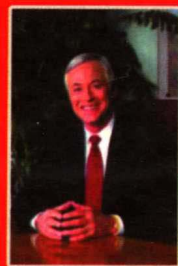


Brian Tracy



Sales Spirits Handbook

博恩·崔西

销售思想全集

一鸣 / 编译

在竞争日趋激烈的21世纪，

什么是决胜的关键呢？

产品？制度？技术？品质？还是……

A
CLASSIC!
黄金版

中国盲文出版社
BEIJING GUO MANG WEN CHU BAN SHE

博恩·崔西
销售思想全集

一鸣 编译

图书在版编目 (CIP) 数据

博恩·崔西销售思想全集/一鸣编译. —北京: 中国盲文出版社,
2003.7

ISBN 7-5002-1885-0

I. 博… II. 一… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 056144 号

书 名: 博恩·崔西销售思想全集

编 译: 一鸣

出版发行: 中国盲文出版社

社 址: 北京市丰台区卢沟桥城内街 39 号

邮 政 编 码: 100072

电 话: (010) 83893585 83895215

印 刷: 北京铁建印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 350 千字

印 张: 30.125

版 次: 2003 年 8 月第 1 版 2003 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5002-1885-0/F·39

定 价: 59.80 元 (上、下册)

此书盲文版同时出版
盲人读者可免费借阅

版权所有 侵权必究
印装错误 随时退换

前 言

本书比你所读过的任何其他书籍，都更能帮助你增加业绩，因为它是我自己根据三十多年来从事各类产品销售服务，通过与消费者直接洽谈的销售经验而写成的。书中所记载的每种方法都曾经通过严格的实际销售考验。在几百种企业及产业里，已有无数销售人员因为采用本书的概念、方法和技巧，进阶成为公司的顶尖销售人员。

从事直销多年以后，我于 1981 年开始把这些概念及技巧以研讨会的方式传授给销售人员。结果表明：这些研讨会大受欢迎，效果非常好，所以在 1984 年，我们将这些训练课程录制成录音带，并集结成一套有声丛书，名叫《销售心理学》（The Psychology of Selling）。这套包含六卷录音带的课程在 1985 年由美国芝加哥南丁格尔——柯南（Nightingale - Conant Corporation of Chicago）公司发行。目前销售量已经超过二十多万套，每套售价七十美元，创下了畅销有声读物的历史纪录！

在 1987 年，研讨会内容更新，并录制成一套二十五个单元的专业销售录影带训练课程，名叫《新销售心理学》（The New Psychology of Selling）。在美国及加拿大，几百名来自不同规模公司的销售人员都参加了此项研讨会。大多数学员的业绩都能够奇迹般地成长，有时甚至会发生在一夜之间！这套有效又实用的销售课程现在已被翻译成十四种语言，并在三十一个国家讲授，其中包括日本及中国。

自我公开讲授这些课程到现在，学生已遍及数千家公司的销售人员。他们销售的产品和服务包罗万象；他们的身份从挨

家挨户的直销人员到市镇经济发展委员；他们的业绩开始突飞猛进地上升。我妥善地保存了许多销售人员的来信，他们都是在运用了这些方法和技巧之后，行销事业才得以取得突破性进展的。

销售人员必须知晓的三件事

在我简单介绍自己及这本书以前，先来谈谈你自己。我知道关于行销人员的三件事，每件事都是想在这个行业中出人头地的重要指标，它们是销售成功的必要前提。

第一，知道你有一份世界上最艰难的工作。它在程度上也许可以分成困难、非常困难或困难得不得了，但它铁定是困难的。过去很困难，未来也会很困难。而且经济越不景气，市场竞争越激烈，行销的工作就会变得越困难。

然而，行销的工作必须继续下去。你必须去发掘、访问老客户，你要日复一日面对不断地被拒绝、挫败、失望、期待与落空的打击，还得把它们当成你谋生方式中不可或缺的一部分。你可抱怨，但路还得继续走下去。你是我们这行业以及社会系统中真正的英雄。

第二，你是一个行动积极的人，是实践者而非空谈者，是创造环境而非环境塑造的产物，更是生活的主人。如果不满意现状，你会急忙去改善它。你挑选本书的这个行为，就证明你有强烈的行动倾向。

第三，你会致力于个人及事业的发展。你知道你的生活只会因为自我改善而得以改善。你知道我们生活在一个以知识为基础的信息社会。你想爬多高，你的功夫就得下多深。顶尖的销售人员都是他们行业里最热衷当学生的人。

有关销售的书不下三千种，而且所有书籍所谈的概念都极具价值，有些还具有非常伟大的价值。过去三十年中，我尽可能以阅读大量书籍文章的方式来充实自己，并帮助我的学生更上一层楼。但是这本书和其他书籍不一样，它汇集了本世纪以来在行销方面所发现的最好概念及作法，成为一种内容最广泛、最有效的行销术。很多销售人员采用这些概念之后，在行销团队中，由低层爬升至最高层，从新手变成明星级的销售人员，从身无分文、胆怯变成圈内收入最好、全美国最有自信的人物。

我是如何进入行销这一行的

然而，在我们进入正题之前？让我告诉你我自己的故事。我不是一开始就从事行销这一行的。在我成长的岁月里，我从来就没想到要靠销售谋生。后来，我发现自己除了销售以外找不到其他工作，才跌跌撞撞加入这一行，我想我是第一个出道这么晚的人。高中被退学以后，到一家小旅馆洗盘子，当我失去这份工作以后，又找了一个洗车的工作，之后我再度失业，又找到一个洗地板的工作。那时，我还以为我的前途就是不停地洗东西。

我的工作之所以不能持久，有许多原因。我没有高中文凭，也没有市场需要的专业技术，所以我对工作没有选择的权利。我曾经在一家小型锯木厂轮下午班，晚上则在墓园轮班。当这些工作结束以后，我开着我的老爷车上山，找了一份伐木的工作。这份工作听起来浪漫，但是如果你拿着九十度高温的电锯，在漫天黑蝇及尘土的环境，在推土机及运木卡车后面辛勤工作十二个小时的话，可就另当别论了。

我曾经作挖水井的工作，这是一份你得从平地往下挖而非

向上爬的工作，任务达成之际也就是你失败的时候。因为一旦找到了水，你就失业了。这不是个很激励人心的制度。

当冬天来临时，我又回到旅馆厨房工作，至少那里比较暖和。我后来还当过建筑工人及一天工作八小时的栓螺工厂工人。这些工作一个接着一个地结束，有时候我会失败。有一度我还靠社会福利金过日子。我经常睡在汽车上，偶尔也会睡在车旁的土堆上。我二十一岁的时候，曾在挪威货轮上做杂役，也就是那艘船最低层的劳力工作。二十三岁时，我曾在收割季节到农场工作，通常就睡在谷仓的草堆上。

后来，当我无法再找到一份劳力工作的时候，我就踏进了行销业。我当时是小镇的新面孔，几乎没什么钱，而且心情也有点沮丧。因此当第一份有佣金可拿的销售工作来临时，我马上就接受了，并一家挨一家地到各公司兜售办公室用品。

我和许多的销售人员一样，没有接受过任何训练，也没有一点产品知识。我对销售这门学问一点概念也没有。我根本不了解销售是一种艺术，也是一种科学。我以为销售就是走出家门去找到愿意听你解释产品的人，而且只要你找到的人够多，总会有人向你购买。

有了这种想法以后，我沿街挨家挨户地敲门，连续好几小时疲于奔命，总还是没办法赚到足够的钱填饱肚子。我只住得起大通铺、寄宿家庭或廉价的宿舍。我在销售行业里又开始不断地换工作，所得到的报酬也一直停在同一个水准，而且我非得拿到每一笔酬金不可，这样我才能继续付房租。我一直是身无分文，老是担心没钱的问题。

所幸，我有两项优点让我终于脱离苦海。第一个优点就是，我不怕吃苦。为了找到向老客户展示产品的机会，必要时，我

愿意一大早起来去敲别人的大门，一直敲到深夜。第二项优点是，我学习销售业务的雄心很强烈。我愿意从经验中学习，以改善我的未来。然而到了24岁，我每天还是穿前晚在宿舍水槽里洗好的衬衫，戴上同一条领带，穿了一双稍大的旧皮鞋，拖拖拉拉地在大街小巷穿梭拜访。我的确是在为生计奔波，但也仅能糊口。

人生的转折点——向专家看齐

后来，我生命出现了转机。我发现了苏格拉底在公元410年提出的一项法则，当时被称为苏格拉底因果定律，我们现在则称其为因果关系法则。

因果关系法则实在是太简单了。这套法则是说，我们居住在一个受法则规范、而非被机会主导的宇宙，它指出凡事出必有因。如果你能清楚地定义出渴望的成果，例如财富、健康、幸福、行销成功等，然后根据这些成果去追溯发生的动机，只要锲而不舍地加强这些动机，你就可以获得预期的成果。

这套法则太简单了，简直不可思议。事实上，它是说，假如我（或任何人）想要在销售事业上获得成功，我所要做的事就是去找出其他成功销售人员所做过的事，然后依样画葫芦，不断重复去做，我就会得到同样的结果。

我们公司有一个超级销售人员名叫彼得，他穿着名牌服饰，住豪华公寓，开好车，上最高级的餐厅，口袋里装着厚厚的二十美元面额的钞票，他搭乘飞机到各地去做生意和旅游。他的成功就是我梦寐以求的，所以我决定向他请教。

我依然清晰地记得我去请教他的时间和地点。他非常乐意帮助我。我问他为什么可以销售得那么成功。他反问我到底做

了些什么，怎么还停留在每天出门兜售的状况？

我不太了解他的意思。我如同我所说的，那时的销售型态就是出去敲办公室及公寓的大门，一直敲到有人愿意听我说话为止。然后我就把使用手册上的产品介绍全背出来。于是他问我：“你能示范一下你是怎么做销售的吗？”

我觉得有些尴尬。我曾经听别人说过“销售简报”一词，但并不了解这是什么意思，所以我反过来要求他示范他的简报方式，他同意了。

他拿了一张空白纸，然后要我坐在他的右侧，假装我就是未来客户，然后他开始问一些问题。当我回答的时候，他就在纸上记下来，然后又问我更多的问题，并告诉我这些产品的好处在哪里，而且会在每个阶段都征询我的意见并获得我的肯定。他的简报方式是从一般概念导出特色，从产品功能导出效益，从普通兴趣导出购买欲望，并且完成交易，这简直是太精彩了。我真是佩服得五体投地。

他是我人生的转折点。从那时起，我不再只是滔滔不绝地陈述，我会做展示、解说，然后再问问题。在开始介绍产品以前，我会花更多的时间去彻底了解客户的立场。我变得比较会聆听和做笔记。我会向未来客户介绍如何得到他们真正想获得的效益，而且我用问问题的方式区别出有购买欲望及顽强抗拒的客户。此后，我的业绩就开始成长了。

当我继续向彼得请教时，他教我更多如何去安排客户访谈、发掘有价值的未来客户，如何让产品呈现最亮丽的一面，如何有效化解客户抗拒的心态，还有各式各样达成交易的方法。后来，他问我是否读过有关销售的书籍。

书？市面上有销售方面的书吗？我根本不知道有关销售的

书在哪里，更别提到图书馆去找这类书。这是我的第二个转折点。我开始到镇上所有的书局去找，去购买及阅读我认为可以让销售更有效率的书。我开始每天早上五点钟起床读两个小时的书，做笔记，并且规划如何在当天应用这些刚读到的概念。我的业绩在继续提升。

在我开始阅读销售书之后不久，我无意中发现了有声图书。这对我及我的事业而言，是另一项重大的突破。我非常诧异居然会有这么多有价值的资讯存在。我花了很多时间聆听销售专业人员的演讲及销售简报的录音带，遇到好的资料，我更是一听再听，并仔细做笔记。不久之后，我就拥有了一座私人书籍及录影带图书馆。当我不断学习和练习的时候，我的销售简报技巧就变得更圆熟，更有效了。我的业绩也在不断攀升。

哇！这可能是有史以来最伟大的发现：只要你能发现别人是怎样实现你所渴望的成就的，你就可以经由学习去达成你的理想目标了。

成功的关键就是去向专家学习，去学习并模仿你同行业中的佼佼者，不断重复他们做的事，日复一日，直到成为你的第二天性为止。久而久之，你会不由地十分惊喜，你也开始获得相同效果了。

我销售事业的第三项启示，就是我发现研讨会及训练课程。在短短几个小时之内，我就可以学到销售讲师花了多年才学到的技巧，这省下了我花好几百个小时的自我摸索。

在尽可能的购买图书、听录音带及参加一场场销售训练课程研讨会。这以后，我真正从穷人摇身一变，成了富翁，这些变化发生在短短的一年之内。我从寄人篱下变成拥有豪华公寓，还请了佣人。我从身无分文变成随时怀揣千元以上现金的富翁。

我出门搭飞机，在我的市场范围内的最大城市中的最高级的餐厅用餐。最后，公司聘请我当行销经理，后来又提升我做行销总裁。公司让我管辖涵盖六个国家的市场，并拨给我推广预算，再加上属下业绩分红的利润。

我在 25 岁的时候，已经招募并建立起一个 95 人的销售团队。我的销售范围涵盖了六个国家，并创造每个月几百万美金的业绩。我在三个城市里拥有公寓，而且过着一种我连做梦都不敢想的生活。我之所以有今天，全是因为我模仿行业中最杰出人士的作为、并不断重复去做、直到我也得到相同的结果为止的结果。

顶尖销售人员的共同特质

我经常旅行，到目前为止，我已经在六大洲八十多个国家工作及旅行过。我已经环绕世界达三次之多。我有一个幸福的家庭，而我能提供给家人最好的生活品质。这一切都是因为我学习了因果法则，并应用在专业销售生涯的结果。

我卖过共同基金和其他投资性的产品。我卖过房屋、公寓、工业及商用厂房。我曾经开发并租出价值数百万元的商业大楼及购物中心。我曾经挨家挨户地卖过印刷材料及广告、办公室器材、折扣俱乐部会员证、圣经及百科全书、汽车及建筑材料、研讨会、顾问及训练服务。而且我曾为几十种产业设计销售咨询及销售训练课程，从航空业到动物饲料，行业包罗万象。

身为行销顾问研讨会的主持人，我有幸能够和来自世界各地最顶尖的销售人员见面及共事，其中有美国、加拿大及世界其他国家。我花了很多时间和他在一起，观察他们的行动，聆听他们诉说成为行业顶尖高手的故事。我把他们的经验和自己

及各种不同层次的销售人员作比较。我发现，产业里收入最高的销售人员，其生活和活动都可以用一种固定的模式串连起来。

顶尖销售人员在许多方面都大同小异。有时候，我把这个发现当成是销售管理研讨会里的练习。我会去描述每个公司里面这些人的特质、个性、行为及态度。参加研讨会的销售经验和公司老板不禁都会跑来问我：“你怎么能够这样正确地描述我公司里最好的人才？”

于是我告诉他们，那是因为所有顶尖销售人员都是由同一块材料打造出来的。他们的个性都相当一致、态度和品质也差不多。他们可以引发同事和客户相同的感觉和反应。他们用同样的方法来处理类似的事情，一再重复去做，所以他们获得了同样的效果。

我是一个无可救药的实践主义者，一向都会把自己、客户、销售团队当成实验室来测试一种新的行销点子和观念。我一定会问自己：“我会接受这种想法吗？”我从来不盲目相信任何东西，也不期望你会接受盲目的信仰。多年以来，我被迫抛弃了许多行销书籍和文章，因为我没办法对它们提出的行销建议产生同感，我绝对不会用那些建议去销售产品，因为，我自己就不愿意别人用那种方式卖东西给我。

所以，当你阅读本书的时候，请聆听我的心声，把书中教的观念、方法、技巧和自己的经验做比较，一定要自己产生认同感才行。假如你能认同，你就可以把它们应用在实际的未来客户身上；假如你只是用这本书来作自我发展训练，不妨也试试看。一定要很有耐心，让这种观念有机会验证一下。只有走出温室，勇于尝试从未做过的事情，才会成长。但是，只有在内心有声音告诉你，你这种想法是对的时候，你才能采取行动。

本书架构

本书分上、下两部共十章。上部是实战准备，为第一章至第五章；下部是实战运用，为第六章至第十章。其设计理念是依照顺序每次读一章。你一定要记得在空白处做笔记，并且写下重点，以便将来学习。当你读完本书以后，你应该把它当作是一本工具书，随时回来参考某些对你有帮助的章节。

第一章，“成功销售心理学”。从中你将学习各行各业顶尖销售人员的共同价值、人格特质及行为模式，并如何使其融入你自己的个性当中。你也将学习和培养你在任何销售状况下都能出类拔萃的自我形象及自信心。

第二章，“发展自我能力”。从中你将学习如何在日常销售业务起伏无常的状况下，建立自信、乐观及积极的心态。你将学到一系列能帮助你保持最佳表现的心理工具及策略。你也会学到一些鲜为人知的思考及表演技巧，以增添你销售的个人魅力。

第三章，“专业行销的个人策略规划”。从中你将学习如何规划销售蓝图，以帮助你达成并超越预定销售目标。你将和前面几章所学的技术发展成一套每天、每周、每月销售的逐步执行计划，好让你能稳坐行业销售冠军的宝座。

第四章，“赢得客户的心”。从中你将了解客户关系对成功销售的重要性。你将学习如何把注意力及努力集中在足以影响每笔交易的感性因素上，好让未来及现在的客户对你产生高度的信任。

第五章，“销售专业”。从中你将学习如何运用科学化管理的原则，以强化销售过程中的每一个环节。你也会学习如何在销售时运用其他顶尖销售人员采用的组织化、系统化的销售过

程。你将学习如何辨认成功销售的重要特点，以及如何发展赢家优势，好让你成为行业中的翘楚。你将了解必须做到哪些事情，才能在产业最高薪阶层中名列前茅。

第六章，“激励客户购买”。从中你将学习如何确认激励客户购买的关键因素。你也会了解为什么相同的销售条件，对不同的人却有不同反应，以及你将如何介绍产品以刺激购买欲望。你将学习激励原则的重要观念，客户的不满在购买行为中所扮演的角色，以及如何发掘并按下引发每位客户购买欲望的“按钮。”

第七章，“影响购买决定的因素”。从中你将学习如何利用并迎合未来客户的潜在心意来影响他，学习如何整合仪表、肢体语言、声音及谈吐、创造最好的第一印象，以及如何妥善处理营销访谈中的每一细节，以创造你本人及产品的最大信赖度。

第八章，“开发客户：让客户满档”。从中你将学习如何在市场上发掘最有价值的未来客户，如何分析你的市场，定义你最理想的客户，锁定影响力核心的未来客户，进而排满让你整天忙不完的客户拜访。你将学习如何克服使销售人员脚步的内在及外在障碍，并发展出一套客户推荐购买及重复购买的“黄金连锁”。

第九章，“有效地介绍产品”。从中你将学习如何找出产品满足客户最迫切需要的地方在哪里，如何击败竞争者，如何成为最佳供应商人选，如何向客户展示购买产品享受到的特别利益。你将学习最有效的产品介绍方式，让疑心最重的客户也能被勾起购买欲望。

第十章，“完成交易：销售的压轴好戏”。从中你将学习如何取得客户确定购买产品的承诺。你将学习如何识别及排除足

以让销售过程停顿或终止的种种问题、疑虑及反对意见，并知道如何回应。你也将学习到许多处理价格障碍及淡化问题的方法，以及目前所知最有效的成交方法。

本书将改变你的销售生涯，成为释放你所有销售潜能的最佳利器。只要你依照下面章节不断地练习，你也能成为最顶尖的销售人员。

编译者

目 录

上部 实战准备

第一章 成功销售心理学..... 1

你的心态决定了80%的销售成功机会。销售成功与否它取决于你的自我评价,以及对自身和职业的看法。只要改善对自我及自我能力的看法,你就可能在一夜之间改善你的销售业绩!

态度与性向 5

自我概念:人生工作绩效的主控程式 6

自我概念的三个特质:自我期许、自我形象、自我肯定 9

成功销售的主要障碍 13

消除恐惧是最首要的工作 18

修正自我形象及改善销售业绩的七个步骤 20

重点摘要 30

第二章 发展自我能力 35

在成功的销售因素里,心态占了80%。你的心态是你表现出来的外在言行,也代表了你的人生阅历。你的态度会对与你往来的人产生很大的影响。因此,发展积极的心态是成功的先决条件。

保证成功的态度 39

七项心理法则 41

达成心理健康的七种练习 49

最重要的销售定理：“一分耕耘，一分收获”	59
发展个人力量	60
登峰造极的销售表现	67
心理排练：拜访客户前的心理热身运动	68
重点摘要	72

第三章 专业行销的个人策略规划..... 75

个人策略规划是用来达成长期目标及短期目标的过程。它是让你从现在的地位迈向期望的地位的交通工具；它是让你能在生活的每个领域中，冲向成功的加速器；它是能维持身心力量，贯彻达成明确的长短期目标及目的的有效过程；它能确保你的每一分努力都能获得最高的回报。

价值与远见	78
理清价值观	79
梦想的重要性	82
给自己两项任务声明	84
状况分析的步骤	87
评估你的工作经历	91
整合资源	92
个人处境分析	92
利用零基思考策略	94
自我分析	97
成功的关键因素	98
公司分析	101
市场分析	104
增加你的精力报酬	104