



The OneMinute Closer

一分钟⚡拿下订单

[美] 詹姆斯·皮肯斯 (James W. Pickens) ◎著
约瑟夫·马西尼 (Joseph L. Matheny) ◎译
张科丽 ◎译

汇集全球**57个**
销售高手的私房“必杀”秘笈
历经**26年**实际销售业绩验证
让你的**销售额**
至少提高**25%~30%**



中国人民大学出版社
China Renmin University Press

The OneMinute Closer 一分钟⚡拿下订单

中国人民大学出版社
·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

一分钟, 拿下订单 / (美) 皮肯斯, (美) 马西尼著; 张科丽译

北京: 中国人民大学出版社, 2010

ISBN: 978-7-300-12877-1

I. ①—…

II. ①皮…②马…③张…

III. ①销售—方法

IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 205397 号

一分钟, 拿下订单

[美] 詹姆斯·皮肯斯 著
约瑟夫·马西尼

张科丽 译

Yifenzhong, NaXia Dingdan

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街31号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 [http:// www. crup. com. cn](http://www.crup.com.cn)

[http:// www. ttrnet. com](http://www.ttrnet.com) (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京京北印刷有限公司

规 格 170 mm × 230 mm 16开本

版 次 2010年11月第1版

印 张 11.75 插页2

印 次 2010年11月第1次印刷

字 数 116 000

定 价 28.00 元

版权所有

侵权必究

印装差错

负责调换



常常阅读我们图书的读者一定都记忆犹新，2008年以前出版的图书中，都放置了一篇题为“一切为了您的阅读体验”的文章，文中所谈，如今都得到了读者的广泛认同，也得到了出版业内同行的追随。

在我们2008年以后的新书以及重印书中，读者会看到这篇“一切为了您的阅读价值”；而对于我们图书的新读者，我们特别在整本书的最后几页，放置了“一切为了您的阅读体验”的精编版。今后，我们将在每年推出崭新的针对读者阅读生活的不同设计和思考。

- ★ 您知道自己为阅读付出的最大成本是什么吗？
- ★ 您是否常常在阅读过一本书籍后，才发现不是自己要读的那一本？
- ★ 您是否常常发现书架上很多书籍都是一时冲动买下，直到现在一字未读？
- ★ 您是否常常感慨书籍的价格太贵，两百多页的书，值三十多元钱吗？

★ 阅读的最大成本

读者在选购图书的时候，往往把成本支出的焦点放在书价上，其实不然。**时间才是读者付出的最大阅读成本。**

阅读的时间成本=选择图书所花费的时间+阅读图书所花费的时间+误读图书所浪费的时间

★ 选择合适的图书类别

目前市场上的**图书来源**可以分为**两大类，五小类**：

1. 引进图书：引进图书来源于国外的出版公司，多为从其他语种翻译成中文而出版，反映国际发展现状，但与中国的实际结合较弱，这其中包括三小类：

a) 教科书：这类书理论性较强，体系完整，但多为学科的基础知识，适合初入门的、需要系统了解一门学问的读者。



b) 专业书：这类书理论性、专业性均较强，需要读者拥有比较深厚的专业背景，阅读的目的是加深对一门学问的理解和认识。



c) 大众书：这类书理论性、专业性均不强，但普及性较强，贴近现实，实用可操作，适合一门学问的普通爱好者或实际操作者。

2. 本土图书：本土图书来源于中国的作者，反映中国的发展现状，与中国的实际结合较强，但国际视野和领先性与引进版相比较弱，这其中包括两小类，可通过封面的作者署名来辨别：



a) “著”作：这类图书大多为作者亲笔写就，请读者认真阅读“作者简介”，并上网查询、验证其真实程度，一旦发现优秀的适合自己的作者，可以在今后的阅读生活中，多加留意。系统地了解几位优秀作者的作品，是非常有益的。

b) “编著”图书：这类图书汇编了大量图书中的内容，拼凑的痕迹较明显，建议读者仔细分辨，谨慎购买。

老 阅读的收益

阅读图书最大的收益，来自于获取知识后，**应用于自己的工作和生活**，获得品质的**改善和提升**，由此，油然而生一种无限的**满足感**。

业绩的增长



一张电影票

职位的晋升



一顿麦当劳

工资的晋级



一次打车费

更好的生活条件



两公斤肉



中文版序

The One Minute Closer

这是一本很特别的书，它在美国畅销一时，现在又被转译成了各种语言，在世界各国出版。书中介绍的销售与成交秘诀乃是50多个国家的成交高手于多年生活工作中总结得到的结晶，私藏多年，从未公开发表过，所以本书一出版就引起了读者的巨大反响。这些成功的销售高手第一次把自己的经验公诸于众，每一位读过本书的销售人员应用了前辈们的经验后，业绩都会显著提升，平均高达25% ~ 35%。

中国的企业高管、销售总监及政府工作人员尤其需要阅读这本不同寻常的书，因为它能够帮助中国销售人员更好地理解美国人的理念和内在思维，了解各行各业的美国人的精神组成。读了这本书，如果一位美国客户对你销售或展示的产品提出疑问，那你就知道如何去打消他的顾虑或异议了。本书的读者还可以学到美国人做生意的方式、谈判的诀窍以及理解他人的要素。

本书将提出销售史上前所未见的销售与沟通理念。在这堂充满生气的课上，中国读者可以从中理解美国消费者的强项与弱项。而且，你若希望在激烈竞争的销售市场中脱颖而出，那就一定不

能错过这堂课。在销售方法上，《一分钟，拿下订单》做到了对读者知无不言、言无不尽，同时又深入浅出、明白易懂。你将学到并掌握的销售知识能让客户理解、尊重并接受你的意见，这些知识不仅适用于美国的，也适用于任何国家的消费者。再没有任何一本销售书籍，能够像本书一样不遗漏任何客户反应中的细微之处了。我相信，在读完本书之后，中国读者必将能更上层楼，领会别处无法寻得的销售智慧。中国和美国这两个伟大的国家，携手合作、和谐并进，会让世界更加美好，本书愿为此添砖加瓦。

作为《一分钟，拿下订单》的作者，我唯一的心愿就是用最诚挚的语言劝告大家，人类的生存离不开他人，众人之间相互合作能使世界更加繁荣，站在巨人的肩膀上工作就可以改变世界。我们的孩子会知道，我们这些销售人已经全力以赴，竭尽所能向他人推广销售理念和产品，从而让他们过上了更加丰富多彩的生活。《一分钟，拿下订单》包含了国际化的销售智慧，同时也包含了我的一片心血。愿每一位读者都能从本书中得到他所需的东西，愿您能给世界留下一个无法磨灭的印记。

你们的朋友

詹姆斯·皮肯斯

2010年11月1日

写在前面的话

The One Minute Closer

这将是我的最后一本销售书，衷心感谢你们在过去 26 年里为我所做的一切。你们让我的作品畅销全球，你们的善良和忠诚让我自愧不如。这本专业销售图书讲述了各种具有强大冲击力的一分钟成交“必杀”秘诀。这些秘诀是我在各地演讲时，从优秀的成交高手身上学到的。这些高手跟我分享了他们的独门销售成交技巧，很荣幸可以由我把这些技巧呈现给你们。这本书的内容很简短，写作风格有点类似于小说，通俗易懂，而且它还包含了有关一分钟成交的独家见解，以及所有成交高手都坚守的某种智慧。

大约两年前，有人问我为什么还要写一本销售参考书。我能想到的唯一答案就是几年前我在非洲听到的一句话：“为我一生所学的知识赋予生命。”有一位优秀的成交高手曾告诉我：“做真正的自己需要勇气。”许久之后我才发现，我就是一个在不断尝试成交的销售人员，而且真心热爱这个职业。另外，能够把别人教给我的东西付诸文字是上天赐予我的财富。

这是一本与众不同的销售书籍，我在书中着意追求新颖、独

特以及欢快的节奏。书中介绍的一分钟成交策略确实有效，必能为你带去巨大的销售成交量。所有成交高手都知道这一点：“切不可给赛马套上犁，因为那会磨灭它的比赛精神。”我在写作中时时谨记这一点。所以实话实说，本书的目标完全是为了提高成交高手的技艺，为那些天生具备说服能力的人增强精神力量。有人在私底下提醒我，解读某些权威的“成交技巧”和销售过程可能会损害我的公信力。可惜我早已下定决心，若与人分享（同时希望帮助他人）却没有倾囊相授，那就算不上分享。

读者们，如果你想成为杰出的成交高手，那么就从每一位值得你学习的人身上学尽你所能学到的，并传播开去。再一次感谢所有信任我及我的作品的人。愿上帝永远保佑你们。所有成交高手一致认为，销售工作中最大的秘密，最强大、最独特，甚至无坚不摧的元素，就是你！

祝所有人马到成功。

引言

让你的销售额至少提高 25% ~ 35%

1

第 1 章

好的销售一定要有订单撤销

9

- 20% 法则：自然界的金科玉律
- 应该有 10% 左右的售后订单撤销
- 设置 90 天工作目标

第 2 章

不做激怒顾客的大傻瓜

33

- 顾客不买的六条重要理由
- 待顾客如待百万富翁
- 大部分顾客都是冒险家

第 3 章

找到顾客心理上的死角

65

- 20% 的准备加上 80% 的表演
- 顾客购买的三大原因
- 3 英尺的保护空间

第4章

让顾客和你一见如故

81

- 首要规则，不以钱取人
- 只看右眼
- 复述顾客回复里的一个关键词

第5章

不要让顾客失去疑问

97

- 让顾客触碰产品
- 适时递上一支笔
- 若有必要，请画出来

第6章

一分钟，拿下订单

109

- 假想已经成交
- 情绪 + 时机 = 顾客购买的良机
- 14种最强的一分钟成交策略

第7章

超越，永远在下一次

159

- 适时请求援助，也不吝惜援助他人
- 送礼物拿出总统的派头
- 不论成败，收放自如

写在后面的话

167

译者后记

169

The One Minute Closer

引言

让你的销售额至少提高25%~35%

寻找信仰需要勇气，
鼓起勇气需要信仰。

——詹姆斯·麦克里

(James M. McCurley)

路易斯安那州新奥尔良

本书由 57 个国家的销售专家、成交高手为更广大范围的成交高手所写，他们愿与同行分享各自的销售秘诀和原理，使大家都能变成更优秀的销售精英。

书中提到的销售流程和一分钟促成交易的小提示都是多年成功经验的总结，其中的每一种方法，每一套说辞都可以帮助阅读本书的销售人员提高至少 25%~35% 的销售额，这种幅度的飞跃已由过去 26 年来的实际销售业绩得以证实。

书里大部分的知识点都曾深藏于成交高手的内心之中，不曾与人讨论过，也不曾传授过他人。

这本销售技巧指南采用了一种别出心裁的文体，突出重点，用语直白，没有故事情节，没有天花乱坠的宣传，没有啰嗦的场景对话；只有销售成交流程里的实情，按照国际惯用的销售演示流程展开。本书可以称得上是一份专业资料，其中分享的成交法则和标准是空前绝后的，但可能不适合新入行的销售新人和害羞

的销售人员，因为任何刚进入销售这一行的人都会缺乏谈判经验，所以可能会对书中的部分内容难以理解。本书讲述了很多真实的“一分钟成交”案例，之前都不曾印成文字。事实上，书中列举的销售案例丰富多样，它们可以保证你一次又一次地达成销售。其中有一个案例，只有少数几位成交高手知道，那套一分钟的成交说辞是那么的有说服力，以至于每一位听到的顾客都愿意掏钱买单。

至此，在展开本书内容之前我想先介绍一下“永恒的成功”的真实意义。因为每一位曾经为这份文稿贡献过力量的成交高手，今日都已经家财万贯，功成名就。

下面这篇讲述成功的短文是在墨西哥高山上一个废弃的修道院里找到的。

通往成功之路的秘密

通往成功之路的真正秘密不是大学的学位，不是与富人的关系，不是他人的嘉许，也不是绝佳的商业机会。真正永恒的通往成功之路的秘密是悲伤、失望、眼泪、挫折和失败。一个人没有受过伤就不可能真正了解自己，也不可能发现自己的勇气，更不懂得如何尊重他人。可以帮助一个人形成个性和持久精神，并且坚定决心的支柱是在逆境和痛苦中磨炼出来的。一个人如果没有敌人，又怎么会珍惜他的朋友呢？如果一个人的梦想还没实现，又怎么能理解风险，面对痛苦呢？每个人都拥有一些天

赋，一旦被发掘出来，就能散发出鼓舞人心的勇敢精神，吸引众人。但是要想找出上帝赐予的秉赋，一个人必须探索世界，感受怀疑的火焰，还要啜饮怜悯的苦水。他必然会在软地基上建楼，必然会显得愚钝无比，灵魂上布满骄傲留下的伤疤。然后，当一切都消失，又重新出现在屡战屡败、渐渐疲倦的意识中之时，他静静地伸出手，触碰希望，发现自己成功的大厦稳稳建立在坚实的石块之上，上面刻满了同情，还有上帝带着力量和爱的祝福。

这篇短文道出了我想说的全部内容：做你自己；活到老，学到老；让世界感受你的存在。

成交高手不是简单的销售人员。这群人不断追求进步，促进繁荣，提出值得放手一搏的新思路，绝不让机会之门在他们面前关闭。成交高手都明白，以自己希望的方式生活，这本身就是成功。

今天的市面上有许多销售图书想把销售成交的艺术复杂化，甚至宣称基本上成交都很困难，但销售并没有那么复杂。任何销售活动实际上只是一种情感的交流。

大多数人在学习销售时，都希望直接进入问题的核心，学习那些可以马上兑现的新成交案例和促进成交的方法。这是人之常情，谁不希望跳过那些无关紧要的信息，直接进入人们认为的核心要点？但如果一个人不理解销售活动的基本原理，那么最关键的一分钟成交技巧终究无法发挥作用，这一点很重要。这些技巧

有可能被一知半解的人所使用或者误用，还有些人对技巧的理解停留在表面上，操作起来颠三倒四，这会破坏成交技巧预期中的持久效用。

首先，我将在本书中分享我在生活中了解到的有关成交高手的信息：他们如何思考，信心从何而来，如何评价顾客行为；接着再分享一分钟成交的案例及其过程，以及如何操作一分钟成交技巧。

在传授销售成交的秘诀之前，我想介绍一些有关成交高手的情况。多年来我走遍世界各地，发现世上的销售人员不是处于“生存模式”就是“生活模式”，即有些销售人员靠着预支佣金过活，或者靠一张张的佣金支票勉强支撑，然而，还有一些销售人员赚的钱却多到足够他们享受真正的生活。

全世界的一分钟成交高手都发现，他们需要一个明确的生活目标，日复一日地激励他们追求成功。他们明白，如果一个人的生命没有这样的一种渴望，一种让他们愿意为之牺牲一切的渴望，那么就不算真正活过一回。经常听到销售人员说，“我打算做这个”，或者“我打算做那个”，事实是，仅仅“打算”无法完成任何事情。这就是为什么成交高手有一种抱负，即他们要成为自己这一行里的顶尖人物。记住，成交高手永远在进步，永远在设法理解新的销售信息，这样他们才可能始终立于不败之地，才不至于掉进那令人绝望的、挥之不去的“生存模式”。

人们常说，朽木不可雕，秉性难移。在此我要告诉大家，这些说法是有史以来编造得最拙劣的谎言。人们可以改变，只要他们

愿意，任何时候都可以。销售人员迟早会意识到，满载而归抑或一败涂地，都是他们自己的生活、自己的选择、自己的责任。成交高手们也明白，他们的习惯，无论好坏，在生命中的某一刻都会成为性格的一部分。

成交高手个个都争强好胜，而且本质上都是风险爱好者。他们心里清楚，任何进步都是由于人们采取了不受欢迎的立场和无足轻重的主张，因此他们不会向任何人妥协自己的动机和决心，尽管有时候他们的动机和决心颇具争议。对于一分钟成交高手而言，遇到新顾客，说服对方购买他认同的产品，他们就是在这样日复一日的过程中，一步步接近成功的。

成交高手不惧怕生活在边缘，也不畏惧挑战极限，因为他知道这些限制是那些眼光不够长远的人设定的。日语有句谚语：“露在外面的钉子会招来锤子。”^① 现实世界不存在这样的锤子，只有人们自己用手敲自己的脑袋说，“我还不够好”或者“我做不到”。

如今的高科技世界迫切需要成交高手这种热情和远见。顾客潜意识里都想与善于追求不可能之事的人来往，而一分钟成交高手正是这样的人物。

所有我曾踏足的地方，都没有见过这样一位成交高手：若事情进展不顺，或者当前进的路上，痛苦填满了孤独的夜晚，他就不再相信自己；事实上，每当四下无人之际，他总是祷告祈求帮助，自己给自己增添力量。

① 中文类似谚语有：枪打出头鸟。——译者注