

Socrates' 8 Pieces of
Sincere Advice to Salesman

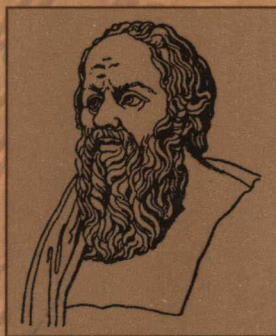


苏格拉底

对销售人员的八个忠告

· 最优秀的就是你自己 ·

于反◎编著



要想成功，你必须先有强烈的成功欲望，
就像你有强烈的求生欲望。

——苏格拉底

京华出版社

Socrates' S On
Sincere Advice To Salesman

F713.3

279

苏格拉底

对销售员的八个忠告

· 最优秀的就是你自己 ·

于反◎编著



要想成功，你必须先有强烈的成功欲望，就
像你有强烈的求生欲望。

——苏格拉底

京华出版社

图书在版编目(CIP)数据

苏格拉底对销售人员的八个忠告 / 于反编著. —北京:京华出版社, 2004

ISBN 7-80600-978-7

I. 苏... II. 于... III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 127295 号

苏格拉底对销售人员的八个忠告

著 者 ☐ 于 反 编著

出版发行 ☐ 京华出版社

(北京市朝阳区安华西里一区 13 号楼 2 层 100011)

(010)64258473 64255036 64243832 (发行部)

(010)64258472 (编辑部)

E-mail: 80600pub@bookmail. gapp. gov. cn

印 刷 ☐ 北京密云红光印刷厂印刷

开 本 ☐ 787mm×1092mm 1/16

字 数 ☐ 170 千字

印 张 ☐ 12 印张

印 数 ☐ 0001—10000

出版日期 ☐ 2005 年 1 月第 1 版 第 1 次印刷

书 号 ☐ ISBN 7-80600-978-7/G · 560

定 价 ☐ 23.80 元

京华版图书,若有质量问题,请与本社联系

关于苏格拉底

苏格拉底(Socrates, 公元前 469—前 399), 古希腊雅典人, 被称为西方的圣人。青少年时代, 苏格拉底曾跟父亲学过手艺, 喜欢研究哲学、天文和几何, 熟读荷马史诗及其他著名诗人的作品。曾三次参战, 当过重装步兵。

苏格拉底貌不出众, 但是智慧非凡。他很讲究德行修养, 人们把他当作美德的化身。他一生没有留下任何著作, 他的言行、思想是通过其弟子柏拉图和色诺芬的记述而流传下来, 他拥有一大批热烈的崇拜者和一大批激烈的反对者。他终身致力于研究政治、法律和伦理道德等与人们的现实生活密切相关的问题, 从而扩大了哲学的领域。培根和古罗马的一位作家西赛罗都曾说, 是苏格拉底把哲学从天上带到了人间。

古代, 世界上有两个伟大的教育家, 在中国是孔子, 在希腊是苏格拉底, 两人至今尚为世人称颂。

在哲学方面, 苏格拉底对柏拉图和亚里士多德的思想体系影响甚巨, 他对后世的贡献大致有三:

(一) 对哲学方法的改进——建立归纳法(Inductive method)的初步基础;

(二) 是有系统研究知识条件的第一人——建立认识论(Epistemology)的体系;

(三) 构成伦理学的体系——建立道德科学。

苏格拉底是一位伟大的销售员。只是与一般意义上的“销售”不同的是, 苏格拉底销售的是知识和思想。

苏格拉底的一生, 大部分时间都在市场、运动场、街头等公众场合

与各方面的人谈论各种各样的问题,如战争、政治、友谊、艺术、伦理道德等等,通过讨论推销他的思想。他的这种通过辩论推销思想的方法无疑是成功的,许多富家子弟和贫穷子弟常常聚集在他周围,跟他学习,向他请教。

公元前 399 年以“传播异端”和“腐蚀青年”罪被判处死刑,从容饮鸩而亡。临终前微笑着对前来告别的朋友说,他曾吃过邻人的一只鸡,还没给钱,请替他偿还。

在他死后不久,雅典人把控告他的一部分人处以死刑。

苏格拉底的死是“雅典的悲剧,希腊的悲剧。”(黑格尔语)

序

当今，销售是一个热得让人难以置信的话题。因为，一个由顶尖的销售人员组成的销售团队，能够使一个公司的产品销售一帆风顺，业绩平步青云。

但怎样才能成为一个顶尖的销售人员呢？

很多人都在想，我已经尽力去做，并且我也阅读了大量有关销售技巧的书，可为什么销售业绩总是不理想。

销售从一开始就不是一件容易的事情。从踏入销售行业到达成第一笔业务，从寻找目标客户到向客户推销业务……面对市场的汪洋大海，即使是世界上最伟大的推销员，有时也会感到无助的痛苦、力竭的艰难。

然而有一天，当我无意中看到柏拉图著作中有关苏格拉底的对话，字里行间透露出的智慧让我有一种顿悟的冲动，恍惚中，我看到一位慈祥的老者在为我解开多年的困惑。

当我感到精疲力竭的时候，苏格拉底对我说：要想成功，你必须先有强烈的成功欲望，就像你有强烈的求生欲望。

当我极力鼓吹产品但客户却不认同时，苏格拉底告诫我：推销不是灌输，而是点燃火焰，要学会引导而不是说服。

当我为自己的雄辩感到骄傲时，苏格拉底告诫我：上帝给了我们两只耳朵，而只有一张嘴，显然是希望我们多听少说。

当我为自己的一次谎言带来的推销成功而沾沾自喜时，苏格拉底告诫我：要把你的好名声看作是你能拥有的最宝贵的财富。

当我为自己的销售业绩得意时，苏格拉底告诫我：我只知道一件事，那就是什么也不知道。

当我为控制自己的行为感到烦恼时，苏格拉底告诫我：“想左右天下的人，须先能左右自己。”

.....

苏格拉底是古希腊著名的哲学家，他经常披着个斗篷，胳膊下夹着一双拴着草绳的木底鞋在雅典城的市场上走来走去，和青年人探讨哲学问题。苏格拉底重点研究的是人的伦理道德问题，他把哲学的重点从自然界转向人的问题，也因此被称为是“第一个把哲学从天上请回人间的哲学家”。

古希腊的雅典，苏格拉底以他自己的方式让人们痴迷，并且自觉地簇拥在他周围。2000年以后，一个困惑的销售人员终于明白，那一叶智慧的诺亚方舟就在前面，只要用心，你就能从中领略到苏格拉底式告诫的销售智慧，轻松自在地让自己的业绩提升10%，20%，甚至更多.....

告 诫 第 一 条

信心和强烈的成功欲望成就销售 \1

- 对自己的职业充满自豪之情 \4
- 充满自信地推销自己的理念 \5
- 希望成功且付出热忱的行动 \8
- 使顾客有信心 \11
- 以你的热忱影响自己和别人 \12
- 让顾客产生一种立即购买的欲望 \15
- 解除推销会谈前的压力 \17
- 让热情把你推向成功 \18
- 以强大的自信心和“不可能的”客户做生意 \23

告 诫 第 二 条

销售成功始于心态 \27

- 怎样给人留下良好的第一印象 \30
- 利用微笑的效应 \33
- 保持积极乐观的态度 \35
- 解决问题之前先顺气 \37
- 照顾客户的情绪 \39
- 利用对方的情绪 \42
- 利用对方的政治情感 \44
- 努力消除顾客的愤怒 \47

告诫第三条

有对的选择才有对的销售结果 \49

- 选择一个有作为的行业 \52
- 选择自己内行的业务 \54
- 选择市场需要的业务 \55
- 了解消费者的特殊心理 \56
- 真正摸透顾客的心理才能打动顾客 \58
- 对不同类型的客户采取不同的策略 \62
- 根据不同的顾客拒绝方式选择不同的对策 \73
- 针对产品生命周期的不同阶段采用不同的销售策略 \78

告诫第四条

说服他人是点燃购买欲望的引导过程 \81

- 不同的表达,不同的效果 \84
- 会说话是一门艺术 \85
- 用提问法引起客户的兴趣 \86
- 提问的三种方式 \89
- 先抛出诱饵,吊消费者的胃口 \90
- 让对方得出你想要的结论 \92
- “是!是!”谈话法 \93
- “所有的医生都是杀手” \95
- 被妻子折服的销售培训师 \98
- 人为制造紧张气氛 \100

告戒第五条

让你的客户把话说完 \105

做一个好的听众 \108

耐心倾听 \109

“装聋作哑”转移客户的注意力 \110

当一名称职的听众 \113

只说你能够做到的事情 \114

不要透露客户的隐私 \116

告戒第六条

诚信是销售的支撑基础 \119

诚信赢得大利润 \122

表现出坦诚的态度 \124

诚信也要有证据 \127

以真实取信于人 \129

诚实能卖出有缺陷的产品 \131

争取顾客最大的信任 \132

以过硬产品和优质服务取信于消费者 \135

热情真诚地对待顾客 \137

在不欺骗顾客的情况下把买卖做成 \139

露丑广告奇术 \144

要有优质的商品 \146

告诫第七条

谦虚一点,幽默一点,更易被人接受 \149

放低姿态,骄傲只会带来拒绝 \152

不要表现得你比你的客户聪明 \153

笨相有“笨”的好处 \155

让顾客觉得自己聪明 \156

让对方证明自己的能力和权威 \158

用无知作为武器 \161

用幽默调节气氛 \162

告诫第八条

好名声是比金钱更宝贵的财富 \165

把招牌亮出来 \168

取一个有创意性的名字 \171

信誉是销售的法宝 \174

巧借名人效应 \176

照顾客户的面子 \178

为自己的产品打造光环 \179

巧用名字的沟通艺术 \180

告诫第一条

信心和强烈的
成功欲望成就销售

最优秀的就是你自己。

要想成功，你必须先有强烈的成功欲望，就像你有强烈的求生欲望。

苏格拉底

苏格拉底的故事

一个青年问苏格拉底：“怎样才能获得知识？”

苏格拉底将这个青年带到海里，海水淹没了年轻人，他奋力挣扎才将头探出水面。苏格拉底问：“你在水里最大的愿望是什么？”

“空气，当然是呼吸新鲜空气！”

“对！学习就得使上这股子劲儿。”

销售人员领悟

苏格拉底不愧是一个智者,相信通过这个故事,大家都能明白欲望对成功的重要性。

对一个销售人员来说,他的工作肩负着公司的伟大使命,产品的销售关系到企业的命运。销售人员要走南闯北,要面对的是一个陌生的面孔,他要开拓自己的一片领地,他要审慎地对待一笔笔生意,他要应对各种各样的拒绝。

但一个优秀的销售人员,一定能坚持下来,因为他有成功的欲望!他对自己的行为抱有充分的信心,相信自己能够战胜营销活动中的各种困难。只要这种自信和成功的欲望还在,不管他有无学历,年龄大小,体貌如何,性情怎样,他都有了成功的基础,一个优秀的销售人员,应该说,所有优秀的销售人员,都是在这种自信和欲望的驱动下走向了成功!

所以,要做销售,就一定要有自信,要有强烈的成功欲望!



对自己的职业充满自豪之情

大约一百年前，有一个纽约商人出门办事，他看见一个衣衫褴褛的铅笔推销员，顿生怜悯之情。他把1美元丢进那推销员的怀里，就走开了。走了几步之后，商人感觉不妥，就返回去，从推销员那里取了几支铅笔，并说自己忘记取笔了，希望不要介意。他还说：“你我都是商人，你有东西在卖，并且上面还标明了价格。”然后他就离去了。

几个月之后，在一个社交场合，一位气宇轩昂、仪貌堂堂的推销员走上前来，迎上这位纽约商人说：“您可能已经不认识我了，可是我永远不会忘记您。您就是那个重新给予我自尊的人。遇到您以前，我一直以为自己就是一个推销铅笔的乞丐，是上天让您来告诉我，我是一个商人。”

商人记起了这件事。推销员说，自从他认识到自己是一个商人，自己的心态与行为有了很大的转变。现在的自己，在业务上，与以前相比，简直是天上地下。

美国保险业巨子克里蒙·斯通，少年时是个穷孩子，他父亲去世了，他与母亲一起艰难度日，他靠卖报纸挣一点钱帮助母亲。但他没有把卖报纸只是当成赚钱的手段，他知道有人爱看报，他的活计就是把报纸送到爱看的人手里。

因此，哪里有人需要看报，他就往哪里去。餐馆是人最多的地方之一，因此，他就经常去餐馆卖报。餐馆的老板与侍者不喜欢他，经常会把他踢出来。

一般人挨过踢之后，就再也不会进去了。但斯通不是一般人，



他还是会设法进入挨踢的餐馆，把报纸送到爱看的人手里。经常的情况是，食客对斯通遭到的打骂看不下去了，干涉了老板或侍者的行为。斯通就这样，屁股虽然有一点疼，但兜里的钱在增加。

充满自信地推销自己的理念

推销实践表明，推销员具有良好的心理环境和心理状态，有利于影响和激发顾客采取购买行为，因此，成功的推销者大多善于首先把自己推销给顾客，将推销的重点放在自我推销上，以赢得顾客的理解、喜爱和信任。其次才是在此基础上推销其商品，由此而使推销目的得以顺利实现。国内外无数成功与失败的推销事例告诉我们，推销的成败主要不在商品的魅力，而在于推销员本身的魅力。推销员的魅力，一个很重要的方面来自于其内在的良好心理品格。

要使自己成为一名合格的和卓有成效地从事推销业的推销员，要努力做到：相信自己能够胜任推销工作，相信自己能够说服顾客购买商品，相信自己能够战胜推销活动中的各种困难，无论顺境还是逆境始终对推销事业充满必胜的信心，培养坚定的自信心，是推销员迈向成功的第一步。一位先哲曾经说过：“自信是走向成功的敲门砖。”

推销工作的成败，首先取决于推销员的心理状态，其次才是其能力。自信是一种积极的心理暗示，并能转变为达到目标的积极行动，促使人们以必定成功的姿态竭尽全力去完成预定的计划或任务。当我们确信某种事情一定会实现时，结果往往能如愿以偿。相反，那种消极的心理预想，因其束缚压抑人心的作用力很大，结果失败的几率往往较高。



推销员的自信心，还能帮助其赢得顾客信任。正如满怀热情的人能使别人产生热情一样，一个人在充满自信的状态下与人交往，便易于得到对方的信任。有这样一句名言：“自信则人信之”。推销员只有对自己充满信心，才能感染顾客，影响顾客，改变顾客的态度，使顾客对你产生信心，进而相信并购买你所推销的商品。而缺乏自信，就会在推销活动中缩手缩脚、遇难而退、坐失良机、无所作为。

怎样培养自信心？

首先，要有一个全面的自我认识和正确的自我评价。推销员培养自信心要做的第一件事，就是全面而深入地了解自己的各个方面，包括个性、兴趣、特长、知识水平、实际能力、价值观念及以往的成功经验和失败教训等。然后，对自己的各个方面进行分析、比较、判断，弄清自己的长处和短处，优势和弱势，稳定因素和非稳定因素，现实方面和潜在方面等等，并将这些方面同自己的推销工作联系起来综合考虑、全面衡量，做出正确、客观的自我评价。在此基础上，推销员可通过“扬长避短”来培养自己的自信心。所谓自信心是什么？就是相信自己的长处，相信自己的优势，相信自己比较稳定的优良品质，相信自己成功的经验，相信自己通过努力可将潜能发掘出来，相信自己通过综合优势的发挥能把握住成功的时机，能达到预定的推销目的。

其次，要克服自卑心理和畏难情绪。缺乏自信的推销员，要么是自卑心理很重，认为自己这不行那不行，甚至觉得自己不是做推销工作的“料”；要么就是有畏难情绪，“怕”字当头，怕推销干不好，怕顾客拒绝，怕商品卖不出去。自卑感和畏难情绪严重妨碍自信心的确立，必须加以消除。自卑感的产生，虽然与缺乏锻炼有关，但不良的心理习惯是更重要的原因。推销员要克服自卑感，建立自信心，就应既看到自己的缺点，更要看到自己的优点，多想自己的长处。多想自己的优点和长处，就能造成心理环境的良性循环，从