

世界顶级销售大师的独家销售
理念与实战方略



付佳◎编著

MEITIAN XUEDIAN
SHIJI DINGJI XIAOSHOU DASHI
的 实战经验

每天学点

世界顶级销售大师 的 实战经验

统揽全世界最成功的推销员的卓越智慧和成功经验，
可以让你在短时间内迅速提高销售业绩

中国纺织出版社

世界顶级销售大师的独家销售
理念与实战方略



付佳◎编著

MEITIAN XUEDIAN
SHIJIE DINGJI XIAOSHOU DASHI
DE SHIZHAN JINGYAN

每天学点 世界顶级销售大师 的实战经验

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书通过仔细斟酌,选出了各个行业中极具代表性的销售人物,如世界上最伟大的汽车推销员乔·吉拉德,世界第一销售教练汤姆·霍普金斯,保险推销之神原一平,世界顶级营销培训大师博恩·崔西,创造性销售大师戴夫·多索尔森等。通过对他们人生经历的揣摩、成功细节的把握、成功要点的提炼和成功心得的总结等,为读者诠释了销售大师成功的独家智慧,以便让更多人能从中得到自己想要的“良方”,获得销售业绩的飞跃。

图书在版编目(CIP)数据

每天学点世界顶级销售大师的实战经验 / 付佳编著. —北京:中国纺织出版社, 2014.7

ISBN 978-7-5180-0614-4

I . ① 每… II . ① 付… III . ① 销售学 IV . ① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 080075 号

编委会成员: 李 津 谢伟峰 宋军营 陶红旗 彭志宇 邓吴鹏
余新民 周晓兵 唐艳杰 刘 智 雷红英 舒 伟
谢艳玲 王 可 张小娟 李应菊 龚万军

策划编辑: 曹炳镒 责任印制: 何 艳

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—87155894 传真: 010—87155801

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

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2014 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 16

字数: 264 千字 定价: 29.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

销售不仅是一种生存手段，也是让更多人走向成功与辉煌的重要途径。自人类出现后不久，销售便随之出现了。销售在数千年的衍化过程中，在方法与方式上形成了多种体系，并逐渐演变成今天拥有众多学科的一门学问。

在全世界，销售这一行业拥有着最庞大的人员数量，几乎遍及世界的每一个角落。只要有需求，就有销售和销售人员存在。在庞大的销售队伍中，相继出现了许多光芒耀眼的销售“明星”，他们通过自己顽强的意志、坚定的信念、刻苦努力的精神、勇往直前的行动创造了销售领域无数奇迹。也正是他们辛酸与恢弘的销售历程，激励着无数销售人员在销售的路上勇往直前。那些世界级的销售大师之所以能完成人生中从平凡到卓越的重要转变，也许并不在于他们具备多么超凡的智慧，而在于他们对理想和信念的执着；也许并不在于他们拥有多么好的运气，而在于每位销售大师在销售成长中都渐渐凝炼出了仅属于自己的个性化销售策略。

在这些耀眼的“销售之星”中，有许多极具传奇色彩的人物，如世界上最伟大的汽车推销员乔·吉拉德，凭着自己的一份对工作的挚爱，信心十足地把握每一次与客户接触的机会，用爱心和尊重去赢得客户，才使他创造出了15年内售出13001辆汽车，每天平均销售6辆的销售奇迹。

还有世界第一房地产销售教练汤姆·霍普金斯，保险推销之神原一平，世界顶级营销培训大师博恩·崔西，创造性销售大师戴夫·多索尔森，销售天王金克拉，保险推销奇才克莱门特·斯通，推销点子大王齐格·齐格勒，



亚洲销售女皇徐鹤宁等。他们都是通过勤奋努力，用自己的方式书写了属于自己的销售传奇。

为了让更多的销售人士汲取前人的宝贵经验，收获销售路上的成功，本书收录了十余位世界级销售大师独具特色的销售策略，讲述每一种销售策略时都以销售大师本人的销售实践范例加以说明。他们的销售实践对我们在销售策略和方法上具有现实的指导意义。同时，在阅读过程中我们也能强烈地感受到销售大师们坚韧不拔的精神。所有这些，对于依然奋斗在销售道路上的你来说，都会起到不同程度的启迪和激励作用。

无论是销售行业的老手，还是刚刚进入销售行业的新手，这本书都会为你带来前所未有的惊喜，因为成功是每个人的梦想。从那些光芒无限的销售大师的身上，你一定能找到离成功就差一步的那个突破点，然后带着一颗勇敢而执着的心去努力，成功就会离你越来越近。

让这本书引领你走进销售大师们的世界吧！通过阅读你会发现，那里不仅有他们的成功与过往，还有许多出奇制胜的销售策略。相信通过这些销售大师的启迪，下一个站在成功巅峰之上的一定是你！

第1章 世界上最伟大的汽车推销员——乔·吉拉德

■ 把工作当成自己最热爱的事	002
■ 随时随地送出名片	005
■ 随意拨动电话号码，刻意准备讲话稿	007
■ 尊重每一位潜在客户	011
■ 发明借他人之力的“猎犬计划”	014
■ 有的话直来直去地说，有的话委婉一点说	016
■ 让客户感到自己的付出，觉得欠了自己的人情	018
■ 一心一意做好一件事	021

第2章 世界第一房地产销售教练——汤姆·霍普金斯

■ 激情面对每一天	026
■ 千万不要以貌取人	028
■ 细节决定销售成败	030
■ 利用商品的缺陷把商品卖出去	031



- 在亲朋好友间推销要顺其自然，不要强加于人 034
- 珍惜时间不拖延 036
- 勇于承担责任与制造幽默是赢得客户心的捷径 038
- 适时制造紧张气氛 041
- 成交后，给客户寄封热情洋溢的感谢函 043
- 快速成交的 8 种技巧 045

第 3 章 保险推销之神——原一平

- 请客户为自己找缺点 050
- 推销员的着装要点 052
- 练就婴儿般的微笑 054
- 原一平的 7 大告诫 057
- 最大限度地激发客户的好奇心 062
- 有些问题稍后回答，有些问题马上处理 064
- 售后服务要做到的 3 个要点 066

第 4 章 世界顶级营销培训大师——博恩·崔西

- 拜访前的精心准备 070
- 心态决定推销员的命运 073
- 找到客户的兴趣点 076
- 引导客户的语言表达方式 079

■ 倾听客户话语的 4 个要点	081
■ 先将自己最重要的事做好	085
■ 一开始就将订单拿出来	088
■ 站在对方的角度提出建议	090
■ 按照客户需求设计体验产品	092
■ 产品售出后还要与客户保持联系	094

第 5 章 无敌寿险销售大师——弗兰克·贝特格

■ 懒惰是成功路上最大的绊脚石	098
■ 联系助理比联系接待员有用	099
■ 了解并对你的竞争对手大加赞美	101
■ 与其逃避拒绝，不如抱着被拒绝的心理争取	104
■ 想方设法赢取客户的信任	107
■ 要有屡败屡战的心态	109
■ 客户满意了，就会反过来为你服务	110
■ 勇于战胜自己的恐惧	111

第 6 章 创造性销售大师——戴夫·多索尔森

■ 对特殊客户使用特殊手段	116
■ 永远不要对自己说“不可能”	117
■ 每次都要有创意	120



- 具有创意的开场白才能吸引客户 123
- 在客户的拒绝中发现机会 125
- 8 种具有创造性的推销术 128

第 7 章 销售天王——金克拉

- 找准潜在客户真正的需求 136
- 找到客户的心理失衡之处 138
- “画图”成交法 141
- 以细分价格法应对客户 143
- 客户拒绝时要暗暗对客户进行测试 145
- 最糟糕的时候也不忘记推销 148

第 8 章 世界顶尖推销大师——马里奥·欧霍文

- 优秀销售员必须具备的基本素质 151
- 关键时刻胆怯是顺利签单的绊脚石 153
- 脚踏实地从最底层做起 155
- 赢得客户的重要公式：感情—理解—感情 157
- 促使客户自动签单的催眠推销术 160
- 善于捕捉并利用一切对你有利的东西 162
- 掌握与客户沟通的技巧的 5 个关键要素 165

第9章 保险推销奇才——克莱门特·斯通

- 不同的精神状态给客户不同的感受 170
- 为自己量身定制销售目标 172
- 从失败中重新开始 175
- 学会运用暗示的力量来引导自己 177
- 善于从日常生活中总结 179
- 找到成功的方法诀窍 181
- 寻找永不失败的销售定律 183

第10章 推销点子大王——齐格·齐格勒

- 销售失败，只因你还没有走得更远 187
- 聊聊家常私事可以拉近你与客户的距离 190
- 拜访客户应注意的几个关键 192
- 推销的目的是告诉人们产品的本质 195
- 想方设法为自己的产品增值 197
- 首先，真心爱上自己推销的产品 199

第11章 亚洲销售女皇——徐鹤宁

- 销售就是贩卖情绪 203
- 只有行动，才能实现“我行” 205



- 要永远比竞争对手努力 207
- 没有什么不可能 209
- 只要凡事认真，业绩就会好起来 210
- 销售就是为客户服务到永远 212

第12章 全美最佳保险经纪人——雷蒙·A. 施莱辛斯基

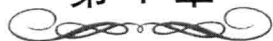
- 从身体语言看懂一个人想要的是什么 215
- 专心聆听才能获得更多的信息 219
- 提问要有针对性 221
- 明确拜访目标，控制谈话进程 224
- 让客户给你5分钟 227
- 让客户帮你推销 228

第13章 寿险销售大王——乔·坎多尔弗

- 犹豫不决就是等待失败 232
- 付出更多的时间与辛苦 235
- 询问客户时要使用强有力的问句 238
- 演讲会后的销售 241
- 特殊的名片吸引客户 242
- 与年轻客户一起成长 243
- 创意独特的售后服务 244

参考文献 / 246

第 1 章



世界上最伟大的汽车推销员——乔·吉拉德

乔·吉拉德，1928 年出生于美国底特律市东区的一个贫民家庭，父辈是四处谋生的西西里移民。为了生计，乔·吉拉德 9 岁时就开始擦皮鞋、做报童。他还患有严重的口吃，经常遭受父亲的辱骂，邻里的歧视。当父亲辱骂他一事无成的时候，他就开始下定决心要证明父亲错了；当受到邻里歧视的时候，他就去和别人拼命；只有母亲的关爱才能让他感受到温暖，也只有母亲的鼓励才让他始终坚持自己的价值。

但是，命运多舛。乔·吉拉德没有好的家世、没有高的学历（只上到高中）、没有上流社会的人脉，甚至连几分好的运气都没有碰到过。在 35 岁之前他一直忙忙碌碌地生活着，他做过锅炉工、建筑师甚至还当过小偷，开过赌场，前前后后换过几十份工作，但都一事无成，最终破产，负债累累。总之，他的前段人生中写满了失败的记录。

在 35 岁这年，他走投无路，为了生存，不得不走进一家汽车销售点，并请朋友帮忙才求得了汽车销售员的工作。乔·吉拉德曾说：“因为没有地方可去了，只能向上！”困境没有打败他，反而激发了他内心深处的热情，让他更加坚强。

他凭借自己的不断努力，竟然在短短的 3 年内就打了一个漂亮的翻身仗，他以销售 1425 辆汽车的成绩打破了汽车销售的吉尼斯世界纪录，成为了汽



车行业里最伟大的推销员。他所创造的纪录，迄今为止还没有一个人再打破。他因此也获得了“世界上最伟大的推销员”的称号。

1978年1月1日，乔·吉拉德急流勇退，转而从事教育培训的工作。如今他已退休30多年，但是他每天的行程依然是满档的，他已经是全美各界竞相邀请的演说家之一，曾为众多个国家的世界500强企业精英传授他的宝贵经验，来自世界各地数以百万的人被他的演讲所感动，被他的事迹所激励，他成为全球最受欢迎的演讲大师。

2001年，乔·吉拉德跻身“汽车名人堂”，这是汽车界的最高荣誉。名列“汽车名人堂”的209位名人都是汽车业界的先驱与灵魂人物，包括福特汽车创办人亨利·福特、本田汽车创办人本田宗一郎、法拉利创办人恩佐·法拉利等人，只有乔·吉拉德是唯一的汽车销售员。

纵观这名具有传奇经历的伟大汽车推销员的成功销售经历，我们发现他有一个习惯性细节：只要碰到人，左手马上会到口袋里去拿名片。去餐厅吃饭，他给的赞美都比别人多一点点，同时放上两张名片。因为小费比别人多，所以人家肯定要看看这是做什么的。他甚至不放过借看体育比赛的机会来推销自己，在人们欢呼的时候，他把名片抛撒出去，就如天女散花……

就像他自己所说的：自己身上有富有感染性的“火花”，“火花能产生熊熊烈火”，让他不放过每一次推销自己、推销产品的机会，把握了每一个成功的细节。下面，我们就来体味一下这位汽车销售冠军、世界上最伟大的推销员是怎样把握细节并发挥出巨大作用的。

把工作当成自己最热爱的事

一位心理学家曾经做过这样一个实验：把18名学生分成甲乙两个9人小组，让甲组的学生们从事他们喜欢的工作，让乙组的学生们从事他们不

喜欢的工作。没过多长时间，从事自己不喜欢的工作的乙组学生们就开始出现小动作，再一会儿就抱怨头痛、背痛等。而甲组学生们却都干得很起劲。

这个实验证明：人们在工作中产生的疲倦往往不是由工作本身造成的，而是因为对自己所从事的工作产生了乏味、焦虑和气馁的感觉，这种感觉消磨了人对工作的干劲和活力。

同样的道理，在销售人员之间显然也会存在一定的差别，由于这种差别的存在而导致了业绩的极大悬殊。美国曾做过一项调查，该数据表明：超级推销员所创造的业绩是一般推销员业绩的300倍。在许多企业里，80%的业绩是由20%的推销员所创造出来的。但这20%的推销员并不是什么俊男靓女，也不是个个都能说会道。然而，他们却有一个共同的特点，那就是对自己工作深深的热爱。

热爱你的工作，这就是成功销售的第一秘诀。成功的销售人员必须热爱销售工作，并能从销售中发现乐趣。

试想，一个对自己的工作充满了抱怨，又对上级分配布置给自己的任务敷衍了事、胡乱交差的销售人员，怎么可能提升自己的销售业绩呢？

长久以来，人们对推销的认知都不是很高，所以推销员是一个最容易被人们误解甚至轻视的职业。至今，世界各地有许多的推销员仍羞于承认他们的职业，而使用各种头衔来掩饰自己推销员的身份，如代表、助理、顾问、中介、经理人、行销专家、业务执行等，他们始终都不愿意承认自己就是一个推销员。

试想，连自己都看不起的人又怎能赢得他人的尊重？又如何能创造出较高的销售业绩呢？

乔·吉拉德相信，迈向成功的起点是首先要热爱自己的职业，无论做哪种职业，世界上也一定会有人讨厌你和你所从事的职业，而那只是别人的问题。

“就算你只是个挖地沟的，只要你喜欢，又何必在意他人的看法？”乔·吉拉德曾问过一个神情沮丧的人是做什么工作的，那人说自己是推销员。



乔·吉拉德告诉对方：“销售员怎么能是你这样的状态？如果你是一名医生，那你的病人很可能会杀了你，因为你的状态让他感到很可怕。”

乔·吉拉德认为在推销这一行业里，如果自己把自己看得低人一等，在别人眼里也就真的低人一等了。

乔·吉拉德也被人问起过自己的职业，听到答案后对方都是不屑一顾地说：“你是卖汽车的？”但乔·吉拉德并不理会，他只回答：“我就是一个销售员，我热爱我做的工作。”

美国前第一夫人埃莉诺·罗斯福曾经说过：“如果没有得到你自己的同意，任何人也无法让你感到自惭形秽。”

工作是通向财富与健康的道路。乔·吉拉德认为，工作可以使一个人一步步向上走。而对工作的热爱则是走向成功的首要条件。每周卖7辆汽车是全世界的最高纪录，而乔·吉拉德一天就能卖出6辆汽车。

有一次，乔·吉拉德在不到20分钟的时间内就将一辆车卖给了一位顾客。对方告诉他：“其实我也在这里工作，来买车只是为了向你学习销售的秘密。”听了对方的话后，乔·吉拉德把订金退还给了对方。乔·吉拉德说他并没有什么秘密，若一定非说秘密的话，那就是“我深深热爱自己的工作，并为之付出艰苦的努力”。

推销员其实是一个很美妙的职业。推销员的工作并不会像其他的职业那样单调、日复一日。因为你会发现每天都会遇到不同的人，不一样的事情，每一天都会有新的东西去学习与获取，每一天都会将幸福送出去。很底层的业务工作至少可以让人在每一天都能看见自己的进步，通过自身的努力而获得成就。

随时随地送出名片

乔·吉拉德是汽车销售人员，从事销售行业的人都知道这一点。乔·吉拉德平均每天能销售6辆汽车，连续12年都保持着全世界推销汽车的最高纪录，因此被载入了吉尼斯世界纪录大全之中。但汽车推销员人数众多，为什么只有乔·吉拉德取得了如此辉煌的成绩？乔·吉拉德的答案是：“我不是在推销车，而是在推销自己。”

在推销的过程中，优秀的产品只有在具备优秀人品的推销员手中，才能赢得长远的市场，所以推销员首先要学会推销自己。乔·吉拉德怎样来推销自己呢？他的重要武器只是一张小小的名片而已。乔·吉拉德曾经说过：“如果我只能靠一件推销工具来做生意，日子就一定不太好过。我之所以取得今天的成就，是因为我总是在使用各种有用的推销工具进行推销。如果有一天非要我选择一种工具，在众多推销工具中，我可能只会选择名片。我说的名片不是经销商所印制的那种名片，只把推销员的名字写在角落里，难以引人注目。我的名片非常特殊，是我自己设计的。在名片上，我的名字非常醒目，并把我的照片印在了名片上。”

其实，名片在日常交际过程中是非常重要的工具，即便没有特殊之处，它在乔·吉拉德的手中也会成为推销的秘密武器。在很多年前，乔·吉拉德就已经养成了一个习惯，只要碰到人，乔·吉拉德就会马上把左手放到口袋里去拿名片。乔·吉拉德还会对对方说：“给你一个选择，你可以留着这张名片，也可以把它扔掉。如果留下，你知道我是做什么的，可以掌握全部细节。”乔·吉拉德认为，如果推销员将名片给别人时心里想这是很尴尬、很愚蠢的事，这样往往会失去一次推销自己的机会。



乔·吉拉德使用名片的方式也与众不同，他几乎时刻都在使用名片。乔·吉拉德随时都会用到名片，即便在餐馆就餐时，他也会在付账时将名片夹在账单中。乔·吉拉德给的小费也比别人多一点儿，同时也会主动放上两张名片。因为小费给的比别人多，所以对方会好奇给小费的人到底是做什么的。乔·吉拉德甚至还利用看体育比赛的机会来推销自己，他会订下最好的座位，带去1万张名片。当观众们为明星的出场而欢呼时，乔·吉拉德便趁机将自己的名片扔出去。于是大家欢呼“那是乔·吉拉德”，却没有人再注意那个刚刚入场的明星了。

乔·吉拉德使用名片的与众不同之处在于，他习惯给同一个人两张以上名片。但他并不是一次给同一个人两张，而是试图多给几次。乔·吉拉德认为，送一张名片只是普通的做法。试想一下，一个人会接到非常多名片，他会记得多少？推销员至少要送给他见过的人两张名片，才能达到推销自己的目的。

我国著名的成功学家陈安之先生曾经讲过一个关于乔·吉拉德和名片的故事。在乔·吉拉德的一次演讲会上，陈安之先生并没有向乔·吉拉德索要名片，但不一会儿就拿到了好几张乔·吉拉德的名片。原来，很多碰到陈安之先生的人都主动把乔·吉拉德的名片送给了他。这也说明了乔·吉拉德给很多人的名片不只是一张。据说，乔·吉拉德一周之内就会送出1万张名片。他曾说：“世界上最伟大的推销员现在在卖名片，我以此为荣。”

现实中，那些有自信的人，是经常肯定自己的人，他们中的多数人不但能实现自己的理想，还能做出比自己预想更大的成就，这就是信念所带来的效果。

推销自己，还要推销自己的“微笑”。乔·吉拉德说过：“你可以拒人千里，也可以使陌生人立即成为自己的朋友。微笑可以增加你的面值，一脸苦相没有人会愿意理睬你。”见过乔·吉拉德的人，都会感受到他微笑的魅力。乔·吉拉德曾这样解释自己富有感染力并为其带来财富的笑容：“皱眉需要9块肌肉，而微笑，不仅用嘴、用眼睛，还要用手臂，用整个身体。当你笑时，整个世界都在笑。”