



张世辉/著

瞬间搞定客户的特训手册

了解商品，你只能勉强赚到20%的收入

了解人性，你却能够创造大于80%的财富

催眠式销售大师的12套突破心法与实务案例

教你如何成为最TOP的销售高手

 中国青年出版社
CHINA YOUTH PRESS

销售高手

的12堂必修课



张世辉/著

中国青年出版社
CHINA YOUTH PRESS

销售 高手

的12堂必修课

图书在版编目(CIP)数据

销售高手的12堂必修课/张世辉著.

—北京:中国青年出版社, 2011.1

ISBN 978-7-5006-9657-5

I. 销… II. 张… III. 销售—方法

IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第222769号

销售高手的12堂必修课

作 者: 张世辉

策划编辑: 周 红

责任编辑: 孙雪蕾

美术编辑: 朱 健

出 版: 中国青年出版社

发 行: 北京中青文文化传媒有限公司

电 话: 010-65516873/65518035

网 址: www.cyb.com.cn www.diyijie.com

制 作: 中青文制作中心

印 刷: 北京中科印刷有限公司

版 次: 2011年1月第1版

印 次: 2011年1月第1次印刷

开 本: 850×1020 1/32

字 数: 120千字

印 张: 7.25

京权图字: 01-2010-4386

书 号: ISBN 978-7-5006-9657-5

定 价: 25.80元

我社将与版权执法机关配合大力打击盗印、盗版活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者重奖。

举报电话:

北京市版权局版权执法处

010-64081804

中国青年出版社

010-65516873

010-65518035

中青版图书, 版权所有, 盗版必究

目录 | CONTENTS

【推荐序1】“谆谆”善诱、“思思”入扣 / 005

【推荐序2】成功，从心理开始 / 008

【自序】让成功来找你 / 011

第1课 万事始于相信 / 015

第2课 渴望，往往来自于强烈的缺乏 / 031

第3课 做梦也会成交的心智训练 / 055

第4课 为什么顾客没有要之前，什么都不要说 / 071

第5课 说明时，两个焦点，等于：没有焦点 / 087

第6课 如何让没有需求的顾客也能购买 / 105

第7课 抗拒真有趣 / 127

第 8 课 如何准确地读取顾客的心意 / 143

第 9 课 如何渐进式地改变顾客的意识与状态 / 163

第 10 课 让顾客对自己销售的方法 / 179

第 11 课 引喻的力量 / 195

第 12 课 销售，不需要促成，只是创造 / 211

推荐序1

“谆谆”善诱、“思思”入扣

看完世辉的第三本力作《销售高手的12堂必修课》，只觉得这是一本依据人性打造成亿万超级“销售冠军天王”的书！

你可以“不销售”，如果你有如下之一的条件：富爸爸、中了上亿的彩票、公务人员铁饭碗、遁入空门当法师……否则，看不出你有其他“不销售”的理由！你也可以“随便卖卖”，反正富不了也饿不死，天无绝人之路！你更可以“爱卖不卖”，别人也可以“爱买不买”，富贵在天、一切随缘！如上所述，你可以跳过此书，放回书架，因为这不是你要读的书。

但是，如果你是想要成为超级业务高手、营销战将，想要凭借一己之力出人头地，想要快速闯出一片属于自己的天地，想要“销售致富”……那么，你就绝不能错过这本改变你营销命运的好书！一本从改造你的营销密码出发，透过程序再造（re-programming）而将 you 从泛泛之辈的业务员中以“醍醐灌顶”的功力加持，让你以跳跃式的进步，成为贵公司的业务明星，以“庖丁解牛”式的技巧让你在销售的大千世界里游刃有余，以“项羽用兵过者无不

残减”式的气势让你行走于营销武林之中势如破竹。

世辉的前两本作品《催眠式销售》、《催眠式逆转销售》，有幸我都能拜写序之便，先睹为快，而今这第三本更是让人觉得读来酣畅淋漓、欲罢不能。篇中除承袭前两本之理论基础再创新外，在案例分析方面则更是分析得鞭辟入里，刻画得丝丝入扣。一个环节接着一个环节的话语设计，无论从心理学、人性观点来看，还是从程序设计的流程来看，都是安排得宜，再合理不过，因此整个“销售”的过程也就自然地、顺水推舟、顺理成章地缔结成交了。

本书精彩之处不仅是在于其“丝丝入扣”的销售链接(linkage)，或是其“无懈可击”的销售流程(program)，更重要的是其“谆谆善诱”的销售指令(command)。所谓“谆谆”善诱，也就是“祥和而委婉的耐心”+“妥善正确的方法”+“严谨而重视结果的流程”。这些繁复的指令在世辉深入浅出的笔下，全然融会贯通、尽在其中。

西方人说“焦点法则”，中国人讲“铁杵磨针、滴水石穿”。西方人有“秘密”理论，想要什么就来什么，中国人更是大器地认为“洞深鱼乐、树古擒来”，事出有因，一切的事物在其偶然的背后都有其必然的成因。读世辉的书，让读者能“知其然，且知其所以然”，在其融会中西学理、贯穿实物操练的众多案例中，不难看出作者在销售的理论与实践上的功力，超凡入圣、直指人性！

然而，学习本书更重要的是要了解“指令书籍，非得详加勤练，

直至运用自如为止”！否则，过目翻页，不过是纸上文章，终觉无用。

欣见世辉本书付梓，再次见证“威力营销”之创立12年来造福三万五千余认证学员的成果累积，也看出世辉多年专注而不虚华的授课精神，乐为之序。

朱清成

（原“成智集团”创办人，现“远东企业经营研究所”所长）

成功，从心理开始

阅读世辉的几本相关“催眠式销售”的书，内容的核心都和催眠治疗（hypnotherapy）与神经语言学 NLP（Neural Linguistic Programming）有关。在 NLP 的书籍里对 Neural 的解释是眼、耳、鼻、舌、身，在体验的过程中，用眼睛看、用耳朵听、用鼻子闻、用舌头去品尝、用身体去感受，由这些心理感觉经由神经系统传递到大脑。Linguistic 是和人沟通的语言，这里指的沟通是大脑和思想在沟通时所扮演角色的语言。Programming 是指眼、耳、鼻、舌、身在体验的过程中，大脑和心理沟通语言后，所反射出来的行为方式，如同计算机被程序指定去做某些特定的事情一样。催眠大师马修·史维说：“潜意识和计算机一样，给它好的信息，它就产生好的结果，给它垃圾信息，它就产生垃圾结果。”你给对方输入好的信息，对方回馈反应就是好的结果。举例来说，我在演讲时，曾主动走过去和一位观众握手，并说：“你好，我叫李经康，英文就叫我 CK 就好。”然而，对方自然就会自我介绍说：“你好，我是王自强（化名），英文叫 Jonny。”你讲了中文加上英文名，

对方就会回复中文加英文名，这就是正向的反馈。你给对方什么样的信息，对方的回复就会和你的方式相同。

“相信”是一种催眠的力量，卖房子的业务员对客户说：“这是我见过条件最好的房子。”当你相信时，客户也会因你的牵引而相信。其他销售行业行为也一样，当销售认为这是好产品，甚至销售员自己也在使用这个产品时，客户就相信这是个好产品，这就是催眠式销售。

经过 NLP 的学习过程，人人都可达到基础设定的成功目标，包括“个人生涯规划”、“人脉人际沟通”、“团队效率与激励”等方向。但是，NLP 不是读一本书后就懂得如何运行，要有专业的老师训练及教导才能成功。而近代企管界已开发一套“NLP 心想事成的行为科学与艺术”课程，帮助社会大众在个人成长方面，得到潜能激发，张世辉就是在催眠治疗的著名老师行列，助人成功的催眠式销售教练。

我创业十多年，经过了许多次灾难性几乎倒闭的大危机，事业不顺利的那段时间，身心疲惫又得了面临死亡的重病，而当时事业每况愈下，每个月亏损近一千万台币，不管怎么努力都找不到有效的经营方法，一年下来亏损近一亿，接近倒闭。而我当时没有找到任何让公司起死回生的有效方法，每天睁眼及闭眼都被困难所缠绕，同时在台湾的台北、台中、高雄三家公司，大陆的北京、上海、成都、福州四家公司，以及东南亚的新加坡、泰国

两家公司，我背负的责任极大超过我所能承受，而我家有年老卧病在床的父亲及妻儿要养，面对这么大的困难，即使我年轻时受过严格拳击训练的强健身体也撑不住，得了重病，在当下我的身体、心理分秒受折磨，而我不断告诉我自己：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨……”我知道上帝正准备给我一个更大任务去完成，所以现在正磨炼我的体能与毅力，我也不断阅读传记书，看到多数大企业都曾经历山穷水尽，最后找到一条成功之路。我不断催眠自己，我正在走向大成功，因此不会畏惧眼前的困难与辛苦。在这种自我催眠下的坚持，两年后，事业起死回生，朝着大成功的方向在大步迈进。这就是催眠的力量，“因为我相信”，所以我不怕任何困难，产生出心想事成的行为往前发展，这时悲观自然离我渐远，我走出来了，接下来喜事迎面连连。

成功关键因素许多，如决心、毅力、信念、潜意识等，坚持不懈、不屈不挠的行为都不是技能，而是催眠治疗中所说的心理层面爆发出的让人正向思考及行动的行为科学。世辉能把这些催眠治疗的精华面深思分析后，写出助人“励志”、“自我成长”及“成功”的著作，让人明白“成功，从心理开始”，乐写序推荐，愿读者能细心品味得道多助。

李恒康

（黑快马股份有限公司董事长暨畅销书作家）

让成功来找你

确实执行，你就不会扭曲所学。

贯彻所学，你就不会错误百出。

有效执行，你就没有修补漏洞的机会。

贯彻到底，你才能得到你所要的一切！

所以，有什么理由不贯彻所学并执行呢！

成功学之父拿破仑·希尔在距今约 90 年前，就已经写下旷世巨著《思考致富》。怎么到现在还是有超过 80% 的业务员依旧过着仅能糊口的惨状？

近代学者潜能激励风起云涌，激励大师安东尼·罗宾曾说：“你的人生质量好坏，来自于沟通质量的好坏！”知道的人不少，怎么还有超过 80% 的业务员无法过着他们想要的富足生活呢？

布莱恩·崔西在《巅峰销售心理学》一书中曾说：“失败是胜利者的早餐。”许多业务员大概激励过了头，只记得兴奋地大喊“我一定要成功”，却经不起来自顾客拒绝的挫败或是团队分崩离析

的打击！他们害怕失败、避免失败，却扬言成功致富！不是说失败是胜利者的早餐吗？害怕失败，怎能迎接与累积成功呢？

黑人激励演说家，莱斯·布朗提到，人们无法达到财富与人生目标，不是因为目标太高、太难，而是因为标准太低，低到无法点燃心中真正的燃料，自然不会有一飞冲天的马力！有80%的人所设的目标，都不是他们真正想要或一定要得到的。换言之，他们是“开自己玩笑、玩假的”。

怎么会有人跟自己的目标、前途、钱途开玩笑，还能每天过着低标准、只求过业绩与人力考核门槛的日子？难道上帝特别眷顾有钱人、顶尖业务员、超级明星主管、企业家、老板？

打肿脸充胖子的人虽然不少，不过，至少他们敢把自己打肿，事实上，很多人也因此成功。更多数人选择屈就现况，哪来的勇气与胆识把自己打肿脸充胖子？有些人注定一辈子瘦到营养不良，还会怪旁边的胖子，怎么不和他一起过着营养不良、靠考核最低业绩为标准的生活！

你知道连自己都掌控不了，随波逐流，你又怎能有效掌控、创造顶尖的成绩、收入与人力？

我极度渴望你的成功，更要让你的事业、收入与人生一飞冲天。人性，是所有商业活动的基础，人性的多变与不变不是心理学家、人类行为学家、催眠治疗师、潜能激励讲师的专利，这世界上有超过半数以上的人都知道要成功、要有钱、要富有，能做到

的却寥寥可数！我相信你不会是那种营养不良却还嫌别人吃得太好的人，你早就想要成功致富了，不是吗！现在，成功来找你了！每一篇的内容与案例都是为你而写，仔细阅读，好好运用，彻底执行，你就能得到你想要的一切！

每个人的脑容量差不了多少，唯一的差别，是动机的容量！而你的动机容量与你的财富数量成正比！

张世群

第1课

万事始于相信

要拥有销售的巅峰状态，
你必须拥有持续学习与实践的能力。

想成为超级销售战将，年收入破八或九位数吗？

我对维持原状一点都提不起劲，突破自我能力的极限，才是我真正热情所在！

问题是：八或九位数的年收入？有没有搞错！现在是什么时期，能够糊口的业绩能带来糊口的收入就不错了，很多人对于这个设想的反应是，“你疯了吗？！”看到这里，你可能会这样想。

让你自己的脑袋清醒一下，再想想这个问题：

你在销售上，是否已发挥 100% 的能力与潜力？

还不到 80% 吗？如果连你都不相信自己已经做到最好，你凭什么让顾客相信你或你提供他的商品、服务是最好的呢？

相信，是一种信念的展现、坚强意志力的延伸，以及自我实现的巨大能量。换言之，财富与成功是强大信念下的产物。