

EASY / 让你持续的具备销售热情  
激发你超强的团队行动力

TRANSACTION  
SECRET

# 轻松成交的 秘密

下一个奇迹就是你

掌握成交大师的信念和方法，  
让成交率提高300%以上  
瞬间提升说服力、成交力，  
最快实现财富梦想的  
终极策略。

王天成 著



新华出版社

E A S Y  
TRANSACTION  
SECRET

---

轻松成交的  
**秘密**

下一个奇迹就是你

---

王天成 著

新华出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

轻松成交的秘密：下一个奇迹就是你 / 王天成著.

—北京：新华出版社，2015.8

ISBN 978-7-5166-1721-2

I. ①轻… II. ①王… III. ①企业管理-销售管理-教材 IV. ①F274

中国版本图书馆CIP数据核字 ( 2015 ) 第114825号

### 轻松成交的秘密——下一个奇迹就是你

作 者：王天成

出 版 人：张百新

责任编辑：黄绪国

封面设计：奇文堂

出版发行：新华出版社

地 址：北京石景山区京原路8号

邮 编：100040

网 址：<http://www.xinhuaapub.com>

<http://press.xinhuanet.com>

经 销：新华书店

购书热线：010-63077122

中国新闻书店购书热线：010-63072012

照 排：博思天宇

印 刷：北京旺鹏印刷有限公司

成品尺寸：170mm × 240mm 1/16

印 张：15.5

字 数：150千字

版 次：2016年1月第一版

印 次：2016年1月第一次印刷

书 号：ISBN 978-7-5166-1721-2

定 价：39.80 元

图书如有印装问题请与出版社联系调换：010-63077101

# 目录

## 第一章 成交高手的十二大特质

- 第一节 热爱学习 / 3
- 第二节 拥有成功者形象 / 9
- 第三节 热情 / 14
- 第四节 诚信 / 20
- 第五节 善于沟通 / 28
- 第六节 狂热的喜欢销售和客户 / 30
- 第七节 拥有超强自信心 / 34
- 第八节 善于察言观色 / 40
- 第九节 迷人的微笑 / 50
- 第十节 坚持不懈，永不放弃 / 56
- 第十一节 勤奋 / 61
- 第十二节 超强行动力 / 66

## 第二章 销售的五大成交信念

- 第一节 相信我的产品物超所值10倍以上 / 75
- 第二节 相信自己是最棒的产品专家 / 80
- 第三节 相信客户一定会购买我的产品 / 83
- 第四节 相信成交的一切都是为了爱 / 88
- 第五节 相信成交之后客户一定会感谢我 / 93

## 第三章 轻松成交的十大步骤

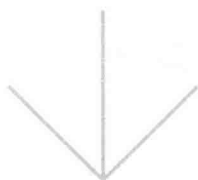
- 第一节 充分的准备 / 99
- 第二节 情绪达到巅峰状态 / 106
- 第三节 建立信赖感 / 109
- 第四节 了解顾客的问题、需求与渴望 / 114
- 第五节 提出解决方案，塑造产品价值 / 127
- 第六节 做竞争对手分析 / 133
- 第七节 解除顾客抗拒点 / 136
- 第八节 缔结成交 / 142
- 第九节 要求顾客转介绍 / 147
- 第十节 售后服务 / 158

## 第四章 成交的六大关键

- 第一节 卖产品之前先卖自己 / 167
- 第二节 价值百万美金的微笑 / 170
- 第三节 闭嘴 / 173
- 第四节 握手祝贺 / 177
- 第五节 用好数据库，做好大销售 / 180
- 第六节 销售中的人性大师 / 184

## 第五章 攻无不克的十二大成交策略

- 第一节 礼物成交法 / 191
- 第二节 感动成交法 / 194
- 第三节 赞美成交法 / 200
- 第四节 富兰克林成交法 / 205
- 第五节 预先框式成交法 / 208
- 第六节 假设购买成交法 / 211
- 第七节 小狗成交法 / 215
- 第八节 讲故事成交法 / 220
- 第九节 问问题成交法 / 225
- 第十节 合一架构成交法 / 230
- 第十一节 关键按钮成交法 / 235
- 第十二节 回马枪成交法 / 239



---

⇨ 第一章 ⇩

# 成交高手的十二大特质

是什么让你不同于一般的销售员？

对一千位销售员的调查访问，结果表明，  
十二大性格特质直接影响了销售员的销售风格以及最终的成功。







## 第一节 热爱学习

《论语》：“至乐无如读书，至要无如教子。”这句话翻译过来意思就是“人生最大的快乐莫过于读书，人生至关重要的事情莫过于教育孩子。”学习和教育孩子是人生两件最重要的事情。伟大领袖毛主席曾说过：“饭可以一日不吃，觉可以一日不睡，书不可以一日不读。”按毛主席的意思，学习比睡觉和吃饭更重要。

晚清重臣曾国藩说：一个家族的兴败主要看三点：

第一：看子孙睡到几点，假如子孙每天睡到日上三竿才起床，那代表这个家族会慢慢懈怠下来；

第二：看子孙有没有做家务，因为勤劳的习惯影响人一辈子；

第三：看子孙有没有在读圣贤的经典，因为“人不学，不知义，不知道。”

按说做到曾国藩所说的三点并不难，只需每天早起来一点，勤做家务，阅读圣贤经典。但遗憾的是我们大部分人无法坚持做到，更别说代代相传了。自己做不到，子孙做不到，家族自然就衰败下

去了。

西方白领阶层流行着一年不学习，你所拥有的全部知识就会折旧80%的“知识折旧定律”。我们的知识每天都在折旧，这个定律告诉我们知识储备的紧迫性和重要性。任何不注重、逃避、厌烦学习的借口只会加快知识折旧的速度。我们之前学过的东西，在我们的生活和工作中，慢慢地用不上了，我们的知识几乎每天在折旧。

知识储备与知识折旧此消彼长。知识储备丰厚和不断更新就无须惧怕知识的折旧，而如果知识储备薄弱，随着时间的推移就会被社会、被时代所淘汰。

著名效率提升大师博恩·崔西讲过这样一个“七步成功公式”：

第一步：稍早一点起床，每天早晨用30~60分钟阅读启发性或激励性的材料。

第二步：每天都在笔记本上重新写一遍你的主要目标，就好像这些目标已经实现了一样。

第三步：提前为每一天做好计划，最好是在前一天晚上，尤其是睡觉前（潜意识会帮助你达成目标）。

第四步：为你的任务列一张表，设定优先级，并一心一意把时间和注意力集中在最有价值的事情上。

第五步：在开车时听广播节目，把你的汽车变成一个“车轮上的大学”。

第六步：每一次经历后（不论是否成功），都要总结经验，汲取教训，展望未来。

第七步：对待你遇到的每一个人，都要像对待有100万美元业务的客户一样。

博恩·崔西的“七步成功公式”中重要的一点就是学习，而且他所说的学习涵盖了两个方面，一是终身学习，二是随时随地学习。公式很简单，关键是我们能否坚持做到。我很认同博恩·崔西所讲的“七步成功公式”，也严格遵照这个公式来做。

我们销售人要想赶上时代的步伐，就要不断地补充新的知识。当年我做销售的时候，几乎一半的时间用来做业务，一半的时间用来学习。我发现我学习的越多，业绩就越好。一个人的业绩与他的能力成正比，要想提高自己的业绩，首先就要提高自己的能力，不断学习。

深圳华为公司的总裁任正非也是一位非常热爱学习的人，任正非的学习可以用“全方位、多角度、多层次、干中学”来形容。早在青少年时代，受其父亲的影响，任正非就自学了高数、逻辑、哲学和英语等课程，为以后的学习打下了理论基础。创业后，任正非每次坐飞机都习惯带本书学习，学习的内容非常广泛，比如老子的“无为而治”，毛泽东的“矛盾论”、“农村包围城市”等思想，对这些思想和观念，他学以致用，尤其是毛泽东的“矛盾论”、“农村包围城市”，运用得可谓“炉火纯青”。他还请国内外不同类型的咨询公司优化企业管理，到别的优秀公司实地考察，借鉴其成熟的管理经验。同时学习英国的标准化、规范化，美国的创新精神，德国的一丝不苟，日本的乐观、坚强和敬业等。

正是因为任正非的勤奋好学，兼收并蓄，任正非才能在实践中通过东西方文化的融合，总结出适合内外部环境、独具华为特色的战略思想和管理体系。

## 做企业需要学习，做销售更需要学习。

没有人能对工作一直保持热情的态度，特别是销售工作，因为每天需要面对不同的客户，需要面对客户的拒绝甚至是有意刁难，在这种情况下，我们的热情很容易被冷水浇灭。包括有世界第一名称之称的乔·吉拉德，乔·吉拉德也会对工作感到厌倦，每当他感到热情消退，激情不再的时候，他就会给自己充一充电，充电就是学习。

乔·吉拉德所遵奉的法则是向伟大的推销员学习成功的秘诀，这是生涩的技巧很快成熟的捷径，学习才能在最短的时间里赶超最好的推销员。

乔·吉拉德刚进入公司时，马上调查出公司有三位最好的推销员，并立即向他们学习，同时，他也找出其他行业的优秀推销员，不断地向他们请教。

乔·吉拉德曾受到过一位凯先生的影响。凯先生是一位卓越的保险业务员，乔·吉拉德发现，凯先生为全公司的人所推崇，因为其他推销员一年的业绩平均是1000万美元到1500万美元之间，而凯先生一年所拉到的保险高达1.2亿美元。他渴望跟凯先生学习。

有一次，在保险公司举办的研习会上，乔·吉拉德和凯先生各有一场演讲。

演讲结束后，他们在餐厅一起进餐。

“凯先生，很早就想认识您！全国的信实保险公司都知道您的大名，因为您的业绩令人咋舌，能不能麻烦您与我分享一些成功的秘诀？”

凯先生微笑着，谦虚地说：“您太客气了。我仰慕您已久，很希

望能认识您，好向您讨教如何在汽车公司保持16年销售第一的业绩。今天，我怀着兴奋的心情来和您见面，所以还是先让我请教您有关成功的秘诀！”

“哪里，哪里！您实在太客气了。我很高兴认识您，还是您先告诉我成功的秘诀吧。”

“不！不！不！应该先让我向您讨教。”

他们彼此都想知道对方成功的秘诀，可是基于谦让之心，谁也不好意思先说而推来推去，最后他们笑了起来：

“我们都想早一点知道对方成功的秘诀，这样推让，实在很浪费时间，所以我们一个人先讲一半好了。”

就这样，他们彼此交换自己的推销经验和秘诀，谈得非常投机，从此成为莫逆之交。

同样的家庭出身，同样的工作经历，为什么我可以创业成功，能够走向讲台，创造财富，过上想过的生活，而很多同龄人却不能。后来我发现，我有两点是他们没有的，或者没有像我一样去做的。那就是，一、我有良好的心态。工作条件很辛苦，我接受了这个现实，我努力把每份工作做好，我没有抱怨，没有放弃。别人不愿干的事情，我抢着干，别人不屑于干的事情，我干得很开心，我干得多，我经历的就多，学到的就多，慢慢的，别人不能干的，我也能干了。我干了别人干不了的事情，我的机会就比别人多。二、我热爱学习，当年在保险公司工作的时候，我总带着两顆心去工作，一顆心是把本职工作做好，第二顆心就是学习的心，我总会时时留意别的保险业务员的销售方法。学习的多了，我的销售能力自

然就强了。为了向我的主管多学点东西，我坚持给主管倒茶，愿意给主管拎包，主管见我的态度很好，也很乐意带着我拜访客户，洽谈保险。在这个过程中我学到了很多。

工作过程中，我永远带着三个问题来学习。

1. 这件事对我的帮助是什么？
2. 假如我进入那件事的本身，我该怎么做？
3. 一切为我所用。

在学习的时候，永远要问这件事对我有什么帮助。只要我们用心观察，身边的万事万物都可以成为我们学习的对象，看动物爬行可以学习，看树木花草可以学习。这都会让你迅速成长，看到什么，消化什么，看到什么，过滤什么。最后你看什么都会很清晰，以后遇到任何问题，你都能够解决了。

#### 4. 持续行动。

今天不管你听懂了多少，学到了多少，你都要去行动。学到了东西，如果不去行动，你的人生会不会改变，显然不会改变。所以学习了就是行动，要用行动来演绎你学到的东西。

## 第二节 拥有成功者形象

《论语》写道：“君子正其衣冠，尊其瞻视，俨然人望而威之，斯不亦威而不猛乎？”君子衣冠整齐，目不斜视，使人见了就产生敬畏，这不也是威严而不凶猛吗？对于穿着整齐的人，人们总是比较有敬畏感，有依赖感。相反，人们认为平时穿着不修边幅的人，是不负责任的人，对人生负责的人，不会胡乱穿衣。衣冠不整、蓬头垢面之人总容易让人认为是失败者。当你带给别人的第一印象是个失败者，你就很难与对方建立良好的关系，也无法把产品卖给对方。

与人见面的第一印象很重要。因为建立第一印象永远没有第二次机会。虽然第一印象不能很客观地证明一个人的实际情况，但是，人们还是会通过第一印象来对一个人进行判断。我们经常说：“不要以貌取人”，就是说不要光看一个人的外表穿着来给一个人下定义。但是，现实生活当中，几乎所有的人都在“以貌取人”。你有不好的容貌没有关系，但是你要有良好的仪态。如果你有整齐

的穿着，也会让人觉得看起来很舒服，不会失礼于别人。我们很多销售人员在做市场时穿着很不得体，甚至把家里那种很随便的衣服穿去做市场。其实这样很不好。因为市场是一个比较严肃的地方，我们不能为了自己方便而不顾自己的形象。

**端庄大方的服饰仪容是推销员推销成功的一半。**有谁会与穿着不洁、动作粗鲁的推销员做交易呢？

对推销员来说，穿着适宜不但能顺利搭起沟通的桥梁，也能产生良好的信誉。有些推销员被教导穿着像个有成就的人，并且在内心里相信自己就是一个有成就的人，这有一定的道理。

班·费得文是美国保险界的传奇人物，被誉为世界上最有创意的推销员。刚入行搞推销时，班·费得文的着装打扮非常不得体，他的业绩也很不好，公司计划开除他。班·费得文急了，就去问他公司一位成功人士，那位成功人士说：

“那是因为你头发修得不像个推销员，你衣服搭配也不协调，颜色看上去非常老土。要有好的业绩，首先要把自己打扮成一位优秀推销员的样子。”

“可你知道我根本打扮不起！”班·费得文说。

“但你要了解那是在帮你赚钱，你不会多花一分钱的。我建议你去找一个专营男装的老板，他会明白地告诉你如何打扮。你这么做又省时间又省钱，干嘛不去呢？这样更易赢得别人的信任，赚钱也就更容易了。”那位朋友说。

班·费得文马上去一家高级美发厅，特别理了个推销员的发型。然后又去了那位朋友所说的男装店，请服装师帮他打扮一下。服装师



认真地教班·费得文打领带，又帮班·费得文挑西服，以及如何选择与之相配的衬衫、袜子、领带等。他每挑一样，就解说为什么要挑选这种颜色、式样，还特别送班·费得文一本如何着装打扮的书。不仅如此，他还对班·费得文讲解一年中什么时候该买什么样的衣服，买哪种衣服最划算。

从此，班·费得文焕然一新，他的穿着打扮有了专业销售人员的样子，他推销起来也更有自信了，他的业绩增加了2倍。

无论你穿什么，对许多人来说都表明了你是个什么样的人。“佛靠金装，人靠衣装”，这句话的确有道理。

乔·吉拉德说：“我认识一位执业心理医师，他的职业就是给人做心理指导顾问。在白天，他会穿得很保守，这也是为了让顾客能对他产生一种信赖感。不过到了晚上玩乐休闲的时候，他会穿上牛仔裤、皮衣，戴上项链和手链，甚至在左耳上戴上小小的金耳环。

“但是，你能想象他把休闲时穿的衣服带到工作时的情形吗？我想，如果真是这样的话，他的这份心理咨询事业肯定不会再引人注意了，也没什么前途可言了。”

着装方面我们的选择有很多种，但是怎样穿才能够得体呢？不妨参照以下建议。

### 一、不同的场合选择不同的衣服

商务会议、日常工作等场合应穿正装，旅游和休闲等场合可以穿休闲装，不同的衣服在不同的场合，有着不同的作用。