



世界上最伟大的推销员

Joe Girard

乔·吉拉德

# 推销10诫

Ten  
Commandments  
of Sale



ISBN 7-80179-256-4



9 787801 792563 >

中国致公出版社



世界上最伟大的推销员

Joe Girard

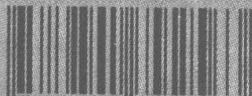
乔·吉拉德

# 推销10诫

Ten  
Commandments  
of Sale



ISBN 7-80179-256-4



9 787801 792563 >

中国致公出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

乔·吉拉德推销 10 诫/韩冰 编译. - 北京: 中国致公出版社, 2004.1

ISBN 7-80179-256-4

I. 乔… II. 韩… III. 推销-经验 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 122404 号

---

## 乔·吉拉德推销 10 诫

---

编 译: 韩 冰

责任编辑: 钱叶用

---

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 三河市兴国印务有限公司印刷

---

开 本: 880×1230 1/32

印 张: 10

字 数: 200 千字

版 次: 2004 年 2 月第 1 版 2004 年 2 月第 1 次印刷

---

ISBN 7-80179-256-4/F·030 定价: 21.80 元

---

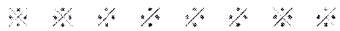
版权所有 翻印必究

# 目 录



## CONTENTS

### 第一诫 把简单的事情重复做



- 3 拒绝后永不放弃
- 6 练习、练习，再练习
- 9 每一天都不停的自我暗示
- 13 在最短的时间里采取最大量的行动
- 15 比别人早 1 小时起床
- 17 无条件地做好售后服务
- 20 每月给所有客户每人寄出一封信
- 23 把简单的事情重复做
- 25 完全吃透你推销的产品
- 29 有效的 TDPPR 公式

## **第二诫 到鱼多的地方去打鱼**

※※※※※※※※

- 35 说好第一句话
- 37 与准客户见面前摸清他的底细
- 40 尽量与更多的人见面
- 42 记住你交往的每一个人的名字
- 44 严格遵守 250 定律
- 46 到鱼多的地方去打鱼
- 49 影响有影响力的人
- 51 请客户帮助推荐潜在客户
- 53 抓住客户仿效他人的弱点

## **第三诫 把每一个人都当成有价值的客户**

※※※※※※※※

- 57 未做好计划绝不见客户
- 60 穿出值得客户信赖的你
- 64 想象客户最可能提出的拒绝理由
- 67 攻心为上
- 73 让你的客户有面子
- 76 把每个人都当成最有价值的客户
- 80 称赞你所有认识的客户
- 84 抬起头来向每一个人微笑
- 87 乔氏处理拒绝 14 法则

#### **第四诫 每一分钟都做最有生产力的事情**

※※※※※※※※

- 95** 每一分钟都做最有生产力的事情
- 98** 把握最初接触的 40 秒
- 102** 集中精力保持最佳状态
- 105** 以超人三倍的干劲努力工作
- 107** 用眼睛和心灵去倾听
- 111** 准确解读客户的成交信号
- 114** 打最有价值的电话
- 118** 用良好的习惯塑造自己
- 122** 走到门口再回来
- 124** 学会闭嘴
- 126** 产品介绍流程化

#### **第五诫 卖产品不如卖自己**

※※※※※※※※

- 133** 首先学会推销你自己
- 136** 让客户接纳和欣赏你
- 141** 用希望别人对你的方式去对待别人
- 143** 用热情引起顾客的共鸣
- 148** 做客户的私人秘书
- 150** 想办法把客户逗乐
- 153** 克服拒绝恐惧症
- 159** 读懂客户对你言行举止的要求
- 163** 使你的服务差异化

165 让肢体引爆巅峰状态

## 第六诫 帮客户说出心里话

※※※※※※※※

- 169 从异议中了解客户潜在要求
- 173 找出客户最关心的利益点
- 176 让客户亲身体验产品
- 179 让客户想象拥有产品后的快乐
- 181 主动引导客户成交
- 184 消除成交的心理障碍
- 187 除了提问，什么也不要讲
- 190 催眠式销售
- 194 让电话真正一线万金
- 197 了解顾客从聊天开始

## 第七诫 每天淘汰你自己

※※※※※※※※

- 203 比昨天销售多一点点
- 205 做得比最好的还要好
- 207 通过竞争提升自己
- 209 在超越中成长
- 211 增加每次销售的金额
- 213 做行业中最顶尖的人所做的事情
- 216 比你的榜样做的还努力
- 220 研究顶尖销售高手的特质

## **第八诫 给客户最想要的东西**

※※※※※※※※

- 225** 告诉客户他能得到哪些利益
- 227** 顾问式行销
- 230** 让客户二选一
- 234** 七加一法则
- 236** 让客户明白购买的好处
- 238** 不是卖产品，而是卖想法
- 240** 先做顶尖级别的行业顾问
- 243** 完美服务 = 高品质 + 附加值

## **第九诫 先买，然后再卖**

※※※※※※※※

- 247** 对产品和服务保持百分之一万的信心
- 249** 别推销连自己都不相信的东西
- 252** 先买，然后再卖
- 254** 掌握最新最多最有效的资讯
- 257** 把物超所值的服务作为最佳的卖点
- 261** 提供解答而不只提供产品
- 264** 80/20 法则
- 268** 成功转介绍十大步骤



## 第十诫 魔鬼藏于细节

※※※※※※※※

- 273 潜心研究你的竞争对手
- 276 合一架构法
- 280 做客户最感兴趣的事
- 283 化解客户嫌贵的心理
- 288 巧妙答复顾客反对的理由
- 293 感谢那些不买的客户
- 295 让客户陶醉在你的产品中
- 299 使用强有力的顾客见证
- 302 别让成交在客户的考虑中死亡



## 第 / 一 课

### 把简单的事情重复做

其实做推销也很简单，就是不断地拜访、拜访、再拜访。



## 拒绝后永不放弃

乔·吉拉德认为：成功的推销员没有永远的失败，只有永远的放弃。

在拳击场上，绝对没有第一拳就能击倒对手的纪录，只有连续的重击，才能把对手击倒；在足球场上，输赢往往在于一两个球的细微差距，但任何一位足球教练都会告诉你：要想赢球，就必须不停地进攻和防守，不断消耗对方的锐气。

同样，在销售场中，一项影响较大的选购，往往要推销员平均拜访五次以上才能成交。优秀的推销员从来不会因为“准客户”一时的拒绝，就放弃拜访。

遭到拒绝后，有经验的推销员会采取一种不给对方施加压力的方法。他们会经常与“准客户”联系，定期把产品的相关信息寄送给他们。同时，每隔一段时间还会与他们约访。事实证明，这样做会比穷追不舍的效果好的多。

“准客户”会被你的关心与体谅感动，你的努力和付出必会在一定时机得到回报。

正如乔·吉拉德所说：“我从未曾放弃过，也不会离

开；我一直都在这里，门也都是开着的，准客户一再的拒绝，也只是时机未到罢了。”

如果你不幸遭到拒绝，那么请在澄清他的疑惑后再去尝试——请求成交；如果尝试后得到的还是否定的回答，就再去澄清，再去尝试。只要你敢于面对这种拒绝，并且有技巧地坚持下去，最终你会成功的。

※ ※ ※

有人曾经统计过，在所有向顾客尝试要求成交的推销员当中，有 40% 的人在第一次被拒绝后会放弃；有 22% 的人在第二次被拒绝后会放弃；有 16% 的人在第三次被拒绝后会放弃；有 14% 的人才会在第四次被拒绝后放弃。

如果把这些人数的百分比相加，你会发现竟然有高达 92% 的推销员没有在第五次后再次尝试，要求与顾客成交。相反的，只有 8% 的推销员在遭受拒绝后有勇气尝试第五次。

※ ※ ※

请记住这个事实，60% 的顾客在成交之前，会拒绝四次。所以，正是由于那 8% 的“勇夫”仍去尝试第五次，才有了独享 60% 顾客生意的顶级推销员。

推销员一定会遭到多次拒绝，重要的不是听到多少个“NO”，而是要听到多少个“YES”。失败多少次并不重要，重要的是你要通过采取哪些行动去帮助自己再尝试一次。一次成功并不重要，重要的是永远不放弃成功的念头。只要坚持到底，永不放弃，就一定能，也一定会成功。

你也许已经品尝过失败的滋味，但你也许不曾反省过事情发生后对你的影响。拿出笔来，写下你对下列问题的答案吧。

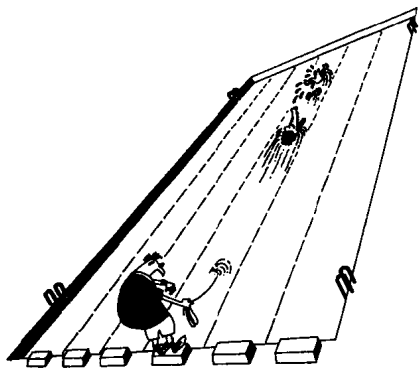
※ ※ ※

- (1) 这件事为什么会发生在我的身上？
- (2) 如果再发生这类事件，我会采取什么不同的做法？
- (3) 下次发生后我应该怎样改进？
- (4) 我的做法有哪些需要改变的地方？
- (5) 我应如何改进我的计划与准备工作？

※ ※ ※

乔·吉拉德对客户这样说：“你把我从这扇门扔出去，我会从那扇门再进来！”

由此可见，坚持就是胜利，没有离开的客户，只有离开的推销员。



## 练习、练习，再练习

任何成就都是天天练习的结果。只是很多人一开始下很大决心去练习，但没过多长时间就放弃了。

※ ※ ※

希腊著名演讲家德谟克利特一出生就有口吃的毛病，但他发誓一定要成为顶级演说家。他下定决心训练自己，每天跑到海边，把波涛汹涌的海水作为听众，对着大海大声地演说。他还将石子塞在自己嘴里，迫使自己校正口吃的毛病。勤奋和刻苦终于使他成为古希腊著名的演说家。

※ ※ ※

一位连续三年获得世界冠军的高尔夫球选手，每天挥杆数次，从不间断的重复着一个简单而又枯燥的击球动作。别人对此不解，问他为什么已经连续三年世界冠军了，还要练习这种新运动员每日必练的动作？这位世界冠军认真地回答说：“要知道，最辉煌的成绩往往都是靠最简单最基本的动作获得的。我能连续三年冠军，当然会做这个动作，现在我之所以还在做，是因为我要训练基本技术的熟练程度。只有练到每一个动作都不用想的程度，比

赛时才能只盯着球洞就行了。”

※ ※ ※

乔·吉拉德曾经为了增强自己的亲和力，每天不分昼夜地在镜子面前练习微笑。有时他在路上边走边笑，竟被邻居当成神经病。乔·吉拉德在每次拜访客户之前，也总会和夫人演练，夫人模仿客户，把一些刁钻的问题抛给他，乔·吉拉德要在最短的时间内给予夫人最满意的回答。

美国网球名将桑普拉斯，即便已是世界第一，仍然坚持每天练球四小时。我国乒坛巾帼英雄邓亚萍，无论酷暑严寒，每天挥汗苦练三小时，从不间断。

※ ※ ※

出类拔萃和顶尖不是从来就有的，它来自不断的练习，练习，再练习。顶尖推销员都懂得天天练习的重要性，因为他们知道：只有在不断的自我操练中，才会更能准确的把握客户真正的购买点。

※ ※ ※

以下这些基本动作都是顶级推销员们从不间断的基本动作，你要坚持天天练习。

- 一、初次见面的自我介绍。
- 二、产品知识介绍。
- 三、回答客户异议的话术。
- 四、电话行销话术。
- 五、不断拜访新的客户。
- 六、练习微笑给人如沐春风般的感觉。



七、养成自我暗示、静心思考的习惯。

※ ※ ※

任何成就都不是一蹴而就的，它是不间断练习的结果。很多人也有决心去练习，但没有多长时间就放弃了，因此失败的人总比成功的人多。

