

推销女王柴田和子

在全球寿险界，谈到寿险销售成绩的时候，人们常常说“西有班·费德雯，东有柴田和子”。

销售冠军的 成功 秘诀

吉尼斯世界纪录保险销售第一名

成功的推销员永不停止，失败的推销员总是消极。

向林 / 编著

揭密年薪3亿的销售传奇



中国致公出版社

推销女王柴田和子

销售冠军 的 成功秘诀



中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

推销女王柴田和子：销售冠军的成功秘诀：揭密年薪 3 亿的销售传奇 / 向林编著. —北京, 中国致公出版社, 2010.12
ISBN 978-7-80179-990-6

I. ①推… II. ①向… III. ①销售—经验—日本 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 207172 号

推销女王柴田和子：销售冠军的成功秘诀——揭密年薪 3 亿的销售传奇

编 著 者： 向 林

责任编辑： 董拯民

出版发行： 中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路 11 号西门 电话 66168543 邮编 100120)

经 销： 全国新华书店

印 刷： 北京毅峰迅捷印刷有限公司

印 数： 1—10000

开 本： 700×1000 1/16

印 张： 17

字 数： 200 千字

版 次： 2011 年 01 月第 1 版 2011 年 01 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80179-990-6 定 价： 29.80 元

版权所有 翻印必究

前言

销售是一场只有冠军没有亚军的比赛，因为亚军的投入并不比冠军少，但却没有多少回报。因此，销售工作并非人人都能做得来，能做销售工作的人都不简单。

从小到大，我们每个人都在进行自我推销。不管你是什么人，从事何种工作，无论你的愿望是什么，若要达到目的，你都必须具备向别人进行自我推销的能力。可以说，生活中的我们无时无刻不在扮演着推销员的角色，只不过，我们推销的往往不是有形的产品，而是自己的思想、观点、成就、服务、主张和感情等。只有通过自我推销，你才能取得成功，才能实现你的美好理想，才能达到你的目的。也就是说，我们每个人其实都是天生的推销员。

销售人员不辞辛苦地展开无数次产品推销的目的是什么？很简单，就是为了实现成交。那么如何才能让你的销售活动离成交的目标越来越近，如何才能抓住得来不易却可能转瞬即逝的成交机会呢？销售人员需要做好信息处理、知识储备、谈判技能、说服技巧等多方面的准备和锻炼。掌握这些知识与技巧，对于销售人员实现成交目的、把握成交机会具有十分重要的指导意义和现实意义。

“推销”不论是过去还是现在都是我们经济繁荣和增长的推动力。纵观人类的历史，绝大多数推销员都是工作勤奋、有能力、有知识的人，他

们做出了不可估量的贡献。在舞台和小说里，他们永远保持着一种形象：独一无二。

这是一本介绍日本推销女王柴田和子的销售传奇和成功秘诀书，记录了“日本第一、世界第一业务员”称号的柴田和子的心路历程，以及其最壮丽、最动人的保险推销故事，是启发人们如何成为超级业务员的最新秘本。这位传说中的日本推销女王自1978年首次登上“日本第一”的宝座后一直蝉联了16年日本保险销售冠军，夺下了“世界第一”的桂冠，从而荣登《吉尼斯世界纪录》，她的年度成绩能抵上800多名日本同行的年度销售总和。虽然她从1995年起担任日本保险协会会长，但其业绩依然不衰，早已超过了世界上任何一个推销员。柴田和子说话机智幽默，为人搞笑，衣着奇特，已经成为当今营销精英分子们心中的“顶级大姐”和最酷偶像。

你无法不被书中推销女王的个人努力和伟大成就所感动，但这并非本书的全部，它的宗旨是希望能从推销大师的个人足迹中找到成功销售的真正方法。

福特集团首位全球营销总监诺瓦尔·霍金斯曾说过：“销售是一份仅次于总统的伟大职业！”的确，无论是在哪个行业，销售都是非常重要的工作。没有销售，企业就无法生存。要想做好销售，销售员除了自身要有较强的能力和素质外，还要学会一些销售技巧。本书针对销售过程中的每个细节，从“沟通前准备”到“如何打动陌生客户”，再到“如何确定客户的需求”，直至双方达成一致，成功交易。书中都针对每个环节的关键点做了细致阐述，让销售员在掌握基本沟通技巧的同时，也在潜移默化中提升沟通能力。本书还为销售员提供了许多有效的方法和宝贵的建议，对销售员业绩的提升会有很大帮助。

本书中讲到的销售法则，不是教你如何做好一笔生意，而是教会你如何做好，直达成功！本书内容精炼、便于携带，方便读者在需要的时候随时翻看，查找所需的内容。经常翻阅本书，有助于你的销售业务节节上

升。如果你能每天掌握并在生活和销售工作中实践一项本书中的技巧，那么一年后你就会成长为一名销售专家了——一名手头更宽裕的销售专家。

销售也是一门技术，它强调一种销售理念的更新，即从以产品推介为出发点的说服购买型转化为逐步向以帮助客户解决问题为出发点的咨询服务型，销售的效果也从达成单笔交易转化为促成一系列的交易。但是，在实际运作中，仍然存在着操作人员对这一销售模式的误解甚至歪曲，导致不能充分发挥此项技术的独特优势。本书语言简练，并辅以画龙点睛的框架语言，主要介绍销售成功运作的要点、流程，通过深入剖析销售大师的成功秘诀，为广大销售人员提供更为合理、高效的销售运作技巧和策略。

编 者

目录

第一部分

没有天生的推销员

第 1 章 磨砺之路

受“蒙骗”下水/2

想拥有自己的房子/4

恐怖的支部长/6

初出茅庐/8

第 2 章 进入“百万圆桌会议”

挑战自己是 3 个亿的开始/11

保持旺盛的斗志与信念/15

培养正确的心态和工作习惯/17

价值 3 个亿的精彩推销话术/20

“柴田军团”盛衰史/29

公私兼顾的时间管理心法/31

第 3 章 让自己每天进步一点点

拥有强烈的企图心/35

与众不同的形象更能让客户接受你/38

端正心态，接受心理素质的全面考验/41

亲和力：无形的杀伤武器/45

自我肯定，让自己高大起来/49

口舌生花：讲究说话的艺术/52

要清楚自己的“附加值”/55

第二部分

成为首席业务员的秘密

第 4 章 销售人员应具备的心理素质

练就“一笑了之”的豁达心态/61

鼓起勇气，战胜怯场/63

拒绝悲观，坚持到底/66

磨炼恒心，绝不半途而废/69

积极应对“销售低潮”/72

克服恐惧，练就“厚脸皮”/74

做自己情绪的主人/77

“好脾气”创造好业绩/79

第 5 章 注重细节，让客户和你做永久的生意

诚为上策：真正的推销不是欺骗/84

250 定律：饱含激情地推销自己/87

诚恳服务：记住客户，客户也能记住你/90

充满热情但不咄咄逼人/94

巧谈有关竞争对手话题/99

等待时机：识别客户发出的成交信号/103

猎犬计划：老客户也是新客户/107

第 6 章 提升修养，学会说话生意自然来

成功的销售源自巧妙的提问/112

创造融洽的环境与氛围/115

事先弄清客户关心的事，让沟通畅通无阻/119

任何时候都不要与客户争论/121

处理客户异议的经典技巧/123

保留后路，为自己留余地/129

对话才能成交，销售不是说话而是对话/133

第 7 章 开发你的人脉金矿

人脉是一笔无形资产/140

网撒得越宽，网的鱼越多/143

多发展新客户，生意才会滚滚来/146

不要歧视任何一名潜在客户/149

漂亮收尾，留住大客户/153

向客户延伸出客户链/158

步步为营，巧妙引导潜在客户变成真正的客户/162

第8章 懂得布局，做活自己的销售

做好准备，不因你的原因错失机会/168

只有问才能了解客户的真实需求/172

与客户形成良好互动关系/176

售后不时地问，客户才认为你关注他/180

关键人物：销售成功的关键/185

正面突破：柳暗花明又一村/188

进退从容：该放弃时就放弃，别拿固执当坚持/193

第9章 给你一个客户加速器

寻找潜在客户：赢得潜在资源/198

摸清客户底牌，教练帮助成交/204

防范销售雷区，谨慎才能成交/208

激励营销法则：让客户体会到收获感/213

第 10 章 行销制胜心经

借砖敲门：下游战术扩大需求/218

借名钓利：抓住客户的从众心理/221

幽默诙谐：营造愉快的气氛/224

装愚示傻：不要否定顾客的意见/227

攻其不备：赢在意想不到之处/231

借鸡生蛋：站在双赢的角度考虑问题/234

第 11 章 如果你吃了“闭门羹”

勇敢面对比逃避更能解决问题/240

摆脱尴尬的捷径/243

接受拒绝才有机会成交/246

挖掘藏在拒绝背后的隐情/249

反对意见是成交的前奏/252

化委屈和耻辱为前进的力量/256

参考文献 /259

第一部分

没有天生的推销员



第 1 章 磨砺之路

在全球寿险界，谈到寿险销售成绩的时候，人们常常说“西有班·费德雯，东有柴田和子”，这是对柴田和子所取得的成绩的莫大赞许。1988 年，由于柴田和子连续 9 年获得日本寿险营销的三冠王，因而荣登该年度出版的《吉尼斯世界纪录大全》。她还在 1989 年和 1990 年担任年度的“百万圆桌会议”会长。

推销是一个一学就会的行业，它不需要多少专业知识，但它又是一个属于聪明者的行业，推销工作仅仅依靠勤劳是不够的。现在流行的叙述推销成功经验的书中，都把推销保险描述成呕心沥血，甚至降低尊严，给别人做下人，以期打动别人。但是，对于柴田和子来讲，她却丝毫没有类似的经历。

受“蒙骗”下水

柴田和子是在 1970 年 3 月进入“第一生命”新宿支社的，当时已经 31 岁。她的丈夫是工薪阶层，家里有两个只有 1 岁和 2 岁多的孩子。现在每个人都称她是“日本第一、世界第一”的营销女王，其实，柴田和子当初进入保险业却是被人“蒙骗”拉下水的。

在进入保险业之前，柴田和子根本没有想到过要把保险作为自己的职

业。相对于其他职业来讲，当时的保险业一直被视为寡妇和别无所长者的工作，她对这项工作没有丝毫的好感，况且，在生孩子之前，她在其他企业做得还是很优秀的。有一天，柴田和子的表妹带着一位在“第一生命”担任业务员的朋友到家里玩。原本那位业务员是要说服她表妹担任保险业务员的，而她表妹也的确是个推销好手，当时她推销化妆品的成绩，在日本也是可以进入前几名的。然而不巧的是，她当时已经登记为其他保险公司的兼职人员了，结果拉拢的目标就转到柴田和子身上来了。于是，在表妹带领下，她们以“玩”的招牌来家里劝她入会。

那时柴田和子的孩子还小，对行销保险的工作也没什么好感。况且她觉得自己还是有一技之长的，还不至于沦落到卖保险的地步，因此就直言婉拒，担任保险业务员的建议。但是，当那位朋友知道柴田和子有日文打字及珠算一级的资格时，就改口说：“因为也在招募事务员，要不然你就别应征业务员，来当事务员好了。而且据说月薪高达 10 万日元。”柴田和子当时并不知道这只是业务员的一种策略，感到还是挺兴奋的。不必做自己讨厌的事情，还能有高收入，而且工作时间还是弹性的，这真是“天上掉下来的馅饼”。要知道，在 1970 年，月薪 10 万日元可以说是非常优厚的条件了。那时候大学毕业的学生的起薪也不过 35000 日元，况且还可以弹性上班呢。如果是现在，柴田和子会对这些不实的言辞嗤之以鼻，可是当时她真的以为交了好运，于是，就拖着老公、带着孩子一同去参加面试。

3

面试的结果是：公司以保险业务员的名义录用了柴田和子，不过，如果个人讨厌推销工作，也可以只做计算工作。保险公司的计算工作对她来讲也是较为简单，主要是企业年金及团体定期保险的计算。于是，柴田和子决定就到这家公司上班。可是，当她高高兴兴地到公司上班后才发现，根本没有什么计算的工作。

到了上班第 4 天，上面通知她要准备参加业务员的初级课程考试，那时她才恍然大悟，原来一切都是“骗局”。公司要的根本不是什么日文打字或具备珠算能力的事务员，而是保险业务员。怎么办呢，是另外找个工

作，还是从事自己不情愿的工作？对于其他人来讲，他们也许会责问公司，或者干脆跳槽；也有的想暂时有个安身之地，混天度日，抱怨别人不守信用，每天过着牢骚满腹、哀怨凄凉的日子。

对于柴田和子来讲，她经过短暂的思考，觉得既然事情演变到这种地步，与其消极地工作，不如正确面对，把保险在自己的心理上转换为这正是她梦寐以求的工作。柴田和子的这种心态确实帮了自己不少忙，“不急不躁，既来之，则安之”，既不急于求成，又要锲而不舍，一切向前看。

想拥有自己的房子

柴田和子很快调整了心态，除了对工作和生活的积极态度外，还有一个秘密，那就是她渴望拥有自己的房子。而保险推销，她想这也许是上天给自己的一个机会，如果好好地利用它，也许就会实现自己拥有一套新房的梦想。

4 人们说，爱情是盲目的，这句话一点不假。柴田和子和先生对于婚姻的认识并不比其他他人高明，他们认为只要有爱情便可突破一切难关而结了婚，可是，他们并没有想到结婚以后的事情。其实，结婚是一件很现实的事情，仅仅凭着爱情是不能维持生计的。

柴田和子和先生是在同一家公司工作时认识的，他们从前都是在“三阳商会”工作，先生还是她的下属。当他们决定结婚时，就面临着必须有一个人要离开这家公司。这在日本是不成文的规定，夫妻俩不能在同一个公司上班。因为柴田和子的能力较强，公司希望她能留下来，于是，她的先生只好另找出路了。在他们有了孩子之后，柴田和子辞去了工作，专心在家里当起了家庭主妇，这时，他们的生活就只能靠先生那原本只有她一半的薪水来维持了。可以想象，他们一家 4 口挤在两间租来的分别只有 6 个榻榻米和 3 个榻榻米大小的房子里，生活绝对不会宽裕。跟现在比起

来，那时的整个日本社会是非常贫穷的，他们的生活也因为只有丈夫一人维持而陷入了捉襟见肘、寅吃卯粮的赤贫状态。

其实，最令柴田和子牵挂的是她的母亲。自从1947年她的父亲去世后，母亲独自一人支撑着这个家，把他们抚养成人。在柴田和子生小孩的时候，她的哥哥也结了婚，可以说这是母亲一直惦念的一件事。她的嫂子是大阪人，是一名职业妇女，能力很强，收入也较高，足能应付一家人的开销。不过，嫂子与母亲之间的思想和生活方式却存在着巨大的差异，这不仅仅是代沟，更重要的是由于两人的成长历史、家庭背景等而导致的观点不统一，就难免出现相互对立的状况。母亲虽然贤惠忍让，不过，却难以在哥哥家里生活下去。由于母亲与嫂子都是只手撑起艰苦生活担子的刚强女性，因此都个性很强，所以问题不容易解决。

父亲去世后，虽然是母亲独力抚养他们长大，但其中大哥的作用也是不可忽视的。当时的柴田和子虽然感到生活很贫穷，但没有感觉到压力。而她的大哥已经感觉到了生活的压力，并协助母亲做些力所能及的事情。母亲一直认为大哥吃的苦比他们要多得多，所以，她对大哥一直怀有一份歉疚，因此为了大哥，母亲可以忍受一切。对于这一切，虽然已离开家的柴田和子不是特别地明了，但也能感觉到母亲内心的苦楚。所以，她一直想把母亲接过来，一方面让母亲离开她不愿意待的地方，另一方面，也好让一辈子受苦的她享受一下天伦之乐，而且，柴田和子自己还可以出去找一份工作。可是，细想起来，现在的住处只有两间租来的小房子，又哪里有地方让母亲容身呢？因此，柴田和子强烈渴望能够拥有一所属于自己的房子，好接母亲同住，早日能与受尽千辛万苦的母亲共同生活。这个心愿支持着她全身心投入到行销工作中去。

当然，这对于手抱稚子、身处恶劣环境的柴田和子而言，是个艰难的决定。她就是这样踏入这行的，也可以说柴田和子是为了某个人才拥有了今天的成就。她为了母亲、为了丈夫、为了两个女儿，而开始了漫漫行销之旅。

恐怖的支部长

也许是上天考验柴田和子的耐受力，她一进入公司，首先遇到的就是一个脾气暴躁而且性格古怪的上司。

从进入这个公司一直到她的上司退休的 5 年间里，柴田和子所记得的这位上司的脸色是晴天的日子能够数得出来。而她对这位上司也一直是手足无措。每次一开门踏入办公室，就听到他大声怒吼道：“你怎么可以右脚先踏进办公室？”而且他还会要求别人重新从门外走进办公室。如果被吼的人觉得莫名其妙，反问他：“为什么非得左脚先进入办公室呢？”这时，他就会觉得自己的权威受到质疑，就更加怒不可遏，怒吼道：“想造反啊？”如果此时闭口不言，又会被他说是“以沉默来表示抗议”。由于他不允许发问，因此，有许多次柴田和子变得进退两难。有时因为不知该怎么处理而请教他时，他立刻劈头就骂。这样，即使像她这样从小受苦受难、遭受欺凌而自认坚强的人也过着一星期哭 3 天的日子。

这位支部长是疯狂的巨人棒球队球迷，每次巨人队输球的第 2 天，他的脾气就特别暴躁，发脾气的方式也就特别恶劣。因此，每次在巨人队打败后，他就会不停地找茬，以便发泄自己的愤懑之情。不过，如果巨人队获胜，不仅仅是他，柴田和子和其他下属也跟着高兴，因为此时不用担心被他找茬，办公室的气氛也就变得活跃起来。他能春风满面好几天，也会主动慰问下属，与前一天的他判若两人，令人诧异不已。而且，这位支部长还会请柴田和子吃油沐面条或是喝咖啡。对于别人，也许是唯恐避之而不及，而柴田和子却还是可以接受的，这一点也颇得支部长的赞许，也许孤单的人更加需要理解吧。因为当时的巨人队实力还算雄厚，队里还集中了广冈、长岛在雄及王贞治等著名球星，因此巨人队获胜的概率还是挺高的，而柴田和子也能相应地多一点宽松的环境。

这个支部长还有洁癖，每次柴田和子打过电话，他一定会用酒精擦拭