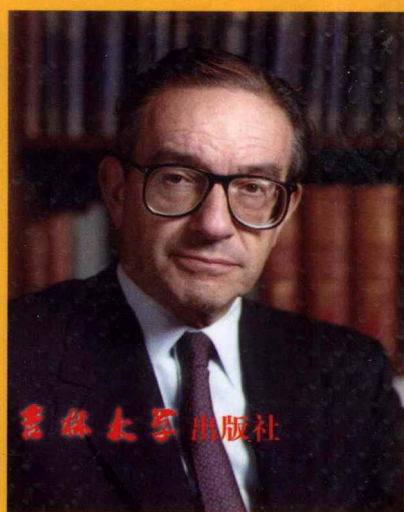
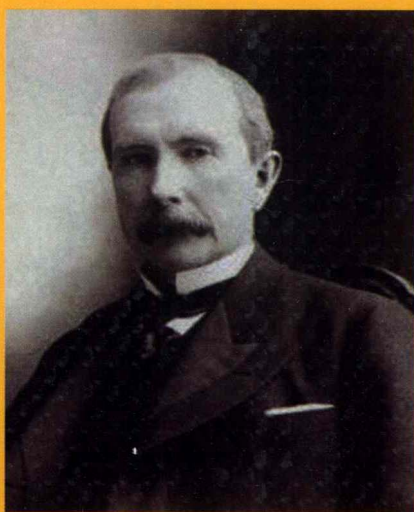


揭秘犹商兵法 感悟商海沉浮

犹太人成功法则 推销细节

高明的推销本领源自对细节的高度把握



犹太人成功法则

犹太商人的推销细节

蔡春华 主编



吉林大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

犹太人成功法则/蔡春华主编, —长春: 吉林大学出版社,
2009. 4

ISBN 978-7-5601-4391-0

I. 犹… II. 蔡… III. 犹太人—商业经营—经验 IV.
F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 056813 号

书 名: 犹太人成功法则

作 者: 蔡春华 主编

责任编辑、责任校对: 黄凤新

吉林大学出版社出版、发行

开本: 710×1030 毫米 1/16

印张: 38 字数: 640 千字

ISBN 978-7-5601-4391-0

封面设计: 赵云峰 世纪鼎

北京华戈印务有限公司 印刷

2009 年 4 月 第 1 版

2009 年 4 月 第 1 次印刷

定价: 228.00 元

版权所有 翻印必究

社址: 长春市明德路 421 号 邮编: 130021

发行部电话: 0431-88499826

网址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

编 委 会

主 编：蔡春华

副 主 编：王德先 李品武

编 委：李丛瑞

孙仕忠

代朝阳

刘天华

冯瑜坚

孟凡强

何世轩

尹 龙

范士涛

杨华莹

李品武

庄传标

吴 芒

卓世军

吕致文

翟国彬

牛 犁

陈 兵

刘 琪

谭 擘

刘 勇

邓诗萍

吴登美

田树友

马小青

王连军

姚继志

石文举

胡 鹏

吴建辉

徐威宇

吴素萍

圣 文

何国山

李德哲

李 晶

姚建龙

田小榕

曲洪淇

徐向华

赵炼红

孟 耀

朱耀文

张 永

胡 军

王德先

尹项武

李新忠

导 读

推销作为一门科学，在每个行业都存在，在每个人身上都发生。无论是个人还是企业，都需要不断地学习，海纳百川般融汇各种各样的知识、技巧、谋略，形成自成一家的智慧体系。

犹太商人之所以能够称雄商界，自有他们独到的绝门功夫，尤其是高明的推销本领。在犹太商人看来，做生意必须有自己一套行之有效的推销技巧，这样才能卖出更多的商品，生意越做越大。犹太商人中有句谚语：“世界上没有一流的商品，只有一流的推销员。”可见他们对推销本领的重视。

犹太商人认为，能够处理好一件事情所包含的各个细节，就是成功，推销也是如此。推销的实质是一个沟通过程，是对每个细节都要把握好的过程。推销之所以被认为是一种最艰难的工作，因为其中包括了数不清的烦琐细节，常常一招不慎而失去全局，阻碍着推销成功。成功的推销员必须是一个精明细致的人，一个懒惰、粗俗的人是不适合做推销的，因为他不善于把握细小屑事。

《塔木德》上说：“杂乱无章的人只能面对支离破碎的残局，制定一份详细的计划清单，可以帮助你把自己的行为变得有秩序和条理化。”在犹太商人看来，制定明晰有序的行动步骤，正是保证成功的细节所在，它可以使人有计划地前进，分目标地执行，从而每一步都清楚自己该做什么，直至达到成功。推销从某种意义上讲就是一种沟通，尤其是拜访客户，可能会存在许多沟通障碍，而推销员最需要掌握的细节就是消除这些障碍，保证拜访过程中交谈的顺利进行。

《塔木德》里有句话：“上帝赋予我们一个舌头，却赐给我们两只耳朵，我们从别人那儿听到的话，可能比我们说出的话多两倍。”犹太商人认为：推销最难的地方不是如何把自己的建议表达出来，而是如何听出别人心里最想说的



读



话。他们信奉：会说的不如会听的，推销之道，贵在先学会少说话多倾听。在倾听时，哪怕是一些看似不起眼的细节，也不可忽视。

《塔木德》上说：“人惟一能完全控制的东西是他的思想。思维决定判断，判断决定行动，行动决定结果。有智慧的人运用正确的思考，把事情处理得干净利索，珠圆玉润。”在犹太商人看来，判断力的强弱，往往决定交易的成败，忽视它或者不注重修炼它，推销员的前途就会陷入渺茫的结局。以高度敏感的思维去捕捉事物的细微征兆，敏锐地发现问题，找到别人所忽略的细节，这是每个推销员必备的基本功。

本书通过对犹太商人推销中 10 个方面的具体细节的阐述，来揭示成功推销员在推销工作中对每一个细节的智谋和技巧运用。突出了局部带动整体，细节统畴全程的非凡力量。这些看起来细小但却必不可忽视的每个推销细节，就是推销员开启成功大门的钥匙。一句话：滴水成溪。只有把握好每个推销细节，才能把握好全局；只有把每个推销细节做到位，才能赢得最后的推销成功。

以往的推销工作，你可能很失败，那是因为你对那些看似细小但又事关重大的推销细节没有很好地把握，甚至根本就没有注意到那些细节。不过还不算晚，有一个真理告诉我们：你明天所要过的生活，由你今天的行动决定。如果你想改变失败的推销局势，成就你的事业，那么就借鉴本书中的推销细节去纠正、引导你的推销工作。你会发现，推销成功并不难。

编者

第一章 推销的实质就是推销自己

犹太商人推销细节一：具备过硬的自我推销素质

在犹太商人中流传着这样一个说法：世界上没有一流的商品，只有一流的推销员。在他们看来，一个蹩脚的商人，再好的商品到了他的手中，也会因其推销能力太差而丧失自身的优势。因此，做生意表面上是靠能力推销商品，从细处上看，归根结底就是推销自己。

推销自己是一种才能，也是一门艺术，推销员自身必须要有过硬的素质。一个人具备了卓越素质，就可以安身立命，就能抓住机遇获得成功。只有能把自己推销给别人的人，才能推销最有价值的东西。

言谈举止要流露出充分的自信	(3)
把外表风度的美留在顾客的心里	(5)
用优良的态度换取客户更大的回报	(8)
相信自己的商品是最好的商品	(11)
把信誉当做自己的一笔重要资产	(15)
面对失败要有重振旗鼓的勇气	(17)



目

录



第二章 每一步都清楚自己在做什么

犹太商人推销细节二：制订明晰有序的行动步骤

《塔木德》上说：“杂乱无章的人只能面对支离破碎的残局，制订一份详细的计划清单，可以帮助你把自己的行为变得有秩序和条理化。”一个人必须对他的事业进行规划，否则做不出什么大事来。善于运用“工作计划性”的原理，往往会产生惊人的力量。

在犹太商人看来，制定明晰有序的行动步骤，正是保证成功的细节所在，它可以使人有计划地前进，分目标地执行，从而每一步都清楚自己该做什么，直至达到成功。有许多人却因为缺乏这一点，不但丧失了一次次成功的机会，而且经常把自己逼到失败的边缘。作为推销员必须记住：自我思考和自我规划是别人永远无法替你做到的。

- 制订一个切实可行的推销目标 (23)
- 为目标制定有效的行动计划 (25)
- 推销前详尽地调查客户资料 (28)
- 必须预先设计好对付竞争对手的方案 (31)
- 敢于用较长的时间准备大生意 (33)
- 高效地安排和利用你的时间 (36)

第三章 把东西卖给尽可能多的人

犹太商人推销细节三：构建强大的客户资源网络

犹太商人有句话：“客户是最宝贵的资源，商人必须源源不绝地拥有这些资源。”他们总是尽力去开拓更多的客户，把东西卖给尽可能多的人。他们非常清楚：推销是在一定的区域内进行的，由于商业

竞争、人事变动等原因，客户也会变动，客户可能会流失，即使没有流失，或许购买量也会减少。如果推销员不积极寻找新的客户，客户就会越来越少，这对推销工作的进展极为不利。

推销员如果缺乏有效开发客户的方法，将会面对半途而废的结局。其实，寻找客户的方法多得很，但关键是自己要养成一个职业意识，不能偷懒，要随时随地去寻找，从而走出属于自己的推销之路。

.....

拓展客户群是推销的第一工作	(43)
善于在陌生人当中寻找你的贵人	(46)
充分利用你的亲友团来帮助你推销	(49)
尽一切可能通过社交打开局面	(52)
敢于利用有影响力的客户	(55)
顾客不分贵贱，切莫以貌取人	(57)

.....

第四章 与客户面对面愉快地交流

犹太商人推销细节四：保证拜访过程畅通无阻

犹太商人霍伊拉说：“最亲切最有效的交流方式是面对面的交流。通过面对面的交流，你可以直接感受到对方的心理变化，在第一时间正确了解对方的真实想法，从而达到快速有效的沟通。”推销是一种沟通，拜访客户可能会存在许多沟通障碍，而推销员最需要掌握的细节就是消除这障碍，保证拜访过程中交谈的顺利进行。

在推销访问中，主角永远是客户，要想让客户喜欢你，使商谈获得成功，就要多花些心思研究客户。自己自始至终要完全扮演配角，不搞强迫推销，善于寻找突破口，即使无望也要创造再访的机会，以便日后达成交易。

.....

用漂亮的开场白打开访谈局面	(63)
用热情换取客户的信任和好感	(66)

.....



目

录



找一个有趣的话题把谈话继续下去	(69)
多问几个问题寻找成功突破口	(71)
谨防在看似无关的小事上摔跟头	(74)
为下一次再访做点铺垫	(78)

第五章 用耳朵比用嘴巴得到的好处更多

犹太商人推销细节五：洗耳恭听比能言善辩更具威力

《塔木德》里有句话：“上帝赋予我们一个舌头，却赐给我们两只耳朵，我们从别人那儿听到的话，可能比我们说出的话多两倍。”这句话告诉人们：要多听少说。犹太商人认为：推销最难的地方不是如何把自己的建议表达出来，而是如何听出别人心里最想说的话。他们信奉：会说的不如会听的，推销之道，贵在先学会少说话。

成功的推销员都善于运用两项技巧：洗耳恭听和能言善辩。在细节处理上，他们会让听重于说，即悉心听取客户的心声，把耳朵借给别人，而不是把嘴巴借给别人。在倾听时，哪怕是一些看似不起眼的细节，也不可忽视。

不仅能言善辩，更要洗耳恭听	(83)
真诚聆听顾客心声更能说服顾客	(86)
不露痕迹地配合才显出最高明的聆听	(89)
在聆听中捕捉顾客的购买信息	(92)
善于排除聆听过程中的障碍	(95)

第六章 用提问得到你想知道的答案

犹太商人推销细节六：善于用话套话，巧妙加以引导

犹太商人洛德尔说：“提问是交谈的先导。提问犹如音乐的定音，音定准了，乐曲演奏起来就流畅、动听。因此，成功的推销员在访谈、对话中必须善于提问。”巧妙的提问可以让推销员在推销过程中把握住谈话的主动权；可以避免造成双方的误解；可以同客户建立良好的信任关系；还可以有效提高推销成功的几率。

在推销过程中，推销员巧妙地提问还要注意提问方式的灵活性。要在适当的时候提出适当的问题，以便最可能的从客户那里获得信息，从而帮助自己选择成功的推销策略。

提问越多双方的误解就越少·····	(101)
用提问把握谈话的优势·····	(104)
问到点子上可以有效提高成交机率·····	(106)
聪明人会用最恰当的提问解决问题·····	(109)
提问要准、快、变，才能大奏奇效·····	(113)

第七章 用准确的判断赢得好结局

犹太商人推销细节七：以敏锐思维做出明智决策

《塔木德》上说：“人惟一能完全控制的东西是他的思想。思维决定判断，判断决定行动，行动决定结果。有智慧的人运用正确的思考，把事情处理得干净利索，珠圆玉润。”在犹太商人看来，推销是人与人之间打交道，目的是共同做好双方皆大欢喜的一些事情。判断力的强弱，往往决定交易的成败，不注重修炼它，推销员的前途就会陷入渺茫的结局。



目

录



准确的判断有利于推销员掌握事态的发展趋向，洞悉客户的真正目的，迅速有力地做出恰如其分的决策，使结果朝着有利于自己的方向发生和发展。因此，以高度敏感的思维去捕捉事物的细微征兆，敏锐地发现问题，找到别人所忽略的细节，这是每个推销员必备的基本功。

凭远见卓识永远走在他人前面·····	(119)
判断客户类型对号入座进行推销·····	(121)
巧妙回应客户的开放型身体语言信号·····	(125)
机智应对客户的封闭型的身体语言信号·····	(128)
善于把握住有利的成交信号·····	(131)

第八章 灵活应变机智处理客户异议

犹太商人推销细节八：善于变通，从借口中寻找商机

犹太商人霍伊拉说过：“在推销活动中顾客提出的反对意见或借口，既是成交的障碍，也是成交的信号。”推销员在做的每一笔交易中，几乎都可能面对着顾客的异议和反对意见，推销员成功与否在很大程度上取决于对顾客异议的处理是否得当。因此，正确对待和妥善处理客户异议，是现代推销员必须具备的基本技能。

犹太商人认为：真正的推销是被拒绝之后才开始的，但客户的一些借口有时并非真实的拒绝，推销员必须弄明白客户异议的真假，找出真正的问题所在，继而有效地去处理，以便做到避开或化解不利因素，使意外事件不影响甚至达成交易。

把成交阻碍转换为成交信号·····	(137)
想方设法把东西卖给“没有钱”的顾客·····	(140)
让只认品牌的顾客回心转意·····	(144)
顾客越拖延越促使他尽快做决定·····	(148)
帮助客户找到购买的理由·····	(152)

第九章 还没见面就已经打动客户

犹太商人推销细节九：熟练运用电话推销技巧

在现代犹太商人观念中，快捷方便准确有效地使用电话，是掌握省时、省钱、赚钱的一项强有力的技能。每一位推销员，要想取得优良销售业绩，就必须善于利用科技工具，不断提升自己，与科技和资讯的发展保持同步。有些推销员打了无数次的电话给客户，往往收效甚微，甚至一筹莫展，丧失信心，这与没有把握到位电话推销的细节有很大的关系。

那些优秀的犹太商人在电话中对客户具有难以抗拒的亲和力，还没见面就已经打动客户，是因为他们对电话推销中的说话细节之处运用得非常娴熟、得心应手的缘故。

用最动听的声音接打电话·····	(157)
每一个电话都要慎重对待·····	(161)
准确无误地抓住对方电话交谈的内容·····	(164)
在最容易让人接受的时间打电话·····	(167)
巧妙突破电话推销中的障碍·····	(171)

第十章 一切都在自己的掌控下收局

犹太商人推销细节十：善于操纵顾客达成交易

编筐编篓，重在收口。促成交易是推销员所追求的最终目的，从寻找客户，到接近客户、面议洽谈、处理客户的异议，推销活动便步入了收获的关口。犹太商人认为，为使客户做出有利于推销员的最后决定，使推销工作得以圆满成功，推销员不能坐等事态演变，应该采取积极的推销策略与措施，敦促客户做出抉择，促使交易成功，要让



目

录



推销在自己的掌控下收局。

操纵是犹太商人擅长使用的一种本领，它能让对方在非自然的情况下，按照自己的意思去做。操纵细节的灵活运用，不仅可以使你推销成功，同时还能让客户喜欢你、佩服你，甚至成为好朋友。

断绝准客户犹豫不决的最后一丝期待	(177)
抓大放小，以小处的让步换取成交	(179)
趁热打铁，以最快的动作签约	(182)
化整为零，以局部交易推动整个交易	(185)
顾客越是挑剔越要紧紧抓住他	(187)
附录 犹太商人推销的 10 种智谋	(191)
1. 推销自己的热情	(191)
2. 用失败赶走失败	(191)
3. 在孤独中享受寂寞	(192)
4. 一定要控制住自己的情绪	(192)
5. 付出越慷慨，回报越丰厚	(192)
6. 发现每个人的购买动机	(193)
7. 不要相信任何借口	(193)
8. 善于把产品缺陷变成优点	(193)
9. 做你所推销商品的专家	(194)
10. 客户永远是对的	(194)

第一章

推销的实质就是推销自己

犹太商人推销细节一：具备过硬的自我推销素质

在犹太商人中流传着这样一个说法：世界上没有一流的商品，只有一流的推销员。在他们看来，一个蹩脚的商人，再好的商品到了他的手中，也会因其推销能力太差而丧失自身的优势。因此，做生意表面上是靠能力推销商品，从细处上看，归根结底就是推销自己。

推销自己是一种才能，也是一门艺术，推销员自身必须要有过硬的素质。一个人具备了卓越素质，就可以安身立命，就能抓住机遇获得成功。只有能把自己推销给别人的人，才能推销最有价值的东西。





- 没有预测能力，你将无法做成功一件事，无法走在别人的前面，因为你看不到未来的发展。
- 做推销要因人制宜，要判断出客户的性格、年龄、职业上的特征与差异，对症下药，促进生意成交。
- 在推销过程中，成交时机的到来有时不仅表现在顾客的肯定言行上，而且大多情况下会表现在许多特征变化和相关信号上。
- 始终都要注意观察客户，学会捕捉判断客户发出的各类购买信号，只要信号一出现，就要迅速转入有效的敦促成交的工作。

言谈举止要流露出充分的自信

犹太商人推销细节要诀

一个成功的推销员，应该具备鞭策自己、鼓励自己的心态。只有这样，才能在大多数人因胆怯而裹足不前的情况下，或者在许多人根本不敢参加的场合下大胆向前，向推销的高境界推进。

* * * * *

一位犹太商人说：“你的内心充满着自信，你的事业就会成功。有方向感的信心，可让人们每一个意念都充满力量，当你有强大的自信去推动你的成功车轮时，你就能平步青云，无止境地攀上成功之巅。”

自信仿佛是个永恒的话题。古今中外，多少成功者曾对这两个字做过精辟的解释，抒发过独到的见解。拿破仑说：“‘不可能’，这个词只能在愚人的字典里找得到。”他还说：“胜利不站在智慧的一方，而站在自信的一方。”萧伯纳说：“有自信心的人，可以比浩渺更伟大，能够化平庸为神奇。”戴尔·卡耐基说：“如果你真相信自己，并且坚信自己一定能达到梦想，你就真正能够步入坦途，而别人也会需要你。”奥格斯特·冯·史勒格说：“在真实生命里，每个事业都从信心开始，并由信心迈出第一步。”麦修·阿诺德也说：“一个人除非自己有信心，否则不能带给别人信心；只有让自己信服的人，才能使别人信服。”自信是积极向上的产物，也是一种积极向上的动力。自信，对于一个推销员的成功与否是非常重要的。自信是推销员所必须具备的、最不可缺少的一种气质。

犹太商人深知人性的特点：人们通常喜欢与才能出众的人交往。顾客也一样，他们不希望与毫无自信的推销员打交道，因为他们也希望在别人面前自我表现一番。只有信得过自己的人，别人才会把责任放心地托付到他的身上。当你和客户商谈时，言谈举止若能流露出充分的自信，肯定会赢得客户的信任，客户信任了你才会相信你的商品说明，从而放心购买。通过自信，才能产生信任，而信任，则是客户购买你的商品的关键因素。

客户对于商品，经常都怀有类似一样的不满和疑问，因此，在面对客户

