

没有成交的订单

美国顶级业务顾问

丹·托马斯·米勒 / 著

资深翻译

程晓岳、宋超 / 编译

Secrets of Turning Failure
into Success:

The Most Powerful Tools in Selling



全美销售大师的终极销售心经

✓ **What** 何谓善用“**目击证人**”？

✓ **Why** 为什么要问“**为什么**”？

✓ **Where** 哪里才是完美成交的“**靶心**”？

✓ **Who** 谁才是销售过程中的“**Key Person**”？

✓ **When** 什么时候适合“**预约推销**”？

✓ **How** 如何找出客户的那棵“**樱桃树**”？



Succ

全美销售大师丹·托马斯·米勒的**5W1H**销售宝典，

网罗二十年来从失败低谷到业绩巅峰的经验法则，

教你拒当订单乞丐，稳操成交胜券，成为让客户永远只说“我愿意”的

TOP SALES!

《逆转富》财管先驱

陈富生

《用听的学行销》首席名师

王宝玲

★联合推荐★

全国百佳图书出版单位



时代出版传媒股份有限公司
黄山书社

美国顶级业务顾问

丹·托马斯·米勒 / 著

资深翻译

程晓岳、宋 超 / 编译

没有 不成交的订单



全美销售大师的**终极销售心经**

全国百佳图书出版单位



时代出版传媒股份有限公司

黄山书社

☐ 中国大陆中文简体字版出版 2010 黄山书社

☐ 版权合同登记号: 1210845

☐ 原著: Dan Thomas Miller

☐ 繁体代理: (台湾) 创见文化

本社经由华文网股份有限公司正式授权, 出版本书中文简体字版本。非经书面同意, 不得以任何形式任意复制、转载。

图书在版编目 (CIP) 数据

没有不成交的订单 / (美) 米勒著; 程晓岳, 宋超编译.

—合肥: 黄山书社, 2010. 10

ISBN 978 - 7 - 5461 - 1475 - 0

I. ①没… II. ①米… ②程… ③宋… III. ①销售业务—销售—经验—美国 IV. ①F847. 124

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 139964 号

没有不成交的订单

(美) 米勒 著 程晓岳 宋超 编译

出 版 人: 左克诚

责任编辑: 胡俊生

责任印刷: 李 磊

装帧设计: 大 铭

出 版: 时代出版传媒股份有限公司 (<http://www.press-mart.com>)

黄山书社 (<http://www.hsbook.cn>)

(合肥市翡翠路 1118 号出版传媒广场 7 层 邮政编码: 230071)

发 行: 北京时代联合图书有限公司

电 话: 010 - 65513628

经 销: 全国新华书店

印 制: 北京东海印刷有限公司

电 话: 010 - 63706888

开 本: 710 × 1000 1/16

印 张: 18

字 数: 220 千字

版 次: 2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5461 - 1475 - 0

定 价: 36.00 元

版权所有 侵权必究

(本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换)

来自本杰明·富兰克林的启迪

我出生于1888年一个狂风暴雪的日子。我居住在街道西侧，每50码才有一盏路灯，因为光线不足，人们上街还要燃起火把。至今我仍然记得那名点灯人，他整夜在街上来回走着，如果哪盏路灯熄灭了，便将它重新点燃，多给行人们一些光明。

许多年后，我开始探索如何成功销售，一本《本杰明·富兰克林自传》给了我极大的影响。本杰明·富兰克林（Benjamin Franklin）的事迹，对我而言，就犹如那位点灯人，他留下光明，让我在暗夜里看到了出口。

当富兰克林还是名债务缠身的排版工人时，他就认为尽管自己能力普通，但只要方法正确，一定能够脱颖而出。怀着一颗富有理想的心，他为我们留下了任何人都能依循的成功轨迹。

富兰克林归纳出13个成功的要素，每个要素都耗费一周的时间去分析研究并完全掌握，13周为一个周期，一年重复4次。他用了50页的篇幅，详尽描述这13个要素如何影响他的生活。他认为“我的后代或许会以我为榜样并从中获益”。

当我读完这段文字，立刻翻到他解释那13个要素的部分。在后来的几年里，我反复阅读那几段内容，仿佛这是他留给我的遗嘱。

我认为，就连本杰明·富兰克林这样的天才，都觉得那13个因素是成功的必备要件，那我又为何不去尝试一下？假如我上过大学或是中学，我或许会自诩聪明，对此不屑一顾，但我一生只读过6年小学。富兰克林先生逝世150年后，那些享誉世界的大学仍然对他相当推崇，尽管他也只读过两年书而已。基于这些理由，我觉得如果我不试试他的方法，我就是个真正的笨蛋！



我将那 13 条要素应用于销售之中，并把其中 6 条原封不动地借用，而其他 7 条则根据自己的弱点稍加修改。我依照以下顺序去执行：

- (1) 冲劲
- (2) 秩序——自我管理
- (3) 怀抱兴趣
- (4) 处理问题
- (5) 掌握关键
- (6) 稳重倾听
- (7) 诚实与忠贞
- (8) 业务知识
- (9) 欣赏与赞扬
- (10) 开朗积极
- (11) 记住姓名与模样
- (12) 提供服务
- (13) 成交——实时行动

我将这 13 个要素记在卡片上，并做了简单的说明。本书就是由这 13 点加以扩充与延展而成。第一个星期，我随身携带“冲劲”的卡片，一有闲暇就会拿出来翻阅，一个星期后我便投入了比以往多两倍的冲劲与热情。下一个星期我再带上“秩序——自我管理”那张卡片，依此类推。

13 个星期以后，我再从头开始反复阅读。我的内心充满着前所未有的动力，每个星期都比上一个星期对这些要素认识得更深入，也更深植于心。我的工作因而变得充满意义，也更让人期待！

一年后，我对 13 个要素的学习总共重复了 4 轮。我完全无需刻意努力，便能在现实中应用那些要素，就像它们与生俱来地依附在心灵里

一般。

我极少遇见对本杰明·富兰克林的 13 个要素一无所知的人，但也极少有人告诉我他们是否做过尝试。

不要忘记本杰明·富兰克林是位科学家，因此他那种每个星期掌握一个要素的计划，采用的也是科学方法。这 13 个要素彼此紧密联系，环环相扣，想要全部掌握并不简单，更无快捷方式可言。但实践的途径是一条通往成功的康庄大道，只要持续前进，就能看见目标！

本杰明·富兰克林的 13 要素是：

- (1) 自制——自我管理性格与习惯
- (2) 沉默——不说没用或可有可无的话
- (3) 秩序——物有所置，事有所序
- (4) 处理问题——成功解决问题
- (5) 俭朴——少花费也可以成大事
- (6) 勤奋——珍惜时间，改革恶习
- (7) 诚实——永不欺诈，无信不立
- (8) 公正——不结党营私，敢于承担责任
- (9) 宽容——以德报怨，不计前嫌
- (10) 整洁——注意服饰与行为，塑造良好的个人形象
- (11) 稳重——遇事沉着应对，不轻易被动摇
- (12) 忠贞——待人忠实诚恳
- (13) 谦逊——仿效耶稣和苏格拉底

在你读完本书前，你也许已经读过很多同类型的书籍，也许已经听过太多成功人士的分享，反而惶然不知何所依循。

假如你读了这本书后毫无收获，那就算浪费了你的时间；但假如你



认为这本书还可以，并照着我的方法一一实行，我想你会离成功越来越近；又假如你通过本书学会了本杰明·富兰克林的成功要素，那绝对会使你的人生绽放前所未有的光彩。

不管你从事何种职业，都可以试着找出对你职业生涯有所帮助的13个要素，并且加以掌握，长此以往，你一定会在这个过程中产生惊人的进步。只需一年，你就能够重振自信。13个星期的努力，你就会对自己的成长大为震惊，再过一段时间，任何人都会感觉到你的截然不同。换句话说，此时你已经在前往成功的路上，甚至已经是个成功者。

对我而言，写这本书是非常有趣的历程，我尽力写出自己从困顿到茁壮的真实体验，希望读者阅读此书，就如我阅读富兰克林的传记般，能获得醍醐灌顶般的启发。

丹·托马斯·米勒

Part I 走出失败

- ① 从“冲劲”下手 / 002
- ② 重返业务生涯 / 009
- ③ 敌人只有一个 / 016
- ④ 策略性的自我管理 / 021
- ⑤ 当客户说“不”的时候 / 029
- ⑥ 40 种借口排行榜 / 033

Part II 下一秒就成交

- ① 比客户还渴望他的需求 / 042
- ② 看准牛眼就能正中靶心 / 049
- ③ 15 分钟销售 25 万 / 056
- ④ 11 个销售私传秘诀 / 063
- ⑤ 善用问号 / 072
- ⑥ 为什么要问“为什么” / 080
- ⑦ 挖掘深藏在背后的原因 / 085
- ⑧ 被遗忘的倾听力 / 093



没有不成交的单

Meiyou bu Chengjiao de Dingdan

Failure

Part III 别让信赖透支

- ① 连标点符号都诚恳 / 103
- ② 医生给我的启发 / 108
- ③ 赞扬你的对手 / 114
- ④ 为什么会被淘汰 / 119
- ⑤ 寻找“目击证人” / 125
- ⑥ 当心客户“以貌取人” / 131

Part IV 拓展交易人脉

- ① 向林肯学习如何交友 / 140
- ② 无入而不自得 / 148
- ③ 记住姓名与长相 / 154
- ④ 冗长的言语倾销 / 161
- ⑤ 消除对权威人士的恐惧 / 166

Part V 开始推销的步骤

- ① 抛接的前奏 / 173
- ② 预约的艺术 / 181
- ③ 精明不是秘书与总机的专利 / 191
- ④ 坚行不辍 / 195
- ⑤ 让客户帮你代言 / 200
- ⑥ 温“故”而知“新” / 204
- ⑦ 成功销售的 7 大认知 / 213
- ⑧ 成交前的最后一个诀窍 / 221

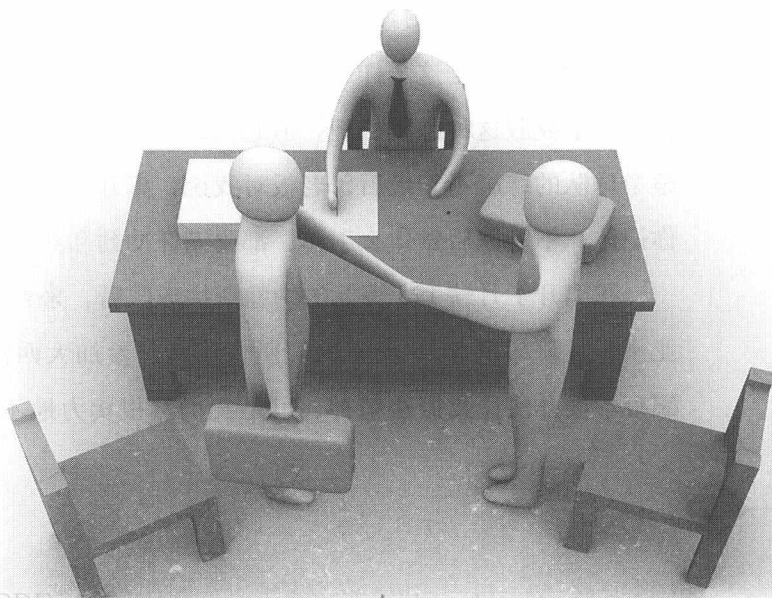
Part VI 赢家的 8 条成功金律

- ① 积极心态的磁力作用 / 229
- ② 多走几步路 / 235
- ③ 运用信心 / 243
- ④ 创造愉悦的小环境 / 248
- ⑤ 让冲劲融化于生活 / 254
- ⑥ 并肩作战 / 260
- ⑦ 独特气质的魅力 / 265
- ⑧ 普遍规律的力量 / 270

Part I

走出失败

“冲劲能够振奋的不只是一个人，而是两个以上更多更多的人，只有在那个情境里，行动才会让所有人受到感染，如果在这个氛围里销售产品或服务，那么大家就会像中了非买不可的病毒。”





从“冲劲”下手



在我刚成为职业棒球队员时，便遭遇了一次严重的挫折。那是1907年，我效力于宾夕法尼亚州的约翰斯顿球队，并代表球队参加了三州联赛。那时的我年轻气盛，意气风发。可是有一天，我突然无缘无故地被球队解聘了。我现在很难想象，如果我当时不找球队老板问个明白，那么我今天的生活会是怎样的境况——当然也绝对不会写这本书了。

我问老板这到底是为什么？他回答说，是因为我不够用心，打球时没精神，就像是一个打了很多年球的老球员，毫无冲劲；又说如果我用心的话，就不会是这个样子。我辩解道，那是因为我太在乎比赛，我发誓会尽量克服这种恐惧心理，但老板却说，这根本没有用，我只会成为整个球队的绊脚石。最后，老板对我说，离开这儿吧，米勒！不过，请你记住，不管以后做什么工作，都要满怀冲劲和斗志。

我离开了月薪175美元的约翰斯顿球队后，来到同样位于宾夕法尼亚州、月薪却只有25美元的切斯特球队，参加大西洋联赛。微薄的薪酬根本没办法让我振奋精神，可是我仍然很卖力地不断练球。三天后，

同队的老球员丹尼问我：“米勒，你正值年轻岁月，理当四处闯荡，怎么会参加这种级别的联赛呢？”我只好无奈地答道：“如果我知道哪儿能找到比这更好的工作，无论任何地方我都愿意去。”

过了一个礼拜，丹尼推荐我到康州的纽黑文队试训。我永远也无法忘记报到的那一天。联赛中没有人认识我，更没有人知道我的过去。于是我暗暗发誓，要在这次比赛中成为最出色的球员，并且说到做到。

从那以后，场上的我便成了最有干劲的球员，我掷球的速度和力量，几乎把场内接球伙伴的手套震落。有一次比赛时，阳光非常毒辣，气温高达华氏 100 度。我运用智慧与对手较劲，并抓住对手接球的失误拼命跑向本垒，赢得了关键的一分。当时我若因酷暑的影响而欲振乏力的话，便会让全队在比赛中败阵。

“冲劲”竟如鬼使神差般，在我身上产生了三种作用。

(1) 几乎让我消除了全部的恐惧与紧张，结果比我的预期好得多。

(2) 我的冲劲影响了所有队员，大家都变得士气大振。

(3) 在烈日当空的酷热中比赛，我的状态反而比从前任何一场比赛都要棒。

使我更为惊讶的是，第二天一早，我在报纸上看到了与我相关的新闻，其中有一段是这样写的：“这名新球员意气勃发，追球的速度和打击的力量都令人惊叹，他的态度同时也激起了全队的必胜斗志，创下了纽黑文有史以来最杰出的一场赛事。”

这家报纸还赋予我一个叫“锐气”的封号，说我是全队的“灵魂”。我剪下这则报道，寄给之前约翰斯顿解雇我的老板，不难想象他看到这个消息时是怎样的表情——三周以前被他开除的那个不用心、无冲劲的球员，现在竟然拥有了“锐气”这个封号。



后来，我的薪水从每月 25 美元增加到 185 美元，若非“冲劲”使然，会是什么让我的薪水在短短 10 天内涨了 7 倍呢？在那三年中，凭借着这股“冲劲”，我的薪资总计暴增了 30 倍，这一切，都是靠“冲劲”让我赢得了莫大的成就！

三年后的某天，我在芝加哥球队与当地“出租车”球队的比赛受了重伤。在迅速奔跑并接住对手的一个短打球后，我尽最大力量把球掷出去，突然，我的手臂传来一阵剧痛——我的手臂骨折了。因为这次意外，我不得不提前结束我的棒球生涯。这场意外发生在我棒球生涯的巅峰时期，对我而言简直是晴天霹雳。但现在想来，这对于我往后的人生其实是一个转机。

离开棒球队后，回到了我的老家——费城，我在一家家具店找到了一份收款员的工作。我成天骑着自行车穿梭于大街小巷，领着每天一美元的血汗钱。如此浑浑噩噩地又过了两年，我决定到一家人寿保险公司应征保险业务员。我就这样得过且过地做了 10 个月的保险业务员，我失望地发现，自己根本不能胜任这项工作。因此我又开始留意求职广告，心想即使当个船员也好。在那段时间里，我发现，不管我从事什么工作，都会有一种难以形容的恐惧如影随形。于是，我决定去听听戴尔·卡内基（Dale Carnegie）先生的演讲。有一次，卡内基先生在我发言时打断我说：“停！停一停！先生，难道你不能用一种满怀冲劲的语气演讲吗？像这样低沉、有气无力、不带一丝感情的语调，怎么能让大家有继续听下去的欲望呢？”接着，卡内基先生使用充满感染力的语言，为我亲自示范了一次。

当晚，我在床上躺了整整一个小时，竟然毫无睡意。回想起在约翰斯顿球队和纽黑文球队的岁月，我惊恐地发现，破坏我棒球生活的那些

缺陷，仍旧存在于我的业务生涯中。因此，我决定把我在纽黑文队打球时的热情找回来，重新投入到保险业务的工作中——我的人生又遇到了另一次转机。

我绝不会忘记第二天早晨的那一通电话。我发誓要把全部的精力投入工作中，那一次的谈话简直就是速战速决。对方可能从来没有遇过这么积极的业务员。在我铆足全力劝说他时，我真希望他能凶狠地打断我的谈话，挫挫我的锐气，遗憾的是他并没有这样做。

后来，在我们面对面的谈话中，我发现他正襟危坐，神情专注，仔细向我询问关于人寿保险方面的信息，而且完全没有打断我的说明。最后，他接受我的推荐并买了一份保险。这个人就是费城有名的粮商——艾尔·安蒙斯。在艾尔先生买了保险后，我们很快就成了很好的朋友，而且他还成为我最有力的支持者。从那之后，我才真正开启我的业务生涯。“冲劲”就如同在我的棒球生活中引发的作用那样，神奇地影响了我的销售工作。

我并不想让人们觉得冲劲可以随兴所至。不过当你心里想要激发它时，冲劲真的可以自动出现。我就曾经有过这样的体验，当我逼迫自己激发内心的斗志时，我很快就感觉到自己冲劲十足。在我12年的保险业务员经历中，亲眼看见很多的业务员因为充满斗志而获取了更高的成就，同时也看到了更多的人因为缺少冲劲而一无所成。

无论如何，我依然相信，推销成功最基本的条件就是冲劲。而且我还体会到，一个保险知识丰富的人，或许可以写有关保险销售方面的书，却不能靠推广业务过着富足的生活，因为写书是种静态的活动，而推广业务却是人与人之间的动态往来，冲劲或许不能提升书籍内容的质量，但是它必然会缩减销售过程中双方的成交距离。同样地，我也认识



一个原先对保险几乎一无所知的人，然而他却是一个成功的保险业务员。他工作 20 年后退休了，现在就住在迈阿密的海边安度晚年。他的成功是来自于对工作的冲劲，而不只是丰富的保险知识。

奥尔特·克莱斯勒的自传很吸引人，在书中，奥尔特·克莱斯勒认为成功的条件包括能力、职位、权力等，但其中以冲劲最为关键。他还说：“冲劲能够振奋的不只是一个人，而是两个以上更多更多的人，只有在那个情境里，冲劲就会让所有人受到感染，如果在这个氛围里销售产品或服务，那么大家就会像中了非买不可的病毒。”

究竟冲劲是与生俱来，还是后天培养的呢？答案显然是后者。只有自己满怀热忱，才能吸引销售对象的注意力，就算你词不达意，他也会因你积极的态度给予更大的宽容。若是毫无冲劲，你的谈话就会像每天都吃同一道菜那样乏味，而且缺少渲染力，遑论赢得客户的青睐。

冲劲十足的热情能使你征服恐惧，让你的事业获得成功，赚取更多的财富，也拥有更积极与正向的生活。

从现在开始，在工作中投入满腔热情吧！告诉自己“我什么都能办到”、“我相信自己是最棒的”，使自己每分每秒都精力丰沛，冲劲十足。

试试看，让自己满怀冲劲地度过一个月，我确信结果绝对会让你大吃一惊，使你原本无趣的生活变得多姿多彩。



成功关键点

欲望：驱使我获得财富的力量

欲望，是所有成功的起始点，是致富之途的第一步！

各行各业中，每个争取成功的人，都必须毁掉他回头的工具——破釜沉舟，断绝一切退路。只有这么做，他才能维持那种强烈求胜的欲望，而这种欲望则是成功的首要因素。

芝加哥某次大火次日清晨，一群商人在斯台特街围观着，他们的店铺在这场大火中几乎全部化为灰烬。他们聚集在一起商讨对策，究竟是要重振家园呢？还是离开芝加哥，到更有前景的地方东山再起？最后他们一致赞同迁离芝加哥，只有一个人例外。

这位决意留下来的商人名叫马歇尔·菲尔德（Marshall Field），他指着自已焦黑不堪的店面说：“各位，就在这里，我要建造世界最大的商店，不管它被烧掉多少次。”

这大约是一个世纪前的事。这家商店也早已重建，并成为当时芝加哥最大的百货公司。它那庄重的外形，正是由那种强烈欲望产生的意念凝聚而成。对马歇尔·菲尔德来说，本来可以选择与同伴相同的路，在经济不景气或前景不光明的情况下，像他们一样收拾行囊，搬到更有发展空间的地方去。

但马歇尔·菲尔德和其他商人想的不同。他有强烈的欲望在既有的基地东山再起，更有绝对的决心把小店铺发展成大企业。虽然他的商人朋友或许也在芝加哥以外飞黄腾达，但菲尔德却达成了他当初立下的宏愿。

每个人到了懂得花钱的年龄，就会渴望有钱，以成就更圆满的生活。“祈祷”不能带给你财富，然而把“祈求”财富的意念转化成坚强的信念，然后用周详的计划与手腕去争取财富，并以永不服输的坚毅精神加以实行，便会有极高的胜算赢得事业成功。