

站在巨人肩上，你就能成为巨人！

销售巨人

SPIN SELLING

听20位大咖讲述堪称范本的成交过程

崔小西◎著



平·布莱恩·崔西 汤姆·霍普金斯 金拉
特·舒克 玫琳凯 艾德娜·拉尔森 陈明
奇·波特 柴田和子 弗兰克·贝特格 徐鹤
杰·吉拉德 戴夫·霍森 乔·坎多尔
藤竹之助 克莱门特·斯通 董明珠 李嘉诚 史玉

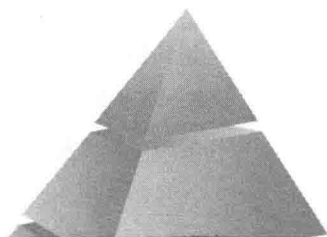
江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社

销售巨人

SPIN SELLING

听20位大咖讲述堪称范本的成交过程

崔小西◎著



江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售巨人 / 崔小西著. — 南昌: 江西人民出版社,
2017.10

ISBN 978-7-210-09369-5

I. ①销… II. ①崔… III. ①销售—方法 IV.

①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第086640号

销售巨人

崔小西 / 著

责任编辑 / 冯雪松

出版发行 / 江西人民出版社

印刷 / 天津嘉杰印务有限公司

版次 / 2017年10月第1版

2017年10月第1次印刷

880毫米 × 1280毫米 1/32 7印张

字数 / 140千字

ISBN 978-7-210-09369-5

定价 / 26.80元

赣版权登字-01-2017-325

版权所有 侵权必究

如有质量问题, 请寄回印厂调换。联系电话: 010-64926437

前 言

P r e f a c e

销售是一门学问，它需要销售人员完美地融理念、知识和技巧于一身，在销售过程中灵活运用各种销售技巧，赢得客户的青睐。销售还是一个辛苦的职业，它对人们提出的挑战更多地体现在精神和意志上。

时代大环境为千千万万的销售员提供了成功的机会。与此同时，残酷的竞争和考验也如淘沙的大浪，在汹涌的波涛中淘洗着真金。因此，要想在销售的“茫茫人海”中脱颖而出，就需要不断培养正确的销售理念，磨炼出色的销售技能。

基于此，我们策划了这本《销售巨人》。“站在巨人肩上，你便能成为巨人。”本书精选了“销售之神”原一平、“世界上最伟大的销售员”乔·吉拉德、“创造性销售大师”戴夫·多索尔森、“日本首席销售员”齐藤竹之助等20位顶级销售大师的经典故事与成功秘诀，期待您可以从中领略到他们独特的理念、丰富的知识、灵敏的反应、精湛的技巧……从而汲取营养、借鉴经验、举一反三。

事实上，这本书不仅适合销售员阅读，也适合所有人阅读。当

你阅读本书时，你可以把它当作“销售圣经”来读，也可以把它作为“人生指南”来读，因为生活就是由一连串的“销售”组成的：一个人从出生到死亡，每时每刻都在销售，销售你自己的想法、信念、理想、生活方式等。学会销售，擅长销售，你将在生活、工作等方面更加得心应手。

世界一流销售训练大师汤姆·霍普金斯说：“如果你有志于成为一名最杰出的销售员，你就必须把本书看成你前进的地图。今天，你认真对待，充满自信；明天，你就能成长为一名能干的金牌销售员。”让我们从本书出发，不断攀登销售的顶峰，还世界一个惊喜吧！

PART1 “推销之神”原一平教你提升销售形象

在访问客户前要先照镜子 / 002

苦练笑容，笑容能感染客户 / 005

给客户留下坦诚负责的好印象 / 008

原一平销售心经 / 011

PART2 “销售大师”布莱恩·崔西教你练就销售金口才

谈论客户感兴趣的话题 / 014

说话要掌握火候，懂得分寸 / 018

打破谈话僵局的技巧 / 020

布莱恩·崔西销售心经 / 024

PART3 “推销之王”汤姆·霍普金斯教你丰富朋友圈

多撒网，不断丰富朋友圈资源 / 026

拓宽销售的无限连锁介绍法 / 029

从公司内部挖掘客户信息 / 033

汤姆·霍普金斯销售心经 / 035

PART4 “销售天王”金拉克教你超级销售心法

巧用三种类型问题 / 038

细分价格的妙法 / 041

利用“从众心理”说服对方 / 043

金拉克销售心经 / 044

PART5 “推销员作家”罗伯特·舒克教你感染你的客户

记住对方的名字 / 046

真诚地喜欢他人 / 050

用同情心对待客户 / 053

罗伯特·舒克销售心经 / 056

PART6 “推销皇后”玫琳凯教你与客户拉近距离

赞美带来成功 / 058

发掘客户的可赞美之处 / 062

赞美物件要与被赞美对象联系起来 / 064

精神赞美与物质赞美并进 / 066

玫琳凯销售心经 / 068

PART7 “销售美丽的大师”艾德娜·拉尔森教你赢得顾客信任

珍惜客户的信赖 / 070

信赖自己的产品 / 072

自己是自己最严厉的老板 / 075

艾德娜·拉尔森销售心经 / 078

- PART8 “新加坡保险皇后” 陈明莉教你捕获客户的心**
- 用你的心和行动去赢得客户 / 080
 - 一杯白开水传递的关怀 / 082
 - 为客户设计最适合的产品 / 084
 - 陈明莉销售心经 / 086
- PART9 “房地产销售大师” 里奇·波特教你用服务赢得客户**
- 以提供最满意的服务为宗旨 / 088
 - 要令买卖双方都满意 / 090
 - 真正的销售始于售后 / 092
 - 里奇·波特销售心经 / 094
- PART10 “东方销售女神” 柴田和子教你进行灵活销售**
- 依靠情感力量打动客户 / 096
 - 让客户感受到诚意 / 099
 - 善于“得寸进尺” / 102
 - 柴田和子销售心经 / 105
- PART11 “销售领袖” 弗兰克·贝特格教你应对拒绝**
- 巧妙应对客户的拒绝 / 108
 - 有异议不代表拒绝 / 112
 - 找个“证人”和客户交流 / 116
 - 弗兰克·贝特格销售心经 / 118
- PART12 “亚洲销售女神” 徐鹤宁教你敢于行动，拼出成功**
- 做行动的巨人 / 120
 - 做别人不敢做的事情 / 122

用行动突破不可能 / 124

徐鹤宁销售心经 / 127

PART13 “世界上最伟大的推销员”乔·吉拉德教你把握销售细节

一束玫瑰花体现的尊重 / 130

富有人情味的贺卡问候 / 132

不妨让客户欠点儿人情 / 134

乔·吉拉德销售心经 / 138

PART14 “创造性销售大师”戴夫·多索尔森教你拆开销售思维里的墙

用创意捕捉潜在客户 / 140

具有创造性的8大推销术 / 142

推销员永远不说“不可能” / 148

戴夫·多索尔森销售心经 / 150

PART15 “寿险销售大王”乔·坎多尔弗教你积极主动推进销售

主动宣传你自己 / 152

永远不去等待“完美时刻” / 155

接近客户要有巧办法 / 157

乔·坎多尔弗销售心经 / 162

PART16 “日本首席推销员”齐藤竹之助教你超越自我

专注于工作才能变得更专业 / 164

“今天肯定会成功！” / 166

越努力，越幸运 / 169

齐藤竹之助销售心经 / 171

PART17 “推销明星” 克莱门特·斯通教你信念制胜

找到成功契机，百折不挠 / 174

积极乐观可赢得一切 / 177

越是畏惧，越应该进去 / 180

克莱门特·斯通销售心经 / 182

PART18 “商界铁娘子” 董明珠教你成为别人追赶的对象

为事业而奋斗才更有动力 / 184

成功来自时间的磨砺 / 186

时刻掌握主动权 / 189

董明珠销售心经 / 192

PART19 “华人首富” 李嘉诚教你把握机会

有勇气抓住机遇 / 194

善于观察，才能发现机遇 / 197

目光长远，才能获得更多机会 / 200

李嘉诚销售心经 / 202

PART20 “销售奇才” 史玉柱教你扭转局面东山再起

谋定后动，便勇往直前 / 204

发挥自己优势，做最擅长的事情 / 207

不在一棵树上吊死，适时转型 / 210

史玉柱销售心经 / 212



PART1

“推销之神”
原一平教你提升销售形象

不管我认不认识，当我的眼睛一接触到人时，我会要我自己先对对方微笑。

——原一平

原一平，其貌不扬，身高只有145厘米。从45岁开始，他连续15年保持全日本寿险推销业绩第一名的纪录。59岁时，他成为美国百万圆桌俱乐部成员，后又被选为该俱乐部终身会员。原一平在日本业界声名显赫，被尊称为“推销之神”，与美国的“推销大王”乔·吉拉德共同闻名于世。

在访问客户前要先照镜子

原一平曾经访问美国大都会保险公司，该公司的副总经理问他：“你认为访问客户之前，最重要的准备工作是什么呢？”

“在访问准客户之前，最重要的工作是照镜子。”

“照镜子？”

“是的，你面对镜子就要像你面对自己的客户一样。在镜子的反映中，你会发现自己的表情与姿势；而从客户的反应中，你也会发现自己的表情与姿势。”

“我从未听过这种观念，愿闻其详。”

“我把它称为‘镜子原理’。当你站在镜子前面，镜子会把

映现的形象全部还原给你；当你站在你的客户前面时，客户也会把映现的形象全部还给你。当你的内心希望对面的客户有某种反应的时候，你要把这种希望反映在如同镜子的客户身上，然后促使这一希望回到你本身。为了达到这一目标，你必须把自己磨炼得无懈可击。”

去和客户见面，我们每个销售人员都想给客户留下一个好印象，而销售员的服饰、整洁状况和面部表情在很大程度上关系到客户对你的看法。自我形象越好，就越能显示出销售员的自信心，也越能让客户对你产生好感。

一些销售员常抱怨说，天天都在外面跑，哪有时间换干净的衣服，连和女朋友约会都要灰头土脸地去。销售的确是一个很艰苦的工作。尽管如此，一个勤奋的销售员也应该知道，外表是他的第一张牌。

为此，销售员就更该把自己打扮得干净整洁，让自己显得精神抖擞，这样，根据“镜子原理”，客户才会对你留下好印象，才会信任你。

原一平曾强调说，推销员要注重自己的仪表，尽量让自己容光焕发精神抖擞，尤其要给客户留下良好的第一印象，千万不要为了追求时尚而穿着奇装异服，那样只能让你的推销走向失败。只有穿戴整洁或者穿与你职业相称的服饰，才能给客户留下好的印象。

根据自己50年的推销经验，原一平总结出了“整理外表的九个原则”和“整理服饰的八个要领”。

1. 整理外表的九个原则

- (1) 外表决定了别人对你的第一印象。
- (2) 外表就是你的魅力表征。
- (3) 外表会显现出你的个性。
- (4) 对方常依你的外表决定是否与你交往。

(5) 整理外表的目的就是让对方看出你是哪一类型的人。

(6) 好好整理你的外表，会让你的优点更突出。

(7) 站姿、走姿、坐姿是否正确，决定你让人看来顺不顺眼。

不论何种姿势，基本要领是脊椎挺直。

(8) 小腹往后收，看起来会有精神。

(9) 走路时，脚尖要伸直，不可以往上翘。

2. 整理服装的八个要领

(1) 你的服装必须与时间、地点等因素符合，风格要自然大方。另外，服装选择还要与你的身材、肤色相搭配。

(2) 要让你的身材与服装的质料、色泽保持均衡状态。

(3) 着装不要穿得太年轻，否则容易招致对方的怀疑与轻视。

(4) 与你年龄相近的稳健型人物，他们的服装可作为你学习的标准。

(5) 最好不要穿流行服装。

(6) 如果一定要赶流行，也只能选择较朴实无华的。

(7) 太宽或太紧的服装均不宜，大小应合身。

(8) 不要让服装遮掩了你的优秀素养。

此外，原一平还告诫我们，除了外表与服装，一些不良习惯也会严重影响你的形象，比如有的人喜欢咬嘴唇、晃双腿、摇肩膀、弹手指等，这些不雅的动作会让初次相见的人对你感到厌恶。

所以，如果销售人员有这样的坏习惯，必须马上改掉，否则，它们会成为阻碍你成功的绊脚石。面对客户，如果你不具备这种强烈的吸引人、感化人的魅力，要想说服他是不可能的。

总之，在任何时候，销售人员都应牢记原一平的这句话：良好的形象是你重要的一张名片，失去它，你就有可能失去即将抓住的机遇。

苦练笑容，笑容能感染客户

微笑能建立信任。纵观历史，在任何时代、任何地区、任何民族中，微笑都是表示友好意愿的信号。推销时微笑，表明你对与客户进行的交谈抱有积极的期望。同样，原一平也是靠微笑赢得了客户。

在原一平刚刚进入推销界时，自身没有什么气质可言，也没有钱买好的衣服，可以说在形象上一点优势都没有。所以，他在做保险的最初9个月，推销并不顺利；那个时候他总把失败归咎于自己矮小的身材。

但是，有一天，一个和他身材差不多的人改变了原一平对自己的看法，这个人原一平在明治保险公司的同事高木先生。高木先生曾经留过洋，在美国专攻过推销，他的身材比原一平略高一点儿，他也长得瘦瘦弱弱的，外表同样没有吸引人的地方。

他对原一平说：“个子高大、相貌堂堂固然容易给人留下好的印象，推销会变得相对容易一些。个子矮小往往不受人重视，即使和高个子一样努力，在起跑时就已经被他们甩下了一截。但个子矮小是与生俱来的，是无法改变的，所以，个子矮小的人就必须在别的方面想办法，用自己的长处来弥补短处，而笑容就是关键。向客户展现你的笑容，用笑容来消除客户对你的戒心，你会成功地迈出自己的第一步。”

说着话，他的脸上立即浮现了笑容，原一平记得高木笑的时候，好像浑身都洋溢着笑意，笑得那样纯真感人，这让原一平茅塞顿开。

从此之后，原一平苦练笑容，吃饭、走路，甚至睡觉也在练习。

为了能够使自己的微笑让别人看起来是自然的、发自内心的真诚笑容，原一平曾经专门为此训练过。他假设处于各种场合，自己面对着镜子，练习各种微笑时应有的面部表情。因为笑必须从全身出发，才会产生强大的感染力，所以他还找了一个能照出全身的大镜子，每天利用空闲时间，不分昼夜地练习。

经过一段时间的练习，原一平发现嘴唇的闭、合，眉毛的上扬与下垂，皱纹的伸与缩，这些不同动作的“笑”都能表达出不同的含意，甚至于双手的起落与两腿的进退，都会影响“笑”的效果。

最后他总结出了三十多种“笑”：

感到开心时爽朗的笑；感动而压住声音的笑；喜极而泣的笑；逗人转怒为喜的笑；感到寂寞或哀伤的笑；抑制辛酸的笑；解除对方心理压力的笑；岔开对方情绪的笑；使对方放心的笑；承认挨了一记耳光的笑；表示自信的笑；充满优越感的笑；愣住之后的笑；言归于好时的笑；与对方意见一致时的笑；使对方兴致顿增的笑；吃惊之后的笑；感到意外之后的笑；瞧不起对方的笑；感到无聊时的笑；折磨对方的笑；挑战的笑；大方的笑；开朗的笑；含蓄的笑；夸张谈话内容的笑；硬逼对方的笑；抑郁的笑；含有下流意味的笑；故作迷糊的笑；愕然一惊的笑；尖锐的笑；与对方同喜的笑；冷淡的笑；微笑；嗤之以鼻的笑；意外地感到满足时的笑。

通过对笑的总结，原一平找到了笑的秘密，并开始针对不同的客户，学习展现不同的笑容。经过多次的实践，他发现所有的笑容中，最美的笑容是婴儿般的笑容，它是以鼻梁为中心线，左右脸的表情相同的美丽笑容，这种笑容就像婴儿般天真无邪，散发出诱人的魅力，令人如沐春风。这种笑容是让人无法抗拒的，因为它是从内心最深处发出真诚的表现。

于是，原一平日复一日地对着镜子苦练婴儿般的笑容。工夫不负有心人，他终于成功练就了与婴儿相差无几的笑容，同时总结出了笑容的十大功效：

- (1) 把爱传达给对方。
- (2) 使对方快乐，笑容越真诚，对方就越快乐。
- (3) 除去两个有误会的人心中的芥蒂。
- (4) 建立信赖感。
- (5) 使工作进行顺利。
- (6) 打破尴尬气氛。
- (7) 洞察对方的心理状态。
- (8) 吸引他人。
- (9) 建立自信。
- (10) 使人青春、健康。

从此，原一平总是保持以微笑面对客户，也正是因为他的笑容，让他征服了一些古怪的客户。

有一次，原一平去拜访一位客户，在拜访客户前，他了解到这个人性格内向，脾气古怪。见面后，原一平果真发现这个客户是个很怪的人，有时他们正谈得非常高兴，客户却突然间烦躁起来。但是，原一平没有随着客户烦躁而有所动，他静观其变，想着对策。他们的那次交流是这样的：

“你好，我是原一平，明治保险公司的业务员。”

“哦，对不起，我不需要投保。我向来讨厌保险。”

“能告诉我为什么吗？”原一平微笑着说。

“讨厌是不需要理由的！”这位客户忽然提高了声音，显得有些不耐烦。

“听朋友说你在这个行业做得很成功，真羡慕你，如果我能在我