	1
学会使用世界上最有力的词	2
搞清楚是什么会让你产生恐惧	5
要有强烈的“我可以”的信念	8
找到销售中建立自信心的方法	10
第 2 章 推销自己,顾客从认识你开始了解产品	15
让自己成为销售中的一种品牌	16
把自己推销出去也是一门销售课	19
掌握几种接近客户的技巧	22
要做到对自己的产品了如指掌	25
用魅力谈吐成就好的开始	27
第 3 章 目标明确,销售一定要缜密规划	29
要干得聪明而不仅是勤劳	30
事先为客户创造多种需求的规划	33
营造良好的销售环境	36
分析客户类型,计划应对策略	39



	要做好排除客户异议的准备工作	42
	牢记销售目的,让主动权始终掌控在自己手中	45
第4章	准备充分,工具与资料让销售更有把握	49
	吉拉德的工具箱	50
	制作并巧用档案卡片和信件	53
	准备“实例资料”,事实更有说服力	55
	了解销售环境,以便就地取“材”	58
	每天的销售总结都是对下一次的准备	61
	同类产品的相关材料亦要具备	63
第5章	用心接待,投入地观察能抓住有效信息	67
	话里有话,试着揣测顾客的心	68
	发现客户的眼神与微表情	70
	客户的神色正在表达他最重视什么	73
	瞬息的表情透露的是顾客的真实	76
	装扮服饰暗示顾客的需求与品位	79
	嘘寒问暖中发现客户的意愿	81
第6章	专业展示,用点心思让客户更信赖	85
	独特理念,吸引更多人观看展示	86
	让顾客参与产品的演示	88
	用专业买家的眼光来解读产品	91
	在展示过程中进行有效提问	93
	展示不必细,但一定要展示得巧妙	95



第7章 热忱始终,有源源不绝的激情才能做好销售	99
学会消除不良情绪	100
热情是可以锻炼出来的	102
让销售变得有趣些	106
不要因为别人的打击而颓丧	108
热爱工作,不要在乎他人的眼光	110
始终洋溢着神采,才会更有感染力	113
第8章 善挖客户,每一个人都是你该珍视的对象	117
名片的功用超乎你的想象	118
让身边人成为你发现新客户的“猎犬”	120
制订潜在客户名单,宁可被拒也绝不放过	122
善于挖掘,让老顾客的需求源源不断	124
拓宽视野,一个关系点可以扩展出无数关系网	127
“250法则”,看到顾客背后的顾客	130
第9章 感性销售,用真挚的情感化解顾客的疑虑	133
乔·吉拉德的独创秘籍——感性销售	134
倾听的技艺成就销售的辉煌	135
用自己的经历感动顾客的心	139
做知己,替顾客说出心底的烦恼	141
用真诚的赞美去愉悦顾客的心	144
讨巧煽情让顾客喜欢上你	147
第10章 电话生金,透过声音的销售密码	151
用好电话这根销售黄金线	152



把握细节,接挂电话不是简单地拿起放下	154
电话里的轻松幽默,缓解尴尬	157
礼貌用语改变客户的态度	159
区别客户性格特征,沟通用准最佳方式	162
第 11 章 成交有道,快速销售就要有所谋略	167
推销的最佳策略是相对的诚信	168
引人入胜,学会散发产品的魔力	169
巧用激将之法,迅速达成交易	172
绝妙配合,关键时刻同事助你一臂之力	174
为顾客憧憬使用产品后的效果	177
升级优惠策略,让顾客乐意付出更多	179
第 12 章 管理时间,不错过每一个销售时机	183
分秒必争,和“有用的人”吃饭	184
避免拖拉,现场进行交付最理智	186
快速创口碑,让某些顾客免费使用产品	189
顾客犹豫的时刻是你敲定交易的时机	191
百试不爽的销售魔咒让成交更高效	194
整理时间,不要因时间冲突丢掉任何一个客户	196
第 13 章 倾听客户,理解客户的需求是你的制胜点	201
微笑聆听时你已经赢得客户一半的心	202
在聆听中给予客户最适宜的回应	204
耐心地倾听能为你促成交易	207
顾客的需求就是你的使命	210



做顾客的知己,多多制造共鸣	213
第 14 章 稳妥售后,老客户为你实现不败的销售梦想	217
“第二次竞争”就是售后的开始	218
让客户感到自己永远是最被重视的那一个	220
和顾客建立长期的合作关系的技巧	223
挖掘老客户身上的潜在效应	226
维护老客户的方法	228
让老客户有动力为你推销产品	231
参考文献	235

第1章

认知自己,建立销售自信

“不要自我设限,无论在什么情况下,摆脱它,要对自己说,我做不到……那么,你有百分之九十九的可能就能做到。”

——乔·吉拉德

自信是什么?自信就是发自内心的自我肯定和相信,是一种积极的心态,是获取销售成功的最重要的精神力量。销售其实是一种创意式的苦力活。如果你想成为一个优秀的销售者,一旦你推销的工作展开,你就不能有丝毫的停顿。你不仅需要马不停蹄地面对许许多多的客户,而且还必须有充分的准备面对一次次的拒绝,这无疑是对你信心的打击,但如果连自己都没有信心,连自己都说服不了自己,又怎么能说服顾客、感染顾客来购买你的产品呢?所以,面对无数次的挫折、失败,你都必须有足够的自信心,都必须迸发出狂热的情,展现你良好的销售姿态!





学会使用世界上最有力的词

什么是自信？自信是这样一种心态：你相信自己的选择是正确的，你相信自己的能力是出众的，你相信自己一定会成功。你不可能每一次销售都会成功；你的失败概率可能很高；不可能所有的老板都赏识你，都给你机会；不可能所有的顾客都会欣然接受你的销售，所以，面对无数次的挫折、失败，你必须要有足够的自信心。

如果连自己都没有信心，连自己都说服不了自己，又怎么能说服顾客、感染顾客来购买你的产品呢？

乔·吉拉德 1929 年出生于美国一个贫民窟，他从懂事时起就开始擦皮鞋、做报童，后来又做过洗碗工、送货员、电炉装配工和住宅建筑承包商等。35 岁以前，他只能算个全盘的失败者：患有严重的口吃，换过 40 份工作仍然一事无成，负债累累，朋友也都弃他而去。

“我遭遇过一次人生的低谷——我的事业在一夜之间垮了，我又变得一无所有，负债达 6 万美元之多。法院要没收我的家当，银行要拿走我的车子。更糟的是，家里连一点吃的都没有，两个年幼的孩子——小乔和格雷丝整日饿得嗷嗷叫。这样的情景是一场噩梦。”吉拉德曾经这样叙述自己的遭遇，但他也说：“没关系，笑到最后才算笑得最好。他望着一座高山说：我一定会卷土重来。”

他紧盯的是山巅，旁边这么多的小山包，他一眼都不会看。3 年以后，他成了全世界最伟大的销售员——“因为我相信我能做到。”

“信心产生信心，我再次确认这句话对我产生的力量。一年内，我的汽车销售业绩达到了 1425 辆，我终于从失败转而成为世界上最伟大的汽车推销员。”



乔就是这样一个传奇式的人物，他从一个身负重债、走投无路的人，竟然在短短的三年间就成为一个世界顶级销售员，而且，他至今还保持着销售昂贵商品的空前纪录——平均每天卖6辆汽车，最多一天销售18辆，一个月最多销售174辆车，一年最多销售1425辆，在15年的销售生涯中总共销售了13001辆。

是什么让乔·吉拉德走向了销售的顶尖位置？是自信！推销需要自信！销售人员要想成功敲开客户的心门，并且要能够说服他们，赢得他们的信任和欣赏，就必须坚信自己的能力，然后从容不迫地与他们侃侃而谈。如果销售人员缺乏自信，害怕与客户打交道，那么最终会一事无成。

世界酒店大王希尔顿，用少量资本创业起家，有人问他成功的秘诀，他说：“信心。”

美国前总统里根在接受《成功》杂志采访时说：“创业者若抱有无比的自信心，就可以缔造一个美好的未来。”

然而，现实推销中，很多销售人员都做不到这一点。一旦客户提出“不需要”或者“价格太贵”等问题时，他们便断言：要做成这笔买卖是不可能的。实际上，世界上没有什么不可能的事。在那些成功的销售员的字典里面，根本没有“不可能”三个字。只要你有信心坚持下去，就有成功的可能。

这里，我们不得不过来探寻一下，乔·吉拉德是怎样获得自信的：

乔·吉拉德的内心始终在吼叫：“进来吧！我一定会让你买我的车。因为每一分一秒的时间都是我的花费，我不会让你走的。”

“你认为自己行就一定行，每天要不断向自己重复。”

乔·吉拉德说过：“在我的生活中，从来没有‘不’，你也不应该有。‘不’，就是‘也许’；‘也许’，就是肯定。我不会把时间白白送给别人的。所以，要相信自己，一定会卖出去，一定能做到。”

“你所想的就是你所要的，你一定会成就你所想，这些都是非常重要的



自我肯定。要勇于尝试,之后你就会发现你所能够做到的连自己都惊异。”

可见,学会使用世界上最有力的词,是一种建立自信的有效方式。因为在销售过程中,真正的自信,不能仅仅停留在内心,而应该大胆地运用语言表达出来,使用最有力的词,不仅能指引自己朝着销售成功的方向努力,还能让客户看到你积极的精神面貌,从而对产品产生信任,对你产生好感,进而愿意与你合作。

所以,正在为销售业绩苦恼的销售员们,不妨先从自身找找原因,如果你不够自信,那么,你要立即行动,将害怕、恐惧从你的内心彻底除去。立即行动就是需要你从今天开始做起,毕竟,昨天已经过去,而明天还未到来,你要关注的就是当下,是眼前!当你建立自己的信心时,不能总想着“以后再做”,因为根本没有明天这回事。今天决定你明天会成为一个什么样的你。

下面这些积极、有力的语言能曾帮助你消除恐惧,增加自信和勇气:

(1)告诉自己“我能行”。把这句话写在你卧室的镜子上,每天大声喊上几遍,让它们沁入你的心灵。

(2)大声告诉别人:“我是一个优秀的销售员。”切忌在客户面前低三下四,有失尊严。推销员最大的忌讳就是在客户面前过于谦卑,还未进入谈判就先矮人三分,抱有这种心态只能是一事无成。

(3)和乔一样,自信、果断地告诉你的客户:“进来吧!我一定会让你买我的产品。因为每一分一秒的时间都是我的花费,我不会让你走的。”要用你的情绪感染客户。

总之,你要坚定地相信自己,绝不容许任何东西动摇自己有朝一日必定会在销售事业上取得成功的信念,这是所有取得伟大成就的人士的基本品质,也是成为一名伟大推销员所必需的特质。



搞清楚是什么会让你产生恐惧

很多销售员，尤其是新手，因为害怕，在销售中总是出现恐惧心理，导致出现了以下几种状况：当你面对客户准备介绍产品时，勇气就不翼而飞，大脑一片空白，畏畏缩缩无法开口，即使开了口，你还是手心冒汗、声音发颤、语无伦次，中断好几次自然是少不了的状况；或者当你拿起电话打给陌生客户时，不知道该说什么，即便说了也语无伦次、磕磕绊绊；陌生拜访时不敢敲客户的门，敲开了也神色紧张，不知所云……这些都是心理上的恐惧导致的。

在别人面前说话紧张的原因，就是你把自己的意识和注意力转移到了令你不安的对象身上，或者是你的潜意识中认为对方对你说陈述的内容不满，而令你产生了的犹豫或者恐惧心理。

乔·吉拉德是世界上最伟大的销售员，连续12年荣登世界吉斯尼纪录大全世界销售第一的宝座。他所保持的世界汽车销售纪录：连续12年平均每天销售6辆车，至今无人能破。

“小时候我的父亲总是给我灌输一种消极的思想——你永远不会有出息，你只能是个失败者，你一点也不优秀。这些思想令我害怕。而我的母亲却相反，她给我灌输的是一种积极的思想：对自己有信心，你绝对会成功的，只要你想成为什么，你就能做到。”

“从父母那里，我时时受到两种相反的力量，这两种力量一方面令我害怕，另一方面也让我产生信心。事实上，我们每个人的身上都会存在这种两面的力量——信心和害怕，只是或多或少的程度不同罢了。如果你要受人欢迎，那你必须具有绝对的信心，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？”



乔·吉拉德是自信的,这一点毋庸置疑,但任何一种心理状态的的存在都并不绝对,吉拉德的内心世界也有害怕,但他能认识到自己内心深处左右自己的两种力量——信心和害怕,当然,最终,他的信心战胜了害怕。

任何一个伟大销售人员的显著特征是,他们无不对自己充满极大的信心,他们无不相信自己的力量,他们无不对自己的未来充满信心,但这并不代表他们内心世界没有怯弱,只是他们善于找出令自己恐惧的原因,并战胜他们。这也是成功者与失败者之间最大的区别。

如果你要做一位勇敢的销售尖兵,你就必须搞清楚是什么令你产生恐惧,一般来说,销售中影响、摧残销售者自信心的有三大原因:

第一,害怕产品质量不过硬。现实销售中,一些销售人员在听到质疑自己的产品质量,或者对产品有某些不满时,就开始把推销失败的原因归结于产品质量的低下,而这样做是不对的。要知道,在竞争激烈的现代商业社会,产品也越来越同质化,同类产品在功能、质量、性能上有什么大的区别?没有!产品既然已经获得各方面的认证,就是合格产品,也是公司最好的产品,一定可以找到消费者或者是购买者。因此,在整个推销过程中,都不要对你推销的产品产生什么怀疑,相信你推销的产品是优秀产品之一,这样,我们的表达才会让客户深信不疑。

第二,认为自己矮人一截。从事销售工作,就免不了要与形形色色的人打交道,在这些客户中,也自然有那些财大气粗和位高权重者。这些客户通常较喜欢与才能出众者交手。他们不希望与毫无自信的销售人员打交道,因为他们也希望在别人面前自我表现一番。再者,他们怎么能够情愿从一个对自己的销售及商品都缺乏信心的人那里购买商品呢?因此,销售人员要与某些方面胜过自己的人打交道,并且要能够说服他们,赢得他们的信任和欣赏,就必须坚信自己的能力,然后信心百倍地敲开客户的门,从容不迫地与他们侃侃而谈。如果销售人员缺乏自信,害怕与客户打交道,那么最终会一事无成。



第三，怕客户烦。在激烈的销售世界中，重复推销是任何销售人员的必修课，但是它却又是销售员最害怕的时刻。因为销售员经常是非常热情地敲开客户家门的，却遭到客户的冷言冷语，甚至无理侮辱，这样自信就很容易消失。

重复推销的确可能让“客户烦”，但若销售人员能找出“客户烦”的原因，便能有的放矢地加以解决。

如果你多次向客户推销，并将产品的优势完全展示给客户，客户还是持厌烦的态度，那主要原因是他感觉你的产品的卖点满足不了他的需求。

解决这一问题的方法就是：必须把销售的重点重新放到挖掘客户需求上，只要让客户认识到“我需要”，才有可能改变客户对你的态度。

人都是有情绪的，客户也是如此。通常来说，人们在情绪不好的时候，会对陌生人的推销都持有排斥情绪。销售员第一次拜访客户的时候，如果你还未开口前，客户就表现得很不耐烦，那么，很可能是因为客户心情不大好，此时，解决的方法就是：今天他心情不好或不方便，明天再来拜访。

第四，怕丢脸。可能很多销售人员包括其周围的人，对销售行业都存在一些误解，于是，这些销售员自身因为很在乎周围人的看法和眼光，便不能正视自己的工作、自己的产品。于是，在与客户接触的过程中，一来，他们放不下架子，把保住自己的脸面看得最大，导致客户不愿意和销售员深入的沟通；二来，一些销售员因为自卑心作祟，在与客户交谈时挺不起腰杆，也很难了解到客户的真实需求，所以销售成功率极低。

要解决这一难题，销售员必须知道，荣誉和脸面是自己给自己的，而不是给别人的，销售业绩就是你能力的最好证明。你更要记住的是，在一个陌生客户面前，你唯一需要做的就是对方接受你，接受你的产品，如果你做不到这点，那么，是没有任何荣誉可言的。