

Mc
Graw
Hill
Education

The Psychology of Sales Success

Learn to Think Like Your Customer to Close Every Sale

100%成交的 销售心理学

[美] 杰哈德·葛史汪德纳——著
李海燕 王秦辉——译

从客户心理入手
夺得订单



Gerhard Gschwandtner

卖东西是与买家的心理较量

关键是掌握沟通、处理危机、达成交易的诀窍。

推销商品的过程，蕴藏着狡猾的智慧

只要触到心理的欢喜点，人很容易被自己的冲动所左右。



《销售力》全球顶级杂志
掌门人的
巅峰力作

The Psychology of Sales Success

Learn to Think Like Your Customer to Close Every Sale

100%成交的 销售心理学

[美] 杰哈德·葛史汪德纳——著
李海燕 王秦辉——译

Gerhard Gschwandtner

The Psychology of Sales Success: Learn to Think Like Your Customer to Close Every Sale

ISBN: 978 - 0071476003

Copyright © 2007 by McGraw-Hill Education.

All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

This authorized Chinese translation edition is jointly published by McGraw-Hill Education and China Machine Press. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2014 by McGraw-Hill Education and China Machine Press.

版权所有。未经出版人事先书面许可，对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播，包括但不限于复印、录制、录音，或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本授权中文简体字翻译版由麦格劳-希尔（亚洲）教育出版公司和机械工业出版社合作出版。此版本经授权仅限在中华人民共和国境内（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾）销售。

版权 © 2014 由麦格劳-希尔（亚洲）教育出版公司与机械工业出版社所有。

本书封面贴有 McGraw-Hill Education 公司防伪标签，无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记图字：01-2013-5992 号。

图书在版编目（CIP）数据

100% 成交的销售心理学 /（美）葛史汪德纳（Gschwandtner, G.）著；

李海燕，王秦辉译。

—北京：机械工业出版社，2014.7

ISBN 978 - 7 - 111 - 47877 - 5

I. ①1… II. ①葛… ②李… ③王… III. ①销售-商业心理学
IV. ①F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 204932 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

责任编辑：张馨月 王 慧 版式设计：张文贵

责任校对：赵 蕊 责任印制：刘 岚

北京云浩印刷有限责任公司印刷

2014 年 9 月第 1 版·第 1 次印刷

169mm×239mm·15.5 印张·1 插页·195 千字

标准书号：ISBN 978 - 7 - 111 - 47877 - 5

定价：39.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销 售 一 部：(010) 68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销 售 二 部：(010) 88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

译者序

《100%成交的销售心理学》的作者杰哈德·葛史汪德纳（Gerhard Gschwandtner）有30多年的国际销售和营销经验，订阅用户遍布67个国家的《销售力》的创始人和出版商。《100%成交的销售心理学》是一部集大成的著作。它不是一家之言，而是杰哈德·葛史汪德纳整合了权威的心理学家、顶级销售人员、精神病医生、商学院教授、成功的作家的智慧和经历，向我们提供的“成功推销”的百科全书。

这本书的实践性很强，堪比一本工具书，读者阅读本书的过程就如同参加系统的销售培训一样，能够全面地了解成功推销的各个环节。在每一个环节中，都有具体的操作建议和行动步骤。作为这本书的译者，我们是满怀着发现宝藏的兴奋与惊喜，一边领悟，一边进行文字转换的。这本书不仅为销售人员提供了可以参照的理论和实践指导，还在不断颠覆着我们对于销售的理解。在翻译这本书的过程中，我们逐渐了解了成功，了解了客户，也了解了我们自己。

首先，成功的概念一直是很宽泛、很模糊的，那么成功推销又如何界定呢？阿特·默特尔是全美最杰出的励志演讲者之一，他拥有庞大的客户群，包括前雇主IBM、希尔森·雷曼公司（Shearson Lehman）、美林（Merrill Lynch）、美邦银行（Smith Barney）等。他认为在推销领域里的成功与我们一般理解的成功不可相提并论。销售员给100人打电话，只有5人可能会接听，而只有1个人会买，这就算是一种成功。大师阿特·默特尔还教给我们如何实现目标、如何建立自信、如何克服焦虑。（详细内容见第四章）

相对于成功而言，如果一个人遭到雇主解聘，至少反映了他在小范围群体内生存的失败。一般的理解是因为被解聘者缺乏知识和技能，然而当看到哈佛大学的研究成果——在 4375 名失业人员中，只有三分之一的失业者被解雇的原因是缺乏工作知识或技能，而另外三分之二的失业者被解雇的原因仅仅是因为心态问题，我被震撼了！而且正是从这本书中，我第一次了解到心态还有另外的解读方式，客户的“不要”竟然还可解释为“请告诉我更多的细节”。原来心态竟然如此重要！我们还可以利用本书提供的“个人心态检查表”检查我们自己的心态。（详细内容见第一章）

如果想要了解成功，就不能不了解那些极其成功的人士，就需要了解大成就者与一般成功人士有何区别。我们一般以为大成就者是天之骄子，他们一定与众不同。但是从本书中，我们了解到大成就者并不比他们领域里的其他顶级竞争者优秀很多，他们只是比其他人好一点点。但他们是一年比一年好一点，年复一年，就像剩余下来的钱可以赚取利息，利滚利。随着时间的推移，每次增长的一点累积起来，最终就成了他们优于其他人的巨大差异。这是否意味着只要我们努力向大成就者那样思考，找出大成就者取得成功的因素，拥有大成就者获得成功的特质，我们也可以如他们那么成功呢？（详细内容见第二章和第十章）

成功离不开创意，我们从世界上备受赞誉的创造力专家和畅销书《思考的玩具：商业创新手册》《思考的帕克先生：卡片的头脑风暴》和《解密创意》的作者，头脑风暴之父亚历克斯·奥斯本（Alex Osborn）那里知道了如何激发创意。他认为如果想要创造新的东西（理念、产品、服务、过程，或任何你需要的），你必须要做的就是选择一个主题，并以某种方式操控它。他提供了九种创新模式，这让我们对创新的理解豁然开朗，让我们知道，原来创新不是爱迪生的专利，我们也可以。（详细内容见第五章）

为成功而努力常常被认为是活得太累、太辛苦。但是，阿尔弗雷德 R. 施迪劳 - 帕拉斯 (A. R. Stielau - Pallas) 告诉我们原来生活中一事无成和有所成就所需要耗费的精力是一样多的。我们了解到，实现一个目标所需要的精力来自为实现其他目标所要消耗的精力剥夺，因此，一心多用是行不通的。也是从这部分，我知道了如何集中有限的精力来成就梦想。虽然我们总可以找到办法避免被别人打扰，然而我们却无法避免内心的困扰。感谢这本书，让我了解到自己内心的那些破坏专注力的障碍，让我掌握了集中注意力的三个技巧。（详细内容见第三章和第六章）

一般认为成功的推销员一定要掌握正确的推销方法。但是，“正确”却很难界定。本书告诉我们，一个有 10 年推销经验的推销员与一个有 10 次推销经验的推销员之间有天壤之别。能够以完美的方式将产品展示给客户的推销员是不存在的。对于一个推销员来说非常成功的推销技巧，对于另一个推销员来说可能意味着彻底的失败。对一个人说什么可以做成生意，可能对另外一个人完全不起作用。我们还了解到即便一位推销员的推销手段都正确，但是如果没有明确的目标作为努力方向，也是白费力气。如果推销员没有感兴趣的并愿意实现的具体目标，他就会在原地打转，感到迷失了方向。《自信公开演讲的艺术》和《推销冠军》的作者格兰特·加尔德 (Grant Gard) 让我们从全新的角度来理解目标，让我们了解到如何设定目标才能成功。（详细内容见第七章和第八章）

其次，向客户推销，需要了解客户。感谢本书，让我们了解到当客户情绪不佳时，该如何应对。感谢前英特尔公司总裁兼首席执行官安德鲁·格鲁夫 (Andrew S. Grove) 告诉我们如何解决冲突问题。感谢吉姆·卡斯卡特 (Jim Cathcart) 和安东尼·亚历山德拉博士 (Dr. Anthony Alessandra) 告诉我们如何向一些“难以相处”的、对你不感兴趣的潜

在客户推销产品，告诉我们如何调整推销风格，以最有效的方式向不同类型的客户推销。（详细内容见第十二章）

你知道有时候客户会说谎吗？比如，“我想要买，但我的丈夫（妻子）不喜欢它。”《识破谎言》的作者保罗·艾克曼（Paul Ekman）博士认为我们需要关注客户流露出的一些蛛丝马迹，以观察他们是否在告诉你事实真相。此外，关于为什么潜在客户说谎，以及在了解真相之后如何解决这个问题，保罗·艾克曼为我们提供了解决方案。（详细内容见第十三章）

一般认为，推销的过程就是说服客户的过程，但是，真的是这样吗？莱曼·斯坦尔博士（Dr. Lyman Steil）是明尼苏达大学的教授，国际聆听协会的创始人和前任会长。他告诉我们聆听的重要作用，以及如何能够提高聆听技巧。（详细内容见第十四章）

了解客户时，我们一直试图探寻客户的思维模式。合著了《现代说服策略：在推销中的隐藏优势》的唐纳德·莫因博士（Dr. Donald J. Moine）和约翰·H. 赫德（John H. Herd）的研究表明：客户的眼睛的方向，会揭示客户的思维模式。（详细内容见第十五章）

如果客户拖延怎么办？他们会说，“我要想想这件事”或“我会回来找你”或“我会跟我的老板（我的律师、我的会计师、我的朋友等）说一下”。费城精神病学家和畅销书《心理调适艺术》的作者大卫·伯恩斯博士（Dr. David Burns）主张“不需要让客户的拖延把你逼疯了”。他告诉我们如何处理客户拖延的情况。（详细内容见第十六章）

再次，想要成功推销，我们需要了解自己。当焦虑情绪开始困扰你，你会怎么做？大卫·伯恩斯博士（Dr. David Burns）是费城基督教长老会医学中心首屈一指的精神病学家，是宾夕法尼亚大学医学院临床精神病学副教授，他创作了一本简单易学的工作手册《心理调适艺术》。伯恩斯博士表示即使不使用药物，焦虑往往也能得到有效治疗。

事实也确实如此，接受他治疗的患者通常在很短的时间内症状就消失了。他告诉我们可能导致焦虑的因素以及应付焦虑的方法。（详细内容见第十七章）

当我们被失望的情绪困扰时，该怎么办？亚伯拉罕·扎莱兹尼克博士（Dr. Abraham Zaleznik）从事商界的内部运作研究，是包括奥格登公司（Ogden Corporation）、极纯至上（Purity Supreme）、普韦布洛国际（Pueblo International）在内的五家公司的董事。他从独特的角度向我们展示了什么是失望。杰克·舍恩霍尔茨博士（Dr. Jack Schoenholtz）告诉我们如何走出失望的陷阱。（详细内容见第十八章）

当我们受到无助感的困扰时，该怎么办？当一个潜在客户说“不”时，推销员的不同反应——无论是当时还是在长期的时间里——可以预示着未来的合作，也可以预示着放弃。宾夕法尼亚大学的心理学教授马丁·塞利格曼博士（Dr. Martin Seligman）解释了如何从无助感的心理路径上走出来，从无法避免的推销挫折中快速恢复，重新上路。（详细内容见第十九章）此外，我们还从本书中了解到如何应对职业生涯停滞期、如何克服拖延、如何应对压力等。（详细内容见第二十章、第二十一章、第二十二章）

总之，翻译本书是很幸福的过程，让我们的眼界更宽，让我们了解到成功推销的方方面面，尤其是让我们知道如何从心理学的角度把握成功。

李海燕 于甘肃天水

2014年8月11日

目 录

Contents

译者序

第一部分 了解成功

第一章	心态：成功的黄金机会	3
第二章	取得成就的因素：对大成就者的研究	15
第三章	专注：推销能力的关键	29
第四章	自信：推销的内部游戏规则	37
第五章	创造力：九种创新推销方式	53
第六章	精力：点燃推销的激情	67
第七章	目标：建立可通往终点的明晰路径	73
第八章	自我提高：提升专业素养的关键	81
第九章	大成就者具有的获得成功的特质：你拥有吗？	87

第二部分 了解客户

第十章	心存不满的客户：应对难以相处客户的技巧	99
第十一章	正面冲突：让问题以有利于你的方式解决	109
第十二章	客户类型：向不同个性的人推销	115
第十三章	谎言与欺骗：如何处理推销中的不诚信问题	125
第十四章	聆听的能力：你的秘密武器	139

第十五章	推销的神经语言编程：不公平的优势	153
第十六章	拖延的客户：你如何应对办事拖沓的客户	161

第三部分 了解你自己

第十七章	应对焦虑：控制焦虑情绪以推动交易进行	169
第十八章	应对失望：走出失望的陷阱	187
第十九章	应对无助：如何管理负面情绪	201
第二十章	应对职业生涯停滞期：克服倦怠和自满情绪	209
第二十一章	克服拖延：从今天开始养成“现在就做”的习惯 ...	217
第二十二章	应对压力：冷静下来的十一个步骤	231

第一部分

了解成功

第一章

心态：成功的黄金机会

目标：

本章将解释为何积极的心态可以给个人的职业生涯带来更大的成功，使私人生活更加幸福。

简介：

1. 心态对结果会产生巨大的影响。
2. 积极的心态可以提高工作业绩、战胜疾病、快速实现目标。
3. 心态有三种形式：坚持的心态，把客户的“不要”解释为“请告诉我更多细节”；热忱的心态，可以让客户对你和你的产品产生好感；价值的心态，向客户阐释公司的价值、现有客户的价值、你来访的价值以及创造性解决问题的价值。

心态是包含很多意义的一个词。对于市场调查人员而言，心态是对某一个产品或公司的偏好；对于心理学家而言，心态是产生特定行为的原因；对于推销员而言，心态是好还是坏常常意味着交易是达成还是失败。我所听说过的关于积极心态的最好定义来自吉格·金克拉（Zig

Ziglar)。他多年以前讲过这样一个故事。当时，他刚参加完一系列论坛，在返回家的途中，他的妻子带着女儿苏珊和苏珊的朋友一起来机场接他。

他非常兴奋，与妻子激动地谈论着论坛的情况。这时，他听到车后座的谈话。女儿的朋友问：“你爸爸是做什么的？”年仅 10 岁的苏珊回答：“哦，就是积极思考之类的。”停顿了一会儿，她的朋友又问：“什么是积极思考？”又过了一会儿，苏珊说：“哦，你知道，就是让你感觉很棒，即使你实际上感觉很糟糕。”这个小故事引出一个有趣的问题。如果一个 10 岁的小孩都知道积极思考可以改变我们的感受，让我们感觉更好，心态更加积极，那么为什么成年人很少这么做呢？

心态对业绩的影响

托马斯·约翰·沃森（Thomas J. Watson）在管理当时刚刚起步的 IBM 公司时，依托的理念是企业精神高于物质财富。“对于企业的成功而言，企业的基本理念、精神和员工的干劲儿要比技术或经济资源重要得多。”

这一理论得到了一系列研究的支持。一项研究表明，心态对于工作业绩的重要程度远远超过人们的预期。十几年前，哈佛大学开始研究心态对职业安全感的影响，也开启了该领域研究的先河。研究人员对 4375 名失业人员进行了调查，他们因无法满足雇主的工作要求而被解雇。研究结果令人惊讶，只有 1/3 的失业者被解雇的原因是缺乏工作知识或技能，而另外 2/3 的失业者被解雇竟是因为心态问题。

宾夕法尼亚大学的著名心理学家马丁·塞利格曼教授（Dr. Martin Seligman）的研究表明，心态既影响工作变动的频率又影响销售佣金的多少。

马丁·塞利格曼教授的研究是以宾夕法尼亚地区的大都会人寿保险

公司的整个推销团队为对象的，调查结果最初发表于《个性与社会心理学杂志》。他的研究解释了，为什么推销员对交易失败原因的不同解释导致了不同的结果，即他们最终是成为顶级推销大师还是离开公司。“有些人以让他们容易受到伤害的方式（也就是说，人们解释某一事件的方式，她或他看待事物的特定角度和倾向）解释，失败的原因趋向于将他们的失败归于内在的原因（我是一个失败者），或者持久性的原因（我什么都做不好），或者总括性的原因（我永远都不会成功），”塞利格曼指出，“因此，他们会责备自己，并预计在较长的时间、在很多情况下失败会再次发生。结果是他们将因自尊心受损而遭受更多的痛苦。”对于保险推销员而言，这种心态将演绎为推销动机越来越弱，耐力越来越差，最终导致离职。

该项研究作出的推断是，那些对未来积极乐观的销售人员在第一年里就比那些抱着悲观情绪的销售人员多售出 37% 以上的保险。此外，以积极方式进行解释的销售人员在岗工作的人数要比以消极方式解释的销售人员多两倍。

该项研究的结果似乎再次证实了古老的说法：“决定我们高度的是心态而不是智商。”

心态和健康

密歇根州立大学心理学副教授克里斯托弗·彼得森（Dr. Christopher Peterson）发现：真正的悲观主义者比不折不扣的乐观主义者遭受如感冒、嗓子疼等身体不适的可能性要大两倍。彼得森教授注意到悲观主义者更容易不爱惜自己的身体，他们比乐观主义者吸更多的烟、喝更多的酒、睡更少的觉。

每一天，在每一个方面

1922 年，住在法国南锡市一栋小砖房子里的药剂师艾米尔·寇

(Dr. Emile Coue) 变得闻名于世。他曾摸索出一种针对各种疾病都有显著疗效的治疗方案——这个治疗方案后来成为众所周知的一门“自我暗示”科学。

从那以后不断传出令人惊奇的新闻报道，“一周又一周，深受疾病折磨的患者来找寇博士寻求帮助。当离开时，有些人病痛缓解，走上了康复的道路；有些人的病痛被彻底治愈了。”

寇博士声名鹊起，享誉世界。数以千计的人从他创立的健康快乐良方中受益。他却很谦虚地对记者说：“我从没有治愈过任何人，你可以通过训练自己的潜意识来释放出健康和成功。”

寇博士的心态建设方法是怎样的？每天早晨起床前，每天晚上临睡前，闭上你的眼睛，连续重复 20 次，运动你的嘴唇（这是必不可少的），机械地叙述下面这句话：“每过一天，在每一个方面，我都会变得越来越好。”

这句话如此简单，却非常有效。“在每一个方面”是在告诉我们的潜意识，我们正在越来越好，无论是身体上、专业上、经济上还是精神上，以及我们所能想象的任何其他方面。“越来越好”让我们对未来产生希望。如果想着明天我可能会有所改善，那么明天就会有越来越大的改善。

为什么需要运动嘴唇？因为寇博士认为对自我暗示力量的信念必须来自想象力，而不是意志力。“每当想象力和意志力有冲突时，想象力都会获胜。机械计数和嘴唇运动使包括意志力在内的大脑有意识地忙碌，从而让大脑的潜意识开启创造积极形象的功能。”

为了说明想象力比意志力强大，寇博士要求人们进行下面的实验。“拿一个 30 英尺^①长 1 英尺宽的木板，把它放在地面上。从木板的一端走

① 1 英尺 ≈ 0.30 米。