

SELLING 101

ZIG ZIGLAR

BECOME A MORE SUCCESSFUL SALES PROFESSIONAL

金克拉

销售圣经

金克拉 (Zig Ziglar) 著 李大海 译

**让励志大师Zig Ziglar来告诉
你有关销售的最基本法则！**

守株待兔不是好办法，你本有能力让事情按照你的想法来发展！本书描述了一些最基本的法则，它们能够让你的销售工作更合乎职业道德也更加高效。同时，你也会发现：你向人们提供的商品和服务，还能为他们节约大量时间和金钱，让他们免受劣质商品的困扰；与此相比，世界上再没有别的事能够带来更多的满足感和成就感了。

中国社会科学出版社

金克拉销售圣经

图书在版编目 (CIP) 数据

金克拉销售圣经 / (美) 金克拉著; 李大海译. —北京: 中国社会科学出版社, 2005.9

ISBN 7-5004-5042-7

I. 金… II. ①金… ②李… III. 销售 - 方法
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 064920 号

责任编辑 张 林
责任校对 修广平
封面设计 点睛工作室

出版发行 中国社会科学出版社

社 址	北京鼓楼西大街甲 158 号	邮 编	100720
电 话	010-84029450 (邮购)		010-64031534 (总编室)
网 址	http://www.csspw.cn		
经 销	新华书店		
印 刷	北京君升印刷有限公司	装 订	广增装订厂
版 次	2005 年 9 月第 1 版	印 次	2005 年 9 月第 1 次印刷
开 本	880 × 1230 毫米 1/32		
印 张	3	插 页	2
字 数	58 千字		
定 价	15.80 元		

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

这本书 适合你吗

许多年以前，亚里士多德曾说过，如果把两件相同材料的物体从空中扔下，必定是重的先落地。这个理论在比萨大学讲授了很多年。又过了许多年以后，伽利略站了出来，说那是完全错误的。他的观点引起学生们的强烈争论，这时，他走上比萨斜塔，把两个材料相同、大小却完全不同的物体投了下去。它们是同时落地的，伽利略证实了他的观点。但很有趣的是，在比萨大学的课堂中，人们却仍然在讲授“重的物体落地更快”的理论。这是为什么呢？因为伽利略向人们证实了其理论的正确性，但是他却没有说服人们接受这个理论。

销售界中也有类似的问题：你怎样才能说服顾客接受你的产品？正确的答案是：不能依靠自己的长篇大论，而应该通过向客户提问题来达到说服的目的。这本《金克拉销售圣经》花了很大的篇幅来提问题，同时强调把重点放在聆听答案上。读过《圣经》的读者都应该知道（无论你是否信教，都应该承认，这是被大多数人所尊重的事实），耶稣是一个极具影响力的劝说者。我建议你到一个大点儿的书店，买一本红字版的圣经（因为里面耶稣的话是用红字印刷的），然后好好读一读。你会有惊人的发

现，那就是当人们问耶稣一个问题时，他要么是以一个问题，要么是以一个寓言来给他们答复——这两种方式都是达到说服目的的好工具。

我最好的一个朋友（他更像我的一个兄弟）来自加拿大的温尼伯湖，在过去的37年里，他信仰犹太教。我在他身上就注意到了这种喜欢提问的特点。有一次我问他为什么总是用一个问题来回答问题时，他微笑着说：“噢，为什么不呢？”回答正确的问题和倾听正确的答案，能够帮助你和对方建立起良好的关系，在说服交谈者的过程中意义非常重大。

在本书的第二部分，反复要表达的信息，关乎诚实销售生涯中的重要性。只要你诚实，你就能够做正确的事情——而不会怀有罪恶感；诚实能够让你做起事来没有丝毫的心虚，因为你感觉心胸毫无遮拦。现在，恐惧和罪恶感都没有了，你有机会成为当初上帝把你创造出来时预想的那个人了。我之所以这样说，是因为我们是被创造来说服别人的。一个不诚实的销售员只会天花乱坠地将产品优点大夸一通，极力劝说人们以高于实际质量的价格，购买他们既不需要也不想购买的产品。只有诚实的销售，才能保证你可以在同一家公司卖同样的产品给同一群人，这是你构筑长期事业的唯一途径——这样可以带来销售的稳定和财务上的保障。

FCB Leber Katz Partners公司的副董事长劳瑞尔·卡特拉（Laurel Cutter）说过：“价值决定行为；行为决定信誉；信誉决定优势。”所以，请立刻开始构筑你们诚实的信誉吧，我将与你在巅峰相会！

金克拉

CONTENTS | 目录

- 1 做出正确的决定 ◎ 1
- 2 今天销售职业的重要技巧 ◎ 8
- 3 寻找有购买意向的人 ◎ 14
- 4 有效面对销售拜访中的胆怯 ◎ 23
- 5 销售依靠策划而非运气 ◎ 32
- 6 问题即答案——需求分析 ◎ 39
- 7 让会面变得轻松自在 ◎ 47
- 8 乘胜追击——需求意识 ◎ 54
- 9 向人们的难题销售需求提供解决方案 ◎ 60
- 10 销售收官阶段——需求满意度基本入门 ◎ 65
- 11 让销售结束时收获更多 ◎ 70
- 12 从客户服务开始让客户满意 ◎ 75
- 13 获取你的时间和人生控制权 ◎ 80

1

做出正确的决定

态度在你们团队中常常扮演着重要的角色

欢迎进入《金克拉销售圣经》的世界！我想以一种不同以往的方式来开始本书的旅程，就让我来说服你离开销售业吧，如果你可以的话。是的，你没有看错，金克拉正在说服你放弃销售员之梦——如果可以的话。最后的几个字可能是你在整个销售生涯中接触到最重要的话：如果可以的话。那些认为销售可以多挣点钱，或是能够给其他人一些帮助的人们，往往都只能短时间停留在这个行业中。而你想投身于销售事业，那是因为你的身心都不允许你再做其他的事情！

在推销产品的过程中，你可能会受到粗鲁的对待。人们有时会在你面前砰地关上门。他们将会因为你而感到莫名的不安，有的人则会在社交场合避开你。连你的家庭（甚至包括你自己）都会怀疑你

心智是否健全。作为幽默作家和演说家的查尔斯·贾维斯 (Charles Jarvis) 博士曾经说过：“就算你是偏执狂，那也不代表人们不能从你这儿获取帮助。”是的，偏执狂可能是长期销售生涯的一个副作用。

你真正人行了吗

我的好朋友沃尔特·哈利 (Walter Hailey) 是世界上最成功的人之一。沃尔特是一名杰出的销售员 (非常地出色!) 他花费了毕生精力去帮助其他人取得成功，这本身就是一种巨大的成功。

尽管沃尔特现在功成名就，但在销售界，他的开始并不是一帆风顺的。他面对过挫败和焦虑，吃过闭门羹，也有过低迷的销售额，还患上了神经性的胃痛，事实上其他各种症状都与一个人不知道如何在销售世界中存活下来密切相关。他确实非常沮丧。沃尔特找到经理，告诉他自己要放弃了，立刻退出这个行业，对此他的经理的反应是，“你不能这样做”。

沃尔特固执地又说了一遍他决定改行。他的经理告诉他：“沃尔特，你不能退出保险行业，因为你还从来都没有真正进入保险行业。”

沃尔特回忆说，这番话就像“当头棒喝”一般震动了他。仔细体会了经理道出的真相之后，他有生以来第一次认识到“一个人不可能从你根本没有进入的事情中退出”这个道理。有很多人“加入了一个销售组织，但是却从来也没有真正进入销售行业。请弄清楚，你有可能代表你的产品和服务很多年却没有真正进入销售“行业”。

缺少诚信是销售行业获得牟取暴利之名的一个

主要原因。很值得庆幸的是这一切正在改变，真正意义上的销售职业正飞快地赢得人们的尊敬。

我成功的销售之旅

我深深地热爱着销售业，对专业的销售人员怀有深深的崇敬之情，对这一行业的价值体系抱有真诚的信仰，对能够让我更加专业的知识则保持着强烈的向往。

我的销售生涯和生平第一次“正式”销售经历并不是发生在1947年，实际上这个过程在童年时密西西比州的亚祖河城（Yazoo City）街上，我开始卖蔬菜的时候就开始了。直到现在我还留着一张路线图，在早期的销售生涯里，我靠着它带来的好运气在一个杂货店里工作了好多年。

在卡罗来纳州南部上大学的时候，为了婚礼和学费筹钱，晚上我常常在宿舍里卖三明治。后来我开始接触直销，领域包括了紧缩的证券市场，人寿保险和家庭护理产品等市场。到1964年，我进入了自己个人发展的快车道，公司也开始了快速的成长，从那时起我开始对人们进行销售培训和成功激励。

本书能够带给你的教益

让你每天都以这句话来激励自己：“今天我将成为一个成功的销售人，并且今天我还能学习到更多的东西，让我成为一个更成功的销售人！”如果你每天都用这句话来提醒自己，那么终有一天，你将走进成功销售人士的殿堂，体会到作为销售人员的真正好处。

独立

这个职业的最大益处之一：你就是自己的老板。你可以做自己的买卖，就像人们说的那样：“为了自己，但不由自己来做。”每天早上你站在镜子面前的时候，你可以清楚地看着自己并对自己说：“上帝，我是多么的棒啊，办事效率那么的高，又是那么的刻苦勤奋，而且还这么专业——我值得为此而得到赞扬！”是的，连董事会也应该嘉奖你。但我要补充的是，你对自己的这种赞扬才是非常有效的。

机会

简而言之，做自己的老板会让你产生极强的责任感，这也是销售这个职业最让人兴奋的地方！“机会来自于独立，以可靠的方式出现”，在销售行业，你的机会是与众不同的。

解决问题的能力

所有的药物和工具都会有失效的时候，因此在解决难题这一点上，没有谁能够比你这样一个专业的说服者做得更好了。仔细想想，只因为你提供的货物、产品，或者是服务，就能够让人们节约大量的时间、金钱，甚至还为他们免去许多本该存在的麻烦，地球上再没有其他事业能带给我们如此大的个人满足感和成就感了！

安全

当然，如果否认销售行业中潜在提供的高收入是一个巨大的诱惑，那我也是不诚实的。金钱和事业的提升吸引着那些雄心勃勃、不满足于眼前一切

的人们，以及那些厌倦了仅仅依靠他人来对自己的价值进行评定，但又往往得不到客观评价的人们。而且安全感成为一个“内部”的事务，在销售中你不必等待事情发生；你可以主动让你希望的事情发生。当业务下滑时，你可以四处走走，想办法刺激市场让它活跃起来。你可以更好地控制你的人生和未来，那就是一种安全感，对家庭来说这尤其重要！

家庭

我的妻子是一个果断的、满头红发的女人，这句话的意思是，在某一天她忽然“果断”地决定要成为一个红发女人。因此每当我谈到她的时候，我都叫她“红发人”（她总是很热烈地鼓励我这样做）。当然我在和她说话的时候，还是叫她心肝宝贝，而她本人的名字叫吉恩（Jean）。

从和我的红发人结婚开始，到现在我们有了自己的四个孩子——苏珊、辛迪、朱莉和汤姆——他们每一个人都卷入了我销售生涯各个方面的每一个细节里，并与之息息相关。他们分享了我销售生涯中的激动、辉煌、荣誉和乐趣，当然也分担了我的挫折和焦虑。我的家庭陪着我走过了这段旅途，当我取得一些成就和奖励时，他们与我一起分享这引人注目荣誉；当我处于销售低谷需要他们的支持和鼓励时，他们也义无反顾地陪伴在我的左右。实际上，在糟糕的岁月中，我们之间的距离比起辉煌时期来就算没有变得更加接近，至少也是不相上下的。

对你的家庭应该保持足够的忠诚。他们也想要“感觉”你所经历的磨难和成功，与你并肩前行。他们是力量和勇气的源泉，并且在大家一起成长的过程中，他们也会变得越来越成熟。由于我的职业，

让我们整个家庭能够拥有更多可以共同分享的兴趣，结交了更多共同的朋友；我们还与其他对销售感兴趣的人们保持来往，了解他们提供的产品和服务，这也丰富了我們的人生和生活。

提升

成为一个销售人员的另外一个益处就是易于获得快速的提升。销售人总是很容易迈入行政管理层的，因为职业的要求，他们常常都怀有深度和广度并存的各种技巧，这是提升的关键。他们必须富有创造力，思想开明，还要具有灵活的思维方式。每每在为产品做宣传，或是为符合客户要求而做出某种调整时，他们都必须以创造性的方式来解决问題。

销售人员在自己的任何一种心理情况之下都不可避免会与人们接触——不管是高兴、兴奋和充满热情的时候，还是处于恼怒或心情郁结的情形下。这种特点几乎是在为了成为高层管理者而进行的充分准备。我们能更好的掌握那种“交际能力”，就能够更快地进入管理梯队的上层。

很显然，如果销售人员要想取信于人，说服别人买东西，那么他也必须知道怎样说服别人，而这些技巧当然可以转移到公司的高层管理上去。我们也还需要更多的技巧，才能鼓励人们进行协作，让他们在一个组织中与其他人高效合作，才能让你的优秀而自负的员工在他们自我感觉非常良好，认为自己的想法和创意才是最好的时候，可以接受其他人对这个思路的批评，愿意抛开个人的念头为了团队利益与他人一起前进。请相信我，这样的工作需要很多的说服技巧，付出许多的努力，并经过反复的训练。

你是否已有所领悟

如果没有我们这个伟大的职业所提供的这些益处，你将无法想像自己的生活，那么恭喜你！你已经加入这个职业，它能够以其他职业无法做到的方式对我们的社会施加引人注目的影响。

2

今天销售职业的重要技巧

我如此努力想把金克拉培训系统发展成为一个具有国际声誉的公司，其中一个主要原因就是希望我们能够在诚实、正直、可靠、忠实、友爱和忠诚的重要基石上进行销售活动。为了构建这样的基石，我们需要发展学习能力、聆听能力和交流能力，让我们变得更加可靠而值得信赖。有了这些能力，就算我们赖以生存的世界改变了，我们也能构筑一份事业、一种人生、一个家庭、一份友谊，以及一段专业的销售生涯。

在销售中保持诚实和正直

在这个世界上，依靠诚实和正直会让生活变得不同。诚信不仅仅是正确的生活方式，也是最实际的生存方法。真正的销售人员不讨论诚信，他们因诚信而生！

正直、诚实和道德回报

美国 Terminix 病虫害防治公司，位于路易斯安那州的巴顿鲁治（Baton Rouge）。罗伯特·戴维斯（Robert Davis）曾是该公司的一位杰出业务员和销售经理。如果你问他是如何让自己在这一行生存下来的，他会很简单地回答你，“我为客户杀虫子”。他健康的自尊和对公司服务的信心，让他的个人素养和专业销售技巧都得到了很大的提升。

在 Terminix 工作的时候，罗伯特曾经遇到一个有点轻狂的新销售员。在星期五的傍晚，有一个客户打电话来说遇到一个麻烦的问题，很多蜜蜂聚集在他家周围，他的家人为此而苦恼。于是罗伯特派这个新人去处理这个看似简单的任务，但是当这个销售员昂首阔步地向门口走去的时候，他大声问到：“有人曾经做过一个才值 200 美元的‘除蜜蜂’任务吗？”其他人都为他的虚张声势而感到好笑，纷纷回答说“没有”。

这个新人在不到 30 分钟的时间内，就拿着一张 225 美元的支票回来了，每一个人都为此而感到吃惊。这时电话铃响起，打断了巨额支票带来的激动。罗伯特接起电话，是那个支付支票的客户打过来的，“我打这个电话是想要感谢你们如此快捷并尽责地让我摆脱了这个恼人的问题”，他说：“那些蜜蜂确实让我很头疼，你们的人也确实做得很好。”

“但是我知道，”他继续说道，“对于一个 15 分钟就能完成的工作而支付 225 美元，这正常吗？”

“请问您过一会儿在家吗？”罗伯特马上问道，当他得到肯定的回答时，罗伯特带着支票和那个销售员上了车。他们到了那人的家，罗伯特走上去对他说：“先生，我们恐怕是对自己的热心肠有点痴

迷了，因此没有对我们的新销售员解释清楚这个工作的收费问题，我们对您要价太高了。（请注意：他并没有对不安的销售员做什么，尽管在他出发前罗伯特已经对他详细解释过怎样做这份工作，并告诉了他这份工作最高的收费是 125 美元。）因此这是我们的过失。”接着他就把支票还给了他。

“啊，你真是太好了，”那人说，“但是我还遇到了关于蟑螂和蚂蚁的同样的问题。你也能免费为我服务吗？”

所有人都笑了，罗伯特也因为他的职业道德、正直和诚实，最终获得了一笔 300 美元的订单。他们将支付这张创记录的（显然也是不合理的）除蜜蜂工作的支票保存了下来，以免今后再因为自己的原因而让客户感觉被“敲竹杠”。罗伯特通过退钱这种正确的做法，让公司获得了一个更大的销售订单和一个长期的客户。

当你诚实、正直而高尚地生活时，生活是会给予你回报的。或许不会像罗伯特·戴维斯那样来得那么快，但是就像把钱存到银行会有利息一样，诚实、正直和高尚的品质毫无疑问将会对你的职业生涯带来正面的影响。

信任

在销售界，客户们最看重的一件事就是信任，它直接反映了一个销售人员的职业道德。人们不买你的产品最根本的一个原因，就是缺乏对你的信任。对你潜在的客户，无论你是很庄重的许下一个承诺，还是给予一个“随意的应允”，他们都会相信你说的话。这在销售过程中（甚至在售后）发生任何问题

的时候表现得尤其突出。如果人们在服务关系的存在期间或者使用产品期间发现任何问题，那么任何的“缺乏跟进”都有可能造成所有工作的“全”功尽弃，甚至连最细微的事情也有可能成为“交易的断点”。

聆听

所有成功的销售员都是通过聆听技巧来圆满完成销售任务的。在我的职业生涯中，我还从来没有听说过有谁是因为聆听潜在客户的需求、想法和愿望而失去一个销售订单的。销售员越是了解他们潜在客户的需要，就越能更好地满足他们的要求。不仅如此，当客户看到销售员很认真地聆听他们的需求和愿望时，他们对销售员的信任度也在不知不觉中提高了。

聆听并不像我们所想像的那么难。当我们不说话或者准备说话的时候，就需要进行聆听。有很多种训练方法可以提高你作为听众的技巧，甚至可以去参加为期一周的课程，不过在这里，为了与我们的目的相符我将引用一句俗语：“谈话是分享，聆听则是关心。”

互惠互利

当我们很专注地“聆听”潜在客户们津津乐道于他们的兴趣、愿望、爱好和其他想法时，会让他们心里产生一种亏欠的感觉。然后他们就会觉得“欠”我们一点什么，因为我们那么毕恭毕敬地聆听他们的娓娓道来，所以他们也就很愿意“聆听”我