

成功学大师戴尔·卡耐基 作序

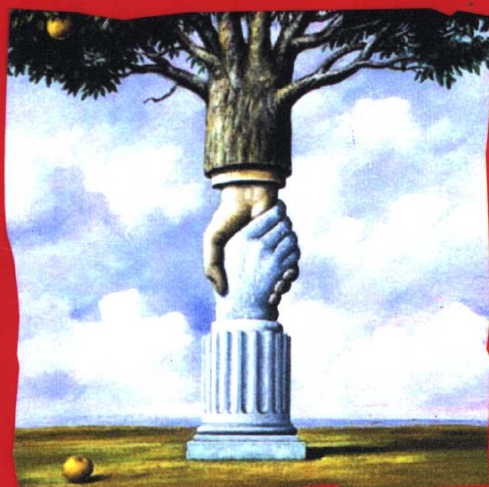
《世界上最伟大的推销员》作者奥格·曼狄诺 强力推荐

美国最伟大的推销员·美国人寿保险创始人

巅峰之作

赢得客户的心

[美] 弗兰克·贝特格 著 文涛 译



一个赤手空拳打天下的典范
一个靠激情创造奇迹的楷模
读过他的书和听过他演讲的人从此改变了人生

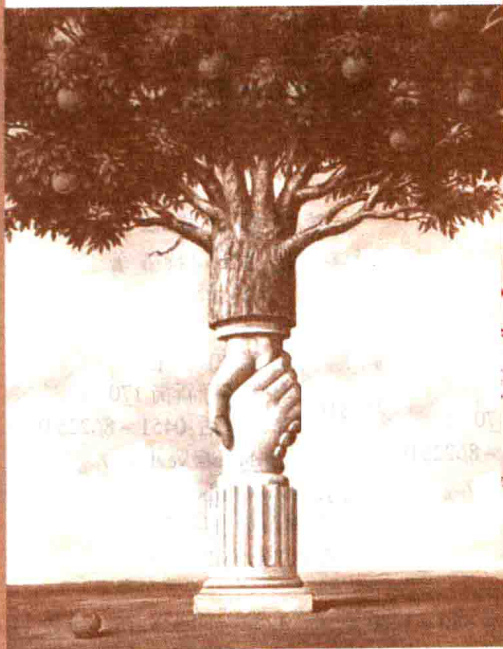
哈尔滨出版社

成功学大师戴尔·卡耐基 作序

《世界上最伟大的推销员》作者奥格·曼狄诺 强力推荐

赢得客户的心

[美] 弗兰克·贝特格 著 文涛 译



哈尔滨出版社

图书在版编目(CIP)数据

赢得客户的心 / (美) 贝特格著; 文涛译. — 哈尔滨:
哈尔滨出版社, 2004. 3

ISBN 7 - 80699 - 126 - 3

I. 赢… II. ①贝…②文… III. 推销 - 基本知识
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 006595 号

责任编辑: 关 力 张立涛

封面设计: 友好界面

内文插图: 孙国双

赢得客户的心

[美] 弗兰克·贝特格 著

文涛 译

哈尔滨出版社

哈尔滨市南岗区贵新街 170 号

邮政编码: 150006 电话: 0451 - 86225161

E - mail: hrbcbbs@yeah. net

网址: www. hrbcbbs. com

全国新华书店发行

黑龙江新华二厂印刷

开本 880 × 1230 毫米 1/32 印张 5.75 字数 110 千字

2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 7 - 80699 - 126 - 3/F · 17

定价: 16.80 元

版权所有, 侵权必究。举报电话: 0451 - 86225162

本社常年法律顾问: 北京岳成律师事务所黑龙江分所



推荐序

用激情创造奇迹的人

戴尔·卡耐基

初次结识本书作者弗兰克·贝特格先生是在 1917 年。他在很小的时候就开始经历人生的艰难，虽然只受到微不足道的基础教育，却以辉煌的业绩成为美国式成功者的典型。

在弗兰克·贝特格刚刚开始认识这个世界的时候，父亲撒手人寰，他的母亲靠着为人缝补浆洗赚取微薄的收入养活 5 个年幼的孩子。到了 11 岁，弗兰克开始卖报赚钱补贴家用，常常是凌晨 4 点多就走出家门。他曾感慨万端地对我说：“那时，我们在晚上只吃一些粗糙的玉米、干瘪的蘑菇和脱脂牛奶。”

到了 14 岁的时候，由于当了一名机械师帮工，他不得不辍学。4 年后，他进入职业棒球队圣路易斯·凯希耐尔斯队当了一名打三垒的棒球手。然而就在芝加哥迎战芝加哥的士队的时候，他的手臂受了重伤，他不得不放下心爱的球棒。

弗兰克在家乡费城选择了一份推销寿险的工作，但并没有像想像中的那样财源滚滚。可是他在之后的 12



年中赚了7万美元，这意味着他可以在40岁以后过寝食无忧的日子了。他在29岁时已完全走出失败的阴影，薪水居全国推销员之首，我们就是在这个时候结识的。几年前，美国商会每周都会举办主题为“领导、培训、人际交往和推销”的培训班，那时我劝说他和我们一起到那里开办讲座，希望他把他的经历告诉给学员。

在整整25年的推销生涯中，弗兰克·贝特格创造了销售4万份人寿险的佳绩，几乎每一天都有5份寿险保单入账，他已完全有资格进行讲演和著述

弗兰克·贝特格的演讲题目是“激情为我带来财富与成功”，这是他第一次演讲，却是我听到的对“激情”最精辟和最优秀的阐释，是“激情”使贝特格成为美国推销史上的骄傲和美国推销员的楷模。

贝特格第一次演讲时并不很流利，后来贝特格却能用充满智慧和激情的语言打动无数听众的心。于是我建议他将自己的经历写成一本书，详细阐述他的推销经验、方法和蕴涵其中的道理。

现在你的案头就应该有这本对你大有帮助的书。无论你推销的商品是保险、鞋、船只，还是其他什么，本书都将给你最大的指导。

为此，我极力向亲爱的读者推荐本书。我如果选择了推销工作，就会毫不犹豫地 from 芝加哥走到纽约去买这本书，因为拥有了它就拥有了成功的机会。



作者序

我写这本书的理由

弗兰克·贝特格

一次，著名演讲大师戴尔·卡耐基乘火车到田纳西的孟菲斯做演讲，我有幸与他同乘一列火车。

闲谈当中，戴尔提起：“弗兰克，美国商会请我到他们主办的训练班上演讲，你有那么多的推销知识，不如和我一起去那里给学员做演讲。”

我解释给他说：“不要开玩笑，亲爱的戴尔先生，我连最普通的正规院校的毕业证也没有，哪有资格给那么多人做演讲啊！”戴尔说：“只说你如何在销售中转败为胜，以及在销售过程中都做了什么。”

我想了一下，接受了他的建议。在后来的日子里，我和戴尔的足迹几乎遍布了整个美国，我们每周几乎有一半的时间在向观众进行演讲。

一天，戴尔又提议说：“弗兰克，现在市面上许多关于销售方面的书都是一些非销售人员撰写的，你为什么以一个销售者的身份写一本这样的书呢？你可以用文字生动而又形象地将自己如何在销售中战胜困难、终获



成功讲述出来。这与演讲相差得非常大，你可以在书中讲述你作为推销员的全部坎坷与经历。”

我考虑了一番，觉得写书有些夸大自己，于是说：“我没有兴趣。”没想到戴尔先生用了一下午的时间劝我，说我只要把在讲台上说的话写下来就可以了。他还说：“我们每到一个城市演讲，那里的商会人士都询问‘弗兰克·贝特格为什么不写书呢’。你一定不会忘记那个盐湖城的年轻人说的话，他预计为他的将来投入 40 美元，把这 40 美元当成第一笔购买你书的资金，他相信书给他的回报会远远超过他的投入。”

我被戴尔说服了，于是开始写作。我要通过本书使读者了解我的人生中的遗憾和过错，还有我是怎样走出失败与绝望的。在我刚一进入推销领域时，有两个非常大的难关，一个是我一点儿也不了解推销知识，我敢打赌自己成功的机会只有千分之一；另一个就是谁都怀疑我。

企盼着您能阅读到这本书，假如觉得我夸大其辞，但那决不是我出书的目的。我的本意是向大家介绍一些有帮助的知识，如果您有益的话。

中文版序

“推销”出与众不同的人生

打着领带、身穿西服、手拿公文包，不分寒暑行色匆匆地穿梭在大街小巷，被人称为“工业区的幽灵”；日出而作，日落而息，心力交瘁地躺在床上苦思冥想失败的原因；黎明降临、朝阳升起的时候，为了心中的梦想又满怀希望与激情地去会见客户……这就是推销员如痴如狂的生存状态，这就是推销员每天都要经历的肉体和精神上的修行。

这是一个既充满挑战又充满艰辛更蕴含着极大成功的职业，这是一个不靠任何背景、完全依靠个人智慧与才能公平竞争的职业；这是一个不需要金钱只需要激情和毅力作资本的行业，这就是那些身无分文且学历低微的平民子弟投身于此的真正原因。

这是否意味着在推销领域里很容易获得成功？据权威资料显示，推销员中99%是失败者和平庸者，只有1%的人能够获得成功。其中的缘由很简单，绝大多数人在无数次的失败后绝望地放弃了，还有一部分人终因吃不了那份辛苦半途而废，只有那痴迷于竞争和挑战、渴望享受成功的喜悦、顽强而执著地坚持到底的极少数人，在历尽千辛万苦以后才领略到无限的风光。贝特格、

梅琳凯、原一平、齐藤竹之助……就是千千万万个推销员中的佼佼者。

充满激情，善于规划，勤于思考，信奉职业操守以及对推销的痴迷与疯狂……是这些成功者的共同点。本书的作者、推销大师贝特格本是穷人家的孩子，所受教育极其有限，他走上推销之路情非得以，其间历经艰辛与磨难，几次想中途放弃终不忍离去，他以顽强的意志不断探索，战胜各种困难获得巨大成功，被誉为“美国式的成功典范”。

他在成功学大师戴尔·卡耐基的鼓励下写就本书。贝特格的经验之谈不仅在推销寿险上灵验，更在各行各业屡试不爽。如今这些思想被学校教育和职业培训教材以及各类书籍所引用，其中的精髓更为世界精英所吸收，奥格·曼狄诺撰写《世界上最伟大的推销员》、齐藤竹之助问鼎世界寿险推销冠军无不受到本书的启发。

半个世纪光阴流逝，岁月磨损了纸张，但其中的思想却永远闪着智慧的光芒。今天的人们读来，较之那些冗长繁琐的理论显得更实用，更深邃，更有指导意义，更便于运用和操作。世界推销员大会、世界成功者大会将它作为永久性指定教材，许多推销职业培训班将它作为学员的必修教材，许多世界知名企业都将它列为销售人员的必读书目。

谨以此书献给中国千千万万有志于在推销领域一展身手的有识之士，并预祝他们获得成功！



作者简介

弗兰克·贝特格，20世纪最伟大的推销大师、美国人寿保险创始人、著名演讲家。他赤手空拳、毫无经验地踏入保险业，凭着一股激情，凭着一种执著，开创出人寿保险业的一片新天地，成为万人瞩目的骄子。他每年承接的保单都在100万美元以上，曾经创下了15分钟签下了25万美元的最短签单纪录，在20世纪保险行业初创时期创造出令人瞠目的奇迹。他60岁高龄还在美国各地进行演讲，因鼓舞人心和大受启迪而深受欢迎，连戴尔·卡耐基先生都为之惊叹，多次在其著作和演讲中作为经典案例加以介绍，并鼓励他著书立说，流传后世。于是，才有了这本保险推销的经典之作。





内容简介

本书是美国有史以来最畅销的保险营销图书,对推动美国的保险推销、保险经纪人的发展以及其他行业的营销起到了不可估量的作用。书中以大量的亲身经历和切身体会,详细阐述了保险推销的经验和教训,包括市场销售12条分析原则,赢得客户信任的6种方式,完成销售的7条原则,成功所必备的13条要素等……这些原则和方法既简单又实用,加上他自己的亲身经历作说明,可谓极其珍贵的成功推销秘籍。

由于卡耐基先生亲自为本书作序,加之书中的内容非常有实用价值和指导意义,一经出版立即受到读者的热烈欢迎,很快成为年度畅销书,至今已销售近百万册。



责任编辑:关力 张立涛
封面设计:友好介面

CONTENTS

目录

推荐序:用激情创造奇迹的人/1

作者序:我写这本书的理由/3

中文版序:“推销”出与众不同的人生/5

第 1 篇 赢得客户,要先赢得自己



- 1 激情比技巧更重要/3
- 2 推销的本质是挑战自我/10
- 3 有自信才有勇气/15
- 4 善思考还要善规划/19

第 2 篇 如何赢得客户的心



- 5 他需要的是什么/27
- 6 谈话要永远围绕客户/33
- 7 15 分钟签下 25 万的奥秘/40
- 8 必须时刻遵循的 11 步方法/47
- 9 提问:最简单最有效的方法/53
- 10 找出致命点后再出击/58
- 11 神奇的词汇“WHY”/61
- 12 找出客户拒绝你的真实原因/65

CONTENTS CONTENTS

目录

- 13 多用耳朵少用嘴 / 72

第 3 篇 赢得客户信任的方法



- 14 用真诚换来信任 / 81
15 不要为“提成”而工作 / 84
16 夸竞争对手更能赢得客户 / 87
17 客户只同诚实的人合作 / 89
18 让局外人为你做“证” / 93
19 时刻展现你最好的形象 / 96

第 4 篇 如何让客户接受你



- 20 是客户更是好朋友 / 101
21 始终保持面带微笑 / 106
22 牢记客户的容貌与姓名 / 110
23 寻找失去客户的原因 / 117
24 如何面对大客户 / 120

CONTENTS

目 录

第 5 篇 推销中的关键步骤



- 25 推销产品之前要推销自己 / 127
- 26 争取到预约是前提 / 133
- 27 不要小看秘书的作用 / 141
- 28 让你的客户帮你推销 / 144
- 29 开发新客户不忘老客户 / 147
- 30 赢得客户心的 7 原则 / 153
- 31 苦练推销基本功 / 159
- 32 让客户签字很简单 / 163
- 33 富兰克林告诉你成功 13 要素 / 165

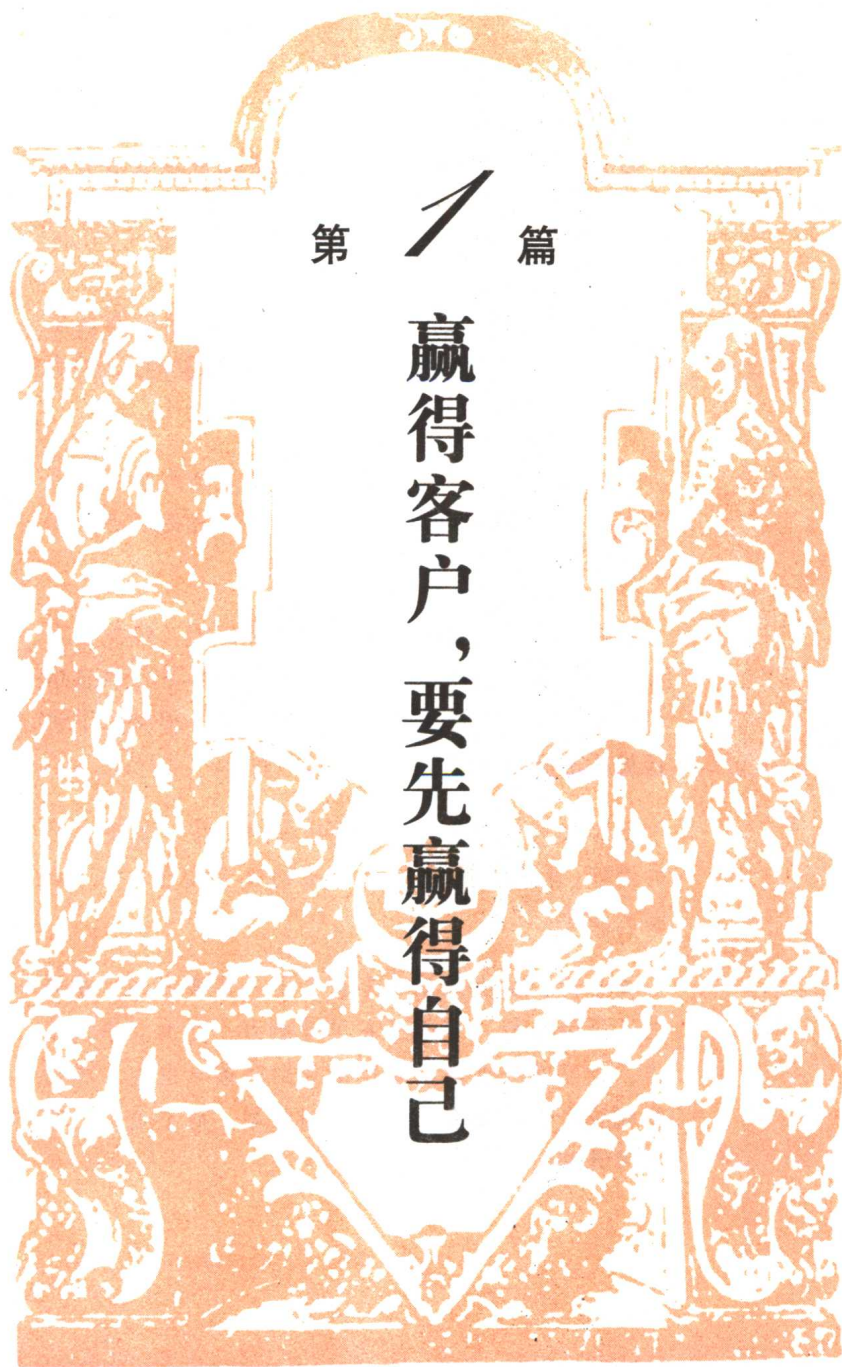
对您说些心里话 / 169

第

1

篇

贏得客戶，要先贏得自己



●激情是世界上最有价值的感情和最有感染力的情绪,有助于你克服恐惧,事业成功,获得财富,享受健康、愉快和美满的生活。

●如果你努力工作,推销就是世界上最容易的工作;如果你一开始就把推销当成一件容易的工作,那它就是世界上最难做的事情。

●推销工作可以归结为一点,就是每天见上四五个客户并说服他们。只要他们同意了你的观点或受到你激情的感染,你就稳操胜券了。

●成功者都是富有勇气和充满自信的,都能够自如地表达自己的感受。克服胆怯、增加勇气和自信的的最好方法就是敢于在众人面前讲话,那样私下讲话就会更加自如了。

●参加培训班可以让你突破原有极限,发现自己的潜能,开阔眼界,使自己的推销员生涯进入一个崭新的境界。

●生活中莫大的乐趣来自于干一番事业并尽量使自己干得最好。要想提高思考能力、更加有序地工作,就多花一点时间安排事务的轻重与主次。成功的秘诀是一定要有充足的时间筹划,而不是总忙得不可开交。



激情比技巧更重要

成功推销的关键在于拥有极大的热情，并将热情转化为激情。当你满怀激情地去推销，客户便会受到感染，就会顺利达成交易。

在做保险推销员之前，我曾是一名棒球运动员。

我的职业棒球生涯刚刚开始没多久，一次沉重的打击向我袭来。1907年，我随宾州约翰斯顿队参加三州联赛。年富力强的我正要借这个机会一展身手，然而却收到球队的解雇书。假如我不向球队老板那里询问解雇我的理由，我的整个人生就不会焕然一新，更不会有此书的撰写。

我要老板给我一个充分的理由。他直言不讳地说：“懒惰！你打球时有气无力，好像一个对打球无法再提起精神的老球员，我只能用‘懒惰’一词来评价你。”我不服气地为自己寻找理由说：“我在打球的时候紧张得要命，只想躲藏起来，但我保证不会再出现这种情况了。”但老板说：“这里没有你的机会了，留下来只会束缚你的手脚。”

“弗兰克，离开这里之后，无论到了哪儿，都要拿出最好的精神状态，都必须有活力和激情。”

离开约翰斯顿队，我加盟宾州的彻斯特队，参加了大西

