

黑幼龙 黑立言◎著

卡内基销售谈判 9 大法则

赢在销售力



中信出版社 · CHINA CITIC PRESS

赢在销售力

卡内基销售谈判 9 大法则

黑幼龙 黑立言◎著

谢其濬◎整理

中信出版社
CHINA CITIC PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

赢在销售力：卡内基销售谈判九大法则 / 黑幼龙，黑立言著. —北京：中信出版社，2011.1

ISBN 978-7-5086-2597-3

I. 赢… II. ①黑… ②黑… III. 贸易谈判 IV. F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第240517号

本书仅限于中国大陆地区发行销售

赢在销售力——卡内基销售谈判九大法则

YING ZAI XIAOSHOU LI

著 者：黑幼龙 黑立言

策划推广：中信出版社 (China CITIC Press) 蓝狮子财经出版中心

出版发行：中信出版集团股份有限公司 (北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)
(CITIC Publishing Group)

承印者：北京诚信伟业印刷有限公司

开 本：880mm×1230mm 1/32 **印 张：**7.5 **字 数：**101千字

版 次：2011年1月第1版 **印 次：**2011年1月第1次印刷

京权图字：01-2010-8091

书 号：ISBN 978-7-5086-2597-3 / F·2210

定 价：28.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书，如有缺页、倒页、脱页，由发行公司负责退换。

服务热线：010-84849283

<http://www.publish.citic.com>

服务传真：010-84849000

E-mail: sales@citicpub.com

author@citicpub.com

| 序 一 | 销售，无所不在

以前我们到罗马去玩时，其中一个景点是竞技场。导游向我们介绍了很多资料，像有多少座位，地下层的设计，入口的安排等，到现在都已经记不得了。当时最深的印象是古代的罗马人真奢华，真残忍，居然可以在酒池肉林中观赏狮子吃人或人杀死狮子。怎么这么不人道！

然而这种残酷的游戏，是怎么停止的呢？传说有一位神甫看过这厮杀的场面后，认为很不应该，于是就一个人到处“推销”他的理念。最后这种从国王到贩夫走卒都习以为常的残忍聚会终止了，庞大的竞技场也废弃了。

这位神甫的销售能力真好。

想象一下在今天的办公室、工厂或任何机构中，如果我们什么销售能力都没有，会是一个什么模样？我的意见常常得不到他人的支持；当别人的想法跟我的差不多的，说出来后同事们却一致叫好……久而久之，我会觉得很没意思，换另一家公司工作

状况也一样，这渐渐地会令我们失去自信，觉得孤单，真的很悲惨。因而，无论你是会计师、工程师、医师或建筑师，都必须要有销售能力，甚至还要相当喜欢销售。

美国前驻华大使司徒雷登的父亲是一位基督教传教士。司徒雷登小时候也常跟着父母一起当街发传单，呼吁大家信教。多年后，司徒雷登还谈到他是多么厌恶别人躲避他们或做出不屑的反应。这种叫卖式的销售方式的确很难受，很多人甚至以为销售本来就是这样充满压力与无奈。

这本书告诉我们，销售工作可以是充满乐趣的。

就以一位保险业务员来说，当他做成了一份保单后，可能觉得好辛苦，也可能觉得赚到了一笔钱。但要是这位业务员能感受到这位客户的家人今后因保险带来的保障或全家人的安全感，他做销售工作一定更开心。他找到了愿景，找到了价值。

卓越的业务销售人员不见得一定要能言善辩或张口就滔滔不绝。黑立言本人也不是这样。他曾在美国做过会计师，后来到耶鲁大学攻读企业管理硕士，再后来又专程到美国卡内基训练机构去学习“优势销售”课程，从学员、助教到讲师，用了一年的时间，而且还一边学，一边跟着去拜访客户，接着又在台湾举办卡内基优势销售班。十年来，很多公司，包括高科技、金融业、保险公司等的业务人员与主管都是他的学员。黑立言在销售工作中理论与实务结合的经验，的确能帮助他成功提升销售能力，而且

让他满怀喜悦。

克莱斯勒汽车公司曾一度陷入困境，几乎要宣布破产。当时的董事长艾柯卡说服了美国参众两院的国会议员，破例通过了一项救济法案，提供25亿美元帮助克莱斯勒渡过难关。结果克莱斯勒汽车不但免于破产，而且提前将这笔钱归还政府，后来业绩还蒸蒸日上。艾柯卡是工程师出身，年轻时甚至很内向害羞，口才拙劣。他将这种销售自己理念的能力，归功于他所接受的卡内基训练。他曾在自传中多次提到这点。可见销售能力并非天生，而是可以学习的。

成功、快乐的销售人员需要有自信。因为他真的相信自己是在帮助顾客购买，因而他常从顾客的角度来思考。

成功、快乐的销售人员常关心他的顾客，为他们服务，与顾客保持良好的人际关系，他与顾客之间是长远的、双赢的互动。

成功、快乐的销售人员会问问题，并且注意聆听。如果销售人员只是一味地讲解自己的产品的功能，常无法得到顾客的回应。

最后，成功、快乐的销售人员只有在这变化迅速、竞争激烈、压力倍增的社会中继续学习，保持成长，才能恒常如此。

黑幼龙

| 序 二 |

运用本书的九个建议

—— 用“半满”的心态来看这本书。我们常听过的一个比喻，就是把学习心态比喻成杯子里的水。如果你的杯子是满的，觉得自己什么都知道，不需要学习，我想你也不会买这本书。

有人又说学习时要把水倒光，用空杯子的心态来学习，这么做也很可惜，因为你的经验与想法一定有它的价值。

所以我建议，在阅读这本书时，想想看，是否有印证你个人过去的成功销售经验？是否在过去的销售经验中，有哪一个环节没做好，使你没有拿到订单？

在阅读的同时，去回顾自己的销售经验，相信是从这本书中获益良多的最佳办法。

二、不要一次就把这本书看完——除非你是为娱乐而读这本书。在阅读期间，要常常停下来思考，问问自己何时、如何运用这些原则与方法。

根据心理学家的研究，一个新习惯要经过21次的练习才能养成。这些原则是否能成为你的法宝，只能靠不断的复习和运用，才能养成习惯，没有别的方法。

所以我建议，遇到机会就马上运用这些原则。把本书当做工作指南或手册，以解决日常碰到的销售难题。

三、阅读的时候，可以用各种彩笔来做记号。凡遇到你认为可以用得上的意见，便在文字下面画线。假如那是个上好的意见，还可以加上“*”的记号。在书上做记号不但有趣，而且在复习的时候也会更快，更简单。

四、在从头到尾读过一遍后，最好每个月能找出几个小时进行复习。每天把这本书放在容易拿起来翻阅的地方，像床头柜或马桶上，你就有较多机会去翻一翻，把里面所谈到的许多销售理念牢记在心头。

五、要多找机会与同事、朋友，甚至家人分享你的阅读心得，让他们成为督促你养成良好销售习惯的动力。

六、利用笔记本自我检查与评估。有一位华尔街的银行总裁，曾经在卡内基训练中谈到他如何利用一套高效率的方法去自我改进，以下是他的描述：

“好几年前，我就开始用笔记本记下每天所做的事，然后在周末仔细对照、反省，重新检查与评估。我会自问：

“‘在这一次的拜访中，我有没有犯下什么错误？’

“‘有哪些地方我做得很好，哪些地方还可以更好？’

“‘这次访谈中，我从客户身上学到了什么？’

“这个自我分析和自我教育的做法增强了我下决断的能力，也使我在与客户交往的过程中获得了许多成长的机会。所以说，我的成功应归功于这个习惯，这一点都没有夸张。”

你在应用本书所提到的观念时，为何不用类似的方法去检验自己的工作成效呢？

七、这本书的每个章节，都有一个“你可以这么做”的练习单元。建议你确实地做做看，并把你所写下的想法或意见拿给你更有经验的同事或主管看，并请他在看完后给你一些建议，因为他们的意见会让你用更宽广的角度，来检查并改进自己的销售能力。

八、保持积极的态度。本书的原则与方法是以卡内基90多年的经验为出发点，但并不能保证你第一次运用就成功。遇到运用效果不尽理想时，最好能重新复习这本书，并问问自己：“下次我该怎么做，才能表现得更好？”

九、落实本书的最佳办法，就是实际参与相关训练，来提升自己的能力。你可以利用本书后面的报名表，免费报名参加卡内基销售训练的体验会，来了解如何通过学以致用训练过程，提升自己的销售能力，进而让工作更有成就感，生活更快乐。

黑立言

| 目 录 |

【序一】 销售，无所不在 / VII

【序二】 运用本书的九个建议 / XI

【序曲】 赢在销售力 / 1

【销售谈判法则一】 真诚地从他人的角度了解一切 / 11

我的实战录 当客户的眼睛和耳朵 / 28

冯仑这样做 挣钱的最高境界是“让” / 30

【销售谈判法则二】 很快地谈论客户感兴趣的话题 / 33

我的实战录 搭起和谐沟通之桥 / 52

李开复这样做 沟通之前，先问自己可以为别人做些什么 / 55

【销售谈判法则三】 主动了解如何满足客户的需求 / 57

我的实战录 有专业能力才能满足客户的需求 / 74

张瑞敏这样做 为用户提供解决方案 / 76

【销售谈判法则四】 给予对方足够的信息，提供解决办法 / 79

我的实战录 站在客户的角度来介绍产品 / 96

张朝阳这样做 经营你的回头客 / 98

【销售谈判法则五】 澄清疑问，化解反对意见 / 101

我的实战录 赢得信任，让客户的“No”变成“Yes” / 118

李嘉诚这样做 诚信渡过难关 / 120

【销售谈判法则六】 引发他人想要购买的欲望，赢得承诺 / 123

我的实战录 让产品的价值比价格重要 / 141

马云这样做 先帮助客户成为百万富翁 / 143

【销售谈判法则七】 深耕现有客户，积极开发新客户及培养班底 / 145

我的实战录 热心助人，24小时不打烊 / 163

张朝阳这样做 做一个好的企业公民 / 165

【销售谈判法则八】 建立愿景、订立聪明目标、有效运用时间 / 167

我的实战录 打造愿景，把“行业”变“事业” / 185

马明哲这样做 永远是个推销员 / 187

【销售谈判法则九】 保持热忱 / 189

我的实战录 热忱是业务员的先天条件 / 205

松下幸之助这样做 热忱胜于才干 / 207

【结语】 敲开客户心底那扇门 / 211

【编后记】 / 217

【序曲】

赢在销售力

我听过一个笑话。有人向某位画家买画，画家说：“你很有眼光，这幅画花了我十年的时间。”

这位买画人很惊讶地说：“真的吗？这幅画花了十年才完成？”

画家说：“不，这幅画我花了一天就画成了。其他的时间，全部花在了推销这幅画上。”

亲爱的读者，你也许觉得，只有业务员或推销员才需要懂得什么是“销售”。真的是这样吗？其实不然。

先谈谈我的经验。

记得在美国求学时，我有个申请到银行实习的机会。那家银行很有名，口碑很好，所以即使是实习生的职务，也是竞争者众多。

遇到这种挑战，我就问自己，既然那么多人去申请，竞争者多半是土生土长的美国人，想说服银行的人事主管录用我，该怎么做？这真有点伤脑筋。

于是我想到了自己和其他申请者不一样的地方。

面试时，我提到自己的移民身份，一路走来，学习英文有多么困难，可是我还是能考上加州大学，而我所采用的方法就是和成功的人做朋友。最后，我又强调自己是个很有学习能力的人。

这名主管后来录用了我。

因为他认为，我有学习能力，并且进步很快，而他们想要的实习生需要的正是这种特质。

你看，我在工作面试时，就是运用了销售技巧中所谓“推销自己独特的地方”的方法。而你所推销的特色，正好符合了对方的需求，就能让你在众多的竞争者中脱颖而出。

销售，生活中随处可见

毕业后，我在美国担任会计师。有一次，我们要查一家公司的账，因为这家公司经营业绩不佳，会计账也很乱，母公司又在加拿大，远水救不了近火，而查账的日期迫在眉睫，所以那家公司的员工士气很低落。我们要求他们提供资料，对方都爱理不理。

于是我就得不停地和他们沟通，让对方知道，只要好好提供资料，让查账运作顺利对他们会有什么好处。后来，他们总算是愿意配合，交出了我们需要的资料，让我们准时把账目赶了出来。

一般人也许很难想象，会计师在查账时，居然也需要懂得

“销售”；而我的经验是，销售技巧的一大功能就是要赢得别人的合作，这是在任何工作中都可以运用得上的能力。

回到台湾后，一开始我是在台湾的卡内基训练担任业务工作，那时候，卡内基训练的课程很受欢迎，要找到客户并不困难。不过做了一阵子，我确实觉得有一点儿工作倦怠，总觉得跟客户销售时常常事倍功半，不得要领。由于当时卡内基训练课程中，只缺销售班尚未引进台湾，我的父亲黑幼龙先生就安排我再到美国，去上刚改版的卡内基优势销售班，然后负责引进。我觉得这个构想很棒，就很兴奋地回美国上课。

我的老师叫做史蒂夫·约翰逊，初次见面时他就说：“走，我带你去拜访我的客户！”这令我马上就感受到了卓越销售员的热忱与行动力。

而且，我发现他非常厉害的一点，就是把销售工作变成了一件有趣的事。

比方说，拜访客户前，他就会喊着我的名字，要我跟着他一起为自己加油打气。我问他：“我们要怎么做？”史蒂夫就回答：“其实很简单，就是加油打气，相信今天一定会成功！”所以我们就喊口号，内容包括：“我很好！我很棒！我的销售一级棒！”同时还搭配跳扭扭舞的动作。

一开始我很不习惯，觉得怎么会有大人做这种事，实在好天真。不过，坦白说，做完这些动作后，我的心情还真的变好了，