

汽车大王与众不同的销售理念

# 我在乔·吉拉德

## 身上学到的推销故事

所有人都要学的销售技巧

方百川◎著




---

生活处处充满推销。从街市里沿途叫卖的小贩，到街头色彩艳丽的路牌广告，从各种宣传媒体的发行与播放，人们无处不感到推销的存在。但是同样是推销有人成功，却有人失败，追根到底是方法问题，本书带你走进大师乔·吉拉德的推销世界。

---

天津出版传媒集团

 天津人民出版社

汽车大王与众不同的销售理念

# 我在乔·吉拉德 身上学到的推销故事

方百川◎著

所有人都要学的销售技巧

天津出版传媒集团

天津人民出版社

图书在版编目 ( CIP ) 数据

我在乔·吉拉德身上学到的推销故事/方百川著.  
--天津:天津人民出版社,2017.12  
ISBN 978-7-201-12739-2

I . ①我… II . ①方… III . ①推销—方法 IV .  
① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 ( 2017 ) 第 297193 号

## 我在乔·吉拉德身上学到的推销故事

WOZAI QIAOJILADE SHENSHANG XUEDAO DE TUIXIAO GUSHI

出 版 天津人民出版社  
出 版 人 黄 沛  
地 址 天津市和平区西康路35号康岳大厦  
邮 编 300051  
邮购电话 ( 022 ) 23332469  
网 址 <http://www.tjrmcbs.com>  
电子信箱 [tjrmcbs@126.com](mailto:tjrmcbs@126.com)

责任编辑 刘子伯  
装帧设计 孙希前

印 刷 三河市航远印刷有限公司  
经 销 新华书店  
开 本 710 × 1000毫米 1/16  
印 张 15  
字 数 120千字  
版次印次 2017年12月第1版 2017年12月第1次印刷  
定 价 36.00元

版权所有 侵权必究

前言  
FOREWORD

世上有最难的两件事，一件是把自己的思想装进别人的脑袋，一件事把别人的钱装进自己的口袋。

推销，最简单的理解就是从商品或服务到货币的惊险一跃，通俗地说就是卖东西，把自己的产品推销出去，把别人口袋里的钱赚回自己的口袋。可想而知，这是一项难度很大的工作，却又是一种回报率很高的工作。

世界上最伟大的推销员乔·吉拉德，35岁时，跌落到最幽暗的人生谷底，“在我人生的前三十五个年头，我自认是全世界最糟糕的失败者！”走投无路时，乔·吉拉德向朋友求得汽车销售员的工作，从此便一发不可收拾，创造了5项吉尼斯世界汽车零售纪录：(1) 平均每天销售6辆车；(2) 最多一天销售18辆车；(3) 一个月最多销售174辆车；(4) 一年最多销售1425辆车；(5) 在15年的销售生涯中总共销售了13001辆车。

乔·吉拉德是如何获得成功的？是如何将这天下难事做得如此富有传奇色彩的？答案无外乎是他懂得销售的真谛。

那么，如何才能像乔·吉拉德一样领悟销售的真谛，练就一身非凡的销售本领呢？本书特从自信、形象、口才、心理、细节、博弈、人脉、潜规则等方面介绍了一些必备的销售技能，给销售人员提升业绩提供了很好



的指导和参考，以助销售人员能从中吸取营养，通过销售来改变人生。

假设你接到这样一个任务，在一家超市推销一瓶红酒，时间是一天，你认为自己有能力做到吗？你可能会说：小菜一碟。那么，再给你一个新任务，推销汽车，一天一辆，你做得得到吗？你也许会说：那就不一定了。如果是连续多年都是每天卖出一辆汽车呢？你肯定会说：不可能，没人做得到。可是，世界上就有人做得到，这个人在12年的汽车推销生涯中总共卖出了13 000辆汽车，平均每天销售6辆，而且全部是一对一销售给个人的。他也因此创造了吉尼斯汽车销售的世界纪录，同时获得了“世界上最伟大推销员”的称号，这个人就是销售之王乔·吉拉德。

乔·吉拉德的经历告诉我们，任何人在事业上的成就也不是一步登天、平步青云，顶尖销售人员和普通的销售人员在起点处并没有太大的不同。同样的起点，同样的销售流程，他们的能力也并不比普通销售人员高出多少。但是，顶尖的销售员每天所做的事情与普通销售人员相比，仅仅有那么一点点微小的不同，他们只多付出了1%的激情、1%的准备、1%的思考、1%的执着——就是这一点点微小的不同，他们成功了。

本书借用乔·吉拉德的经历，全面讲述了销售知识，从角色认知到最后勇敢地面对挫败，都做了详细而简练的概述。本书告诉每位读者，销售人员真正销售的不是他所卖的商品，而是他自己；成交是销售过程中最关键的部分，抓住客户并取得他们的信任，才是实现销售的要诀。

前言 / 001

第一章 推销产品就是推销自己 / 001

推销自己前要先肯定自己 / 002

相信自己可以做得好 / 008

成功推销就是坚持到底 / 012

认识自己，成功的第一步 / 017

主宰自己，成功推销 / 020

销售是勇敢者的职业 / 023

时刻让客户保持信任感 / 026

第二章 信念筑就你的成功 / 031

选择推销就要融入于推销 / 032

绝不轻言放弃自己的目标 / 034

永远保持对细节重视 / 037

自我激励，业绩最重要 / 042

一颗专注于推销的心 / 047

坚信处处都有新市场 / 049

树立明确的目标 / 054

坚定的信念 / 057

### 第三章 坚韧品质，永不言败 / 061

在逆境中改变自己 / 062

大师要禁得起挫折 / 064

成功就是坚持到底 / 069

走出黎明前的黑暗 / 072

理性地看待失败的价值 / 074

学会卷土重来 / 077

你就是王牌推销员 / 084

### 第四章 推销表面功夫要做好 / 089

推销从衣着打扮做起 / 090

笑口常开好运气自来 / 092

用火热的心感染你的客户 / 095

握手也是一门学问 / 097

抛弃恶习，成就事业 / 099

在名片上花点心思 / 102

耐心处理客户的不满 / 106

对待客户的异议要注意 / 110

### 第五章 练就永远向前的品质 / 115

你的字典里没有“退”字 / 116

瞻前顾后只会让你停滞不前 / 118



- 推销的路上离不开勇气 / 122
- 破釜沉舟让你不再软弱 / 125
- 成功就在拒绝后 / 128
- 销售贵在坚持 / 131

## 第六章 明白客户的心思，得到订单 / 137

- 尊重客户才能获得订单 / 138
- 赞美客户，赢得生意 / 141
- 群追猛打要有度 / 145
- 讨价还价的学问 / 148
- 嫌货的人才是真买家 / 151
- 每一个客户都渴望得到关怀 / 154
- 优质的服务就是最好的推销 / 156
- 要像服务自己一样服务顾客 / 160
- 如何处理好客户的投诉 / 163
- 让客户满意是服务的根本 / 167
- 真正的推销始于售后 / 171

## 第七章 销售就是拼人脉 / 175

- 朋友越广，订单越多 / 176
- 和成功的人在一起你也会成功 / 178
- 开动脑筋和客户建立关系 / 181
- 用好 250 定律 / 184
- 建立关系网也要找对方法 / 187



人生不能没有朋友 / 189

整理规划你的人际关系网 / 193

充分利用人际关系网络 / 195

渠道的力量不容忽视 / 198

## 第八章 成功推销的十大禁忌 / 203

影响销售的负面语言 / 204

胆怯紧张的个人心理 / 208

轻视团队合作的自负心理 / 212

对不同客户做势利心理 / 216

因循守旧、墨守成规的方式 / 218

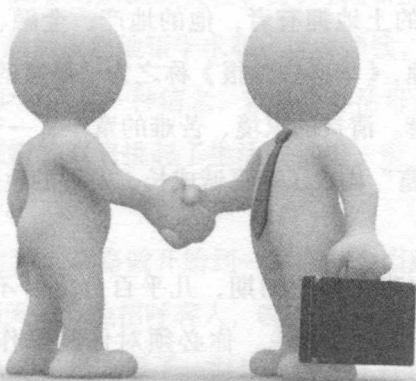
贬低对手的狭隘心态 / 222

盲目自大的心理 / 224

急于求成的浮躁心理 / 227

## 第一章 推销产品就是推销自己

乔·吉拉德说过这样一句话：“这是一个充满竞争的时代，只挥洒汗水的劳动已经无法获得更大的成就。我懂得如何更好地去工作，因为首先我相信自己。我用智慧和知识充实我的头脑，灵活我的四肢，使我更有影响力。我越来越清楚：我不仅是在卖产品，更是在卖自己。事实上，凡是向你买东西的人，买的都是你。”



## ◆ 推销自己前要先肯定自己

乔·吉拉德曾经对每一位销售人员提过这样一个问题：作为一名推销员，你是否经常这样告诉自己，推销员的职业是高尚的！推销员是最勇敢最有前途的人！

如果你的答案是肯定的，那么，终有一天你会在销售领域一展身手；但如果你的答案是否定的，那么，你的前途真的是要再从长计议了。

实际上，你不必对自己的职业有所否定，生活中，人人都是推销员。这是因为，无论你是在工作岗位上，还是在日常人际交往中，想要证明自己的价值、达成自己的目标，都需要向他人不断地推销自己的思想、观点、主张、感情、产品、服务等，以此来让他人了解自己、理解自己，从而实现自己的愿望和价值。

其实，很多在我们看来获得巨大成功的人往往都是从推销做起的，他们在从事过艰辛而又充满希望的销售工作后，一步一步脚踏实地地前进才拥有了今天的成就。华人首富李嘉诚就是这样一位传奇式人物。

李嘉诚的名字可以说是享誉海内外。

他是香港最大的土地拥有者，他的地产、金融、酒店、电力、石油等业务遍布世界各地，《华盛顿邮报》称之为“最富的华人”。他并非继承祖业，也非出身显赫。清贫的家境、苦难的童年、一贫如洗的“打工仔”、“拥有亿元资产的巨富”构成了李嘉诚成长、发展的轨迹。他是如何实现这奇迹般的飞跃的呢？

李嘉诚曾说：“我在创业初期，几乎百分之百不靠运气，而是靠工作、靠辛苦、靠工作能力赚钱。你必须对你的工作、事业有兴趣，要全身心地投入工作。”李嘉诚下定决心要打造自己的事业王国，他不希



望自己的人生计划落空。面对人生坎坷，他相信自己的能力，相信靠自己的打拼，定会成为一名强者。在他看来，成大业者必须要有战胜一切的雄心，只有敢于向一切艰难挑战。才可能开创出一片属于自己的天地。

李嘉诚出生于广东省潮安县府城北门街面线巷一座古宅的书香世家，父亲李云经是当地一位德高望重的教师，曾任校长。1937年，抗日战争爆发。汕头沦陷后，年仅10岁的李嘉诚随父母背井离乡过了两年的流浪生活。1941年，李嘉诚一家辗转来到香港，投奔李嘉诚的舅舅庄静庵。

到达香港后，为了入乡随俗，尽快适应香港的生活，同时也为日后做准备，李云经要求李嘉诚首先“学做香港人”，要尽快攻克广州话和英语这两道语言关。

李嘉诚遵秉父旨，勤学苦练。即使后来因父亲早逝，李嘉诚辍学到茶楼、到钟表公司当学徒，每天十多个小时的辛苦劳作之后，他也从不间断地学习广州话和英语。功夫不负有心人，几年后，李嘉诚熟练地掌握了这两门语言，为后来的成功奠定了坚实的基础。

李嘉诚一家到香港不久，香港也被日本占领了，生活的艰苦可想而知。更不幸的是，李嘉诚14岁那年，他的父亲因病去世。

怀着对父亲的承诺和对家庭的责任，身为长子的李嘉诚谢绝了舅父继续供他读书的好意，毅然决然地辍学求职。他要挣钱，要挣好多好多的钱。此时，这名14岁的少年只有一种信念，就是要养活母亲和弟妹，他必须挣钱。从此，李嘉诚稚嫩的双肩挑起了生活的重担，走上了一条需要不断挣扎、奋斗的人生道路。

为了一家人的生活，李嘉诚开始到一家茶楼去当跑堂，每天天不亮就要到茶楼去烧水。白天不停地招呼客人，晚上11点多才能回家，这对一名十几岁的孩子来说，实在是太累了。但是，为了生存他只能默默承受。就算这样，李嘉诚一天的收入也才够一家人勉强糊口。当时，正值战乱，物

资奇缺，物价飞涨，这使李嘉诚一家人的生活异常艰难。

两年多的茶楼生活，磨炼了李嘉诚吃苦耐劳的品质，同时也使他认识到，要改变自己的贫困命运，就必须去努力奋斗，去闯天下，他立志要出人头地。于是，他辞去了茶楼的工作，来到一家塑胶厂当上了推销员。他不辞辛苦，四处奔波，观察市场，捕捉信息。李嘉诚凭着自己机敏的头脑、得体的语言，一次又一次地赢得客户的信赖，使产品的销量大增。为了弥补自己知识水平的不足，每天深夜他都刻苦读书。由于李嘉诚工作勤奋、好学上进，深得塑胶厂老板的赏识，年仅20岁，他即被提升为经理。但是，李嘉诚有更远大的理想，他要成为一名实业家，他要出人头地。于是，李嘉诚不顾老板的再三挽留，毅然辞去了待遇优厚的经理职务，又开始了他的奋斗生涯。

1948年底，李嘉诚租了几间破房子，雇了几名工人，创立了“长江塑胶厂”，主要生产玩具和家庭用品。建厂初期，由于资金少，人才缺，因此，采购、设计、施工、推销都要靠自己。虽然李嘉诚苦心经营，但几年下来，塑胶厂仍面临着很大的困难，但李嘉诚没有灰心，他仍然勤奋地工作，执着地追求着。

20世纪50年代后期，通过观察市场，李嘉诚发现，塑料花在香港市场上特别走俏，而且随着人们的物质生活水平的不断提高，人们对塑料花的需求还会不断增加；在产品外销中，李嘉诚又发现美洲和欧洲也出现了塑料花热，几乎每个家庭、办公室都要用塑料花来点缀。可见，塑料花具有很强的市场潜力。于是，李嘉诚决定转而主要生产塑料花。

1957年，“长江”的塑料花出厂，投入市场后一炮打响，李嘉诚在香港名声大振。随后，“长江”塑料花又销往欧美市场，获得了很高的声誉，长江塑胶厂财源滚滚，一跃成为世界上最大的塑料花厂。这样，一幢新型楼房代替了昔日的几间破厂房，长江塑胶厂变成了“长江实业有限公司”。



当塑料花给李嘉诚带来巨额利润时，他并没有因自己一个“打工仔”变成“塑料花大王”而陶醉。他冷静地分析市场趋势，一方面不断扩大塑料花的销路，一方面又把目光瞄向了新的目标——房地产。

李嘉诚认为，香港是个弹丸之地，20世纪50年代后，随着经济的不断发展，人口不断膨胀，居民的住宅日趋紧张，因此，地产业的前景不可估量。于是，李嘉诚经过长时间的冷静思考，以其超人的胆识，果断地做出了他一生中关键性的选择。1957年，李嘉诚在自己工厂附近买下一块工业用地，靠贷款建造了几幢住房和一幢12层的办公大楼，然后出售，收回的钱再用来购地、建房……就这样，李嘉诚的地产业“滚雪球”式地发展着。李嘉诚知道，香港人多地少，地皮永远珍贵，因此，他经营房地产不是急于求利，而是按部就班地发展着。这样，到1972年，李嘉诚的长江实业有限公司已拥有一百多万平方英尺的楼宇面积。

20世纪70年代，由于石油危机引起了世界经济的衰退，香港地价下跌幅度很大。李嘉诚高瞻远瞩，认为用不了多久香港的地价就会回升，而且很可能出现暴涨。于是，他看准这一机会，以最快的速度用低价购进大量的土地，并十分冒险地用自己6800万港元的私款买下了长江实业公司的股票，以此来提高长江实业公司的购买力。

不出李嘉诚所料，1979年，香港地价果然开始回升，这给长江实业有限公司带来了成倍的利润。到1981年，李嘉诚已拥有2900万平方英尺的地盘面积（建筑楼宇的土地面积），成为除香港政府之外的最大的土地拥有者。

李嘉诚以其超人的智慧和胆识，果断行动，孤注一掷，又一次获得了成功。然而，锲而不舍、不断进取的精神，促使李嘉诚又向更高的目标迈进。

从1977年开始，长江实业公司的业务范围就已超出地产业，开始向多元化和综合化发展。但是，李嘉诚已经不满足于在华资圈子中打转，他的



目标瞄向了具有传统势力暂无华人敢碰的英资集团。

周密分析，敢于冒险，雷厉风行，这就是李嘉诚的做事风格。

1977年，香港地铁要在中区闹市的遮打站和金钟站上搞兴建招标，许多财团奋起争标。李嘉诚机智地提出兴建优质商业大厦以高价出售，并将商业大厦和地铁工程同步，以便使地铁迅速收回巨额资金的计划，从而使“长江”奇迹般地战胜了英资财团控制的“置地”产业公司，一举夺标。这一开华资战胜英资先河之举，使李嘉诚名利双收，由此，李嘉诚得到了汇丰银行等英资集团的信任。

1978年，李嘉诚又购买了老牌英资公司“青洲英泥”40%的股票，成为该公司董事局主席。紧接着，他又把自己所有的“九龙仓”20%的股权转让给包玉刚，为自己收购“和记黄埔公司”打下基础。

1979年9月25日，是李嘉诚事业发展中最重要的日子，也是香港经济史上划时代的一天。这一天，李嘉诚郑重宣布：长江集团从汇丰银行手中购得英资“和记黄埔公司”22.4%的股权。这样，长江集团就成为香港历史上第一家控制英资财团的华资集团。

李嘉诚控制“和记黄埔”开创了华资企业控制英资企业的先例，写下了香港经济史上的重要一页，李嘉诚也由此成为香港历史上第一位出任英资洋行总裁的华人，这使世人感到震惊。

在李嘉诚领导下的“和记黄埔”连续作战，屡战屡胜。经过12年的苦心经营，到1990年3月，“和记黄埔”已成为香港最大的跨国综合企业公司，主要经营地产、电讯、集装箱码头、能源和零售五大核心业务。其市值高达301.37亿港元，居所有上市公司之首，论其实力，仅次于印刷钞票的汇丰银行。

经过李嘉诚四十多年的不懈奋斗，到20世纪90年代初，其经营范围已涉及地产、石油、贸易、零售、集装箱码头、通讯、金融、财务、电力、石矿、水泥等各个领域。他个人持有34.85%长江实业、800万股和记、



62%嘉宏、34.3%港灯、100%青州水泥、4.9%大东电报的股份。另外，他私人持有加拿大温哥华太平洋村 50%的发展权益、9%加拿大帝国商业银行、10%星洲新达城发展权，并拥有深水弯道独立花园洋房，累计个人财产约 200 亿港元。

从李嘉诚的身上，你获得了成功的启示吗？

推销，是一份具有挑战性的工作；推销员，是社会发展中一种十分重要的角色。作为推销员，当你肯定了自己的职业，在推销的过程中付出的努力都会日渐成效，才能的施展与可观的回报都将是成就所在；而在这一过程中所建立起来的客户关系网也会帮助你越走越远，将所得的成绩不断扩大，个人的才能也将获得进一步的提升。总的来说，当你在肯定自己职业的前提下，具备了足够的自我推销的能力，才能在这种“推销社会”中立于不败之地。

然而，很多人或是因为一时兴起，或是因为生活所迫，才走上了推销员的岗位。由于他们对于自己的职业没有清醒的认识，对未来没有长远的规划和目标，因而并不看好自己的职业：面对客户的拒绝知难而退，面对冷嘲热讽心生自卑，面对前途渺茫顾影自怜。

事实上，心态不好的人，即使不做推销员也很难做成其他事情。对于每一个人来说，你所选择的职业本身并没有什么对与错、好与坏，如果你的心态不好，也不够努力踏实，那么，即使给你一份人人羡慕的职业，你打算走多远呢？我们都知道，“不是环境或遭遇决定了我们的命运，而是我们对环境或遭遇所抱有的态度”。因此，把握好你的每一天吧，时刻对自己骄傲地说：“我是一名推销员！”

**推销秘籍** 能够成功销售的人，都热爱并肯定自己所从事的职业，以此为荣并终生为之付出辛勤努力。

## ◆ 相信自己可以做到

相信自己，就是要“自信”，就是面对困难、挫折和新的挑战不要屈服，不要胆怯。面对困难、挫折、挑战只要你肯相信自己，不断地付出，哪怕你现在的人生是从零开始，你都可以做得到。

有这样一个人，小的时候，他成天沿街卖报，在酒吧里替人擦鞋，还做过洗碗工、送货员等，除了在街上所学的之外，似乎没有什么可指望了。在35岁以前，他还是个全盘的失败者，患有相当严重的口吃，换过40份工作仍一事无成。然而，谁能想象得到，像这样一个背了一身债务、几乎走投无路、谁都不看好的人，竟然能够在短短的3年内登上世界第一的位置，并被吉尼斯世界纪录称为“世界上最伟大的推销员”——他就是乔·吉拉德，这位世界销售界的传奇人物以连续12年平均每天销售6辆汽车的成绩，荣登世界销售第一的宝座，至今无人突破。

还有这样一个人，他从小过着衣来伸手饭来张口的生活，并在这种环境中滋生了叛逆顽劣的个性——脾气暴躁、调皮捣蛋。在读小学时，他因为对老师的批评心怀怨恨，用刀片划破了老师的后背。这一举动不仅使他在校园内名声大振，而且传遍了十里八乡，村里的人更是视他为“混世魔王”。人们对这个“小太保”无不敬而远之。长大以后，他又暴露了更多的缺点：脾气太坏，个性急躁，沉不住气，粗心大意，固执己见，自以为是……就是这样一个几乎被人挑不出优点的人，最后居然成了日本的推销之神——他就是原一平。

也有这样一个人，他的第一份推销工作是为一家人制造收银机的公司做推销。在他从事这项工作的初期，他觉得前途一片黯淡，有时候他会站在街头茫然不知所措，生活的重压常常使他产生绝望的情绪。在这样的状态下，推销的前几个星期他没有卖出去一台机器。但最后，他成了一名优秀的推销大师——他就是齐格·齐格勒。