

培养销售天才的圣经

全脑销售

Brain Sell

(英) 托尼·博赞 (Tony Buzan) 著 杨希平 陈巧莺 译
(美) 理查德·伊斯雷尔 (Richard Israel)

全脑销售

Brain Sell

(英) 托尼·博赞 (Tony Buzan) 著
(美) 理查德·伊斯雷尔 (Richard Israel)
杨希平 陈巧莺 译



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

图书在版编目 (CIP) 数据

全脑销售/(英)博赞,(美)伊斯雷尔著;杨希平,陈巧莺译.

北京:中国人民大学出版社,2005

ISBN 7-300-06943-6

I. 全…

II. ①博…②伊…③杨…④陈…

III. 脑科学

IV. R338.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 123716 号

全脑销售

(英) 托尼·博赞 (Tony Buzan) (美) 理查德·伊斯雷尔 (Richard Israel) 著
杨希平 陈巧莺 译

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)

010-62511239 (出版部)

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.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 河北三河市新世纪印务有限公司

开 本 700mm × 1000mm 1/16

版 次 2006 年 1 月第 1 版

印 张 16.5 插页 2

印 次 2006 年 1 月第 1 次印刷

字 数 229 000

定 价 32.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



Brain Sell

中文版序



作为世界最知名的作家和激励头脑生产力的权威，托尼·博赞认为，高效能销售远比武力攻击更需要消耗脑力。我们所共同编写的《全脑销售》一书，就是在他发明的思维导图的鼓励之下完成的。我们倡导现代销售培训技巧，并且希望告诉所有从事销售的人们，将你们所推销的服务、理念和产品都看成是自己的一部分，从而释放出全脑销售的能量。这样做的结果是，你将获得更出色的销售业绩，更完善的人际交往关系，并从各个方面丰富自己的生活。

全脑销售体现了心理学、沟通学、神经生理学以及大脑研究等多元领域中最尖端的研究结果，同时还结合了当代销售大师的销售技巧。本书极具激励功能，94个全脑销售练习，帮助读者掌握销售技巧，与未来客户建立良好关系。书中介绍了思维导图的知识，这是一种大量获取产品及客户信息的新技术，包括如何系统组织信息以便随时回忆，以及如何“读懂”客户的预期需求和愿望并做出最佳反应。

最初的时候，我们对这样一本革命性的销售书籍是否会受到欢迎尚不



肯定。然而令人欣喜的是，它一经出版便迅速成为一本国际性的畅销书，获得了来自全世界的赞誉。到2004年为止，它已经被译成26种语言，表扬意见纷至沓来。在1999年10月13日出版的《纽约周日时报》中，美国南佛罗里达州杰斐逊飞行公司高级副总裁丹尼斯·柯林斯这样说道：“迈阿密的一家电台在使用了理查德·伊斯雷尔的思维导图之后，收听率迅速上升，直超上年业绩的10%！”

在亚马逊图书网上，读者纷纷发表评论：“全脑销售说明，形象是可以同时帮助记忆和销售的。作者论证了思维导图不仅有助于提高回忆能力，而且也大大促进了销售业绩。同时使用大脑的左右半球将帮助我们加强与客户的联系。这本书我已经认真读了两遍。”

另外一些读者则写道：“它开启了不可思议的超级技巧之门，提供了强有力的工具，挖掘出每个人内心蕴藏的巨大潜力。单是论述记忆的一章就改变了我的人际交往能力，现在记忆人名简直易如反掌。而在我接触这本书之前，哪怕是记忆一两个陌生人的名字，都感到很困难。事实上，‘营销’是每个人都要做的事情，并且占据着十分重要的位置。比如，要求晋升、邀请约会、申请贷款、应聘工作等等……，可以说，这本书适用于所有人，我极力推荐！”

一名大学教授惊呼：“这是多么宝贵的资源！我要向所有学习电影剧本创作的学生推荐这本书！”

自我们编写《全脑销售》以来，有关人脑的研究不断传出令人振奋的消息。我们的研究陆续成为学术成果。“销售心理矩阵及销售记忆”（详见《全脑销售》第1~2章）如今已经为劳伦斯·C·凯兹博士和曼宁·鲁宾的创造性研究所证实。他们提出激动人心的概念“神经运动：即一种崭新的大脑运动科学。”它将解决“如何”保持大脑清醒的问题，使人脑发挥出更加巨大的功效。

简单地说，销售人员总是在日复一日地重复着同样的销售行为，即以相同的方式进行着销售……进而成为一种习惯。他们认为交易可以预期，因此感受到的压力和难度也日渐降低。他们尽量避免新情况的发生，不断



沿着老路线前进。这样做的结果是，放弃了大量的销售机会，以及寻找并接近新市场和新客户的方法。然而，一旦销售人员开始体会新的销售感觉，并运用10项心理技能，就能完全打破每日的固有路线，发现更加深远的大脑创造力和非凡的销售能力。在《全脑销售》一书中，我们提供的94个销售技巧构筑练习就是专门为此设计的……你的销售大脑将一天天活跃、强壮起来，使你永远保持在良好的销售状态之中。

总体来说，要想提高销售业绩并具备强大的大脑功能，就应该掌握三个原则。第一，销售的时候，体会销售感觉，并使用精神销售技巧。第二，在销售的时候保持注意力集中，不要精神涣散……这将使你的销售记忆水平奇迹般地提高。第三，为了增长销售智慧，有意识地使用非同寻常的方式，打破每日固定路线和行为，比如，采取一种全新的工作方法，或者出其不意的手表佩戴位置。其实这很容易！

这本书将成为你迈向崭新而辉煌的销售生涯的第一步。

祝你好运，祝你销售成功！

理查德·伊斯雷尔

于美国佛罗里达州迈阿密

在伊斯雷尔先生为本书中文版写序之时，正值威尔玛飓风横扫美国佛罗里达州之际。此次飓风造成佛罗里达州数万人被迫撤离家园，超过320万户家庭停电。伊斯雷尔先生的家也在这次飓风中遭受到了损失。《全脑销售》中文版序，是伊斯雷尔先生借邻居家的电脑完成的。在此，我们向伊斯雷尔先生表示感谢。

——编者注

Preface

As the world's best-known author and authority on boosting the mind's productivity, Tony Buzan knew that high-performance selling takes more brain power than brute force. Tony Buzan creator of Mind-Mapping joined forces with me to write Brain Sell. I'm a pioneer of modern sales training techniques and together we wanted to show everyone who sells, be it our services, our ideas, our products and ourselves the way to unleash the power of whole-brain selling. The results show how we will sell better, communicate better, and enrich every aspect of our lives.

Brain Sell incorporates cutting-edge discoveries in the diverse fields of psychology, communication, neurophysiology, and brain research, together with the selling techniques of some of today's master salespeople. We wrote it in a highly motivational style and included 94 Brain Sell exercises to help our readers master the sales skills needed to improve every future customer contact. We taught Mind Mapping, the new technology to retain huge amounts of information about prod-



ucts and customers and how to keep the information organized for fast recall; to be able to “read” and respond to every prospect’s needs and desires.

We wondered if the world was ready for such a revolutionary sales book. Much to our delight, it soon became an international best seller, winning worldwide acclaim. By 2004, it had been translated into nineteen languages and we were constantly receiving its praises. The New York Sunday Times on the 13th of October 1999 wrote “Sales at WMXJ, a Miami radio station were 10% ahead of a year earlier, after the station worked on Mind Maps with Richard Israel.” Stated Dennis Collins, Senior Vice President of Jefferson Pilot in South Florida, USA.

On Amazon. com readers wrote reviews, “Brain Sell shows how imagery helps memory and sales. The authors continue to demonstrate how their mind mapping matrix can help not only to improve recall but also to increase sales. They show how the use of words, color, etc. . from both sides of the brain can be used together to increase the connection with the client. I’d read it again.”

Other readers wrote “it opens the door to some incredibly powerful techniques, providing powerful tools to use the enormous potential of everyone’s mind. Just the one chapter on memory has transformed my experience at parties, where I now remember everyone’s name. Before reading the book I had trouble remembering even one or two names. It applies to everyone as” sales “is an important part of what everyone does, e. g. , asking for a raise, a date, a loan, a job . . . I strongly recommend this book”

A college professor wrote “Excellent resource! I recommend this book to my screenwriting students!”

New information on the study of the human brain since we wrote Brain Sell is very exciting. Our research resulted in writing. ‘Sales Mind Matrix and Sales Memory,’ (Brain Sell, chapters one, two and three) has now been confirmed by the ground breaking work of Lawrence C. Katz Ph. D. and Manning Rubin. They have



presented the stimulating new topic of “Neurobics: The New Science of Brain Exercise.” The ‘how-to’ of keeping your brain fit, and more powerful than ever.

Simply stated, salespeople who keep repeating the same sales behaviors day after day i. e. keep selling the same way. . . . making it a habit and so it becomes easier and less stressful when they believe that business life is predictable. They tend to avoid new sales situations and just stick to their old routines. By doing this they reduce sales opportunities, and new ways of both approaching and finding new clients and markets. Once sales people start using their sales senses and their ten mental sales skills in novel ways they break out of everyday routines and discover their brains remarkable aptitude to expand its creativity and sales ability. In Brain Sell our 94 sales skill building exercises are designed to do just that. . . keep your sales brain alive, stronger and in better sales shape day by day.

In conclusion there are three rules to remember to improve sales and enjoy stronger brainpower. One, involve your sales senses and mental sales skills when selling (the Brain Sell Matrix). Two, be attentive, focused and not distracted when selling. . . this will dramatically improve your Sales Memory. Three, for increasing your sales intelligence, break your daily routine and activities in unexpected, non trivial ways, i. e. a new route to work or wearing your watch on the other wrist. It's that simple!

The book you are holding in your hands is your first step to an exciting new and rewarding sales career.

Good luck and good selling

Richard Israel,
Miami, Florida, USA

前言

B RAIN SELL

一切销售活动不过是一种大脑与大脑的交流——销售员与客户之间的大脑沟通。然而，直到最近几年，人们才有机会比较多地了解到心理学、传播学、大众科学、体育运动及奥林匹克训练方法、神经生理学、大脑研究、销售研究及销售技巧等领域中的最新研究成果。

我们的目的，就是要以一种新颖独创的方式带给你这些最新信息，因为它与销售和沟通是紧密相关的。我们的目标，就是要使这些信息既易于理解，又易于掌握。一旦你懂得了它们，并能将其融入到你日常的销售行为中去，你就会想要更多地实现你的愿望，更上一层楼。正是为了这一目的，我们才在书中设计编入了一个系列共 94 个练习，称为“技巧建立练习”。练习的编排循序渐进，构成了一套完整的“全脑销售”自我发展课程。

本书共分为四个部分。每一部分皆自成体系，读者必须先掌握后再向下进行。如果你先前没有销售经验，我们在第一部分的附录中为你提供了销售基本法则。即使你是位经验老道的专业销售员，在第 1 章中你也会发现一些新信息。书中一系列的小测验将使你能够对自己现有的知识及工作水平进行评估。本书第一次提出了一种深入学习销售“艺术”和“科学”的方法。你还将懂得如何在这不断发展的全球知识经济体系中，成为一名



信息专家。

本书的特色之一是以一种革命性方式融入的全新的沟通和销售概念。你将会从那些与我们共事多年的销售大师那儿学到销售秘诀。当你将这一突破性研究成果应用于你的销售活动中时，你就从大脑研究医学实验室漫游至关键的四尺之距——销售员与客户之间的距离。

那些全新的销售工具——销售心理矩阵、寻真大脑、信息交换、思维导图、记忆印记及销售罗盘都是为了增进脑力及销售能力而设计的。进入奥林匹克运动员训练场，你会学到如何将他们的情景构想技巧运用到你的个人发展中。

我们相信，你会喜欢接下来各章节所提供的刺激的销售之旅。随着你不断探索、开发和更好地利用你那具有卓越非凡创造力的大脑，你将会成为一名“超级推销自我”（SuperSelf）。

托尼·博赞（Tony Buzan）

理查德·伊斯雷尔（Richard Israel）

作者注释

B RAIN SELL

本书每章在“重点复习”之后有一个总结，即思维导图。而我们会在第二部分对思维导图进行详尽的解释说明。每章思维导图的中心和分支上都附有彼此间有关联的文字、图像、色彩和标志，这些都有助于理解和掌握每一章的核心概念。同时，熟练地运用思维导图会提高你对重要信息的敏感性和记忆力。

在此向全球从事销售工作的同仁们表示衷心感谢，没有你们伟大的销售头脑，就不会有《全脑销售》。

目 录

B RAIN SELL

中文版序/ I

前言/VI

作者注释/ IX

第一部分 销售心理矩阵及销售记忆

绪论/2

第1章 全脑销售：以销售心理矩阵促销/8

第2章 销售感觉：运用感觉销售/28

第3章 记忆印记：我记得你！/44

附录 A 销售基本法则/63

第二部分 新的财富

绪论/70

第4章 信息中心：做个销售权威/72

第5章 思维导图：信息专家的捷径/83

第6章 洞察力：身心关联/101

第三部分 全脑销售

绪论/122

第7章 心海搜寻：发现个人的内心影像/124

第8章 销售侦探：培养超级侦探销售技能/141

第9章 销售罗盘：给予客户其所需/158

第四部分 超级推销自我

绪论/184

第10章 销售焦点：心想事成/186

第11章 强力钩链：令人难忘的销售说明的秘诀/200

第12章 超级推销自我：发现超级推销自我，获得永远成功/217

附录B 销售管理/239

销售心理矩陣

第一部分

及销售记忆

Brain
Sell

本书将使你能充分运用大脑创意来进行销售。你或许曾一度不无懊恼地暗想，要是早知道诀窍，你的销售生涯早该是蒸蒸日上且生活更加丰富多彩了！好消息就是这个“诀窍”现已到来。以下章节将向你提供行之有效的新方法，以帮助你挖掘大脑的潜力，从而使你创造梦所不及的销售佳绩。

你的大脑就好像是一个沉睡的巨人。近年来，心理学、教育学、体育运动学及数学方面的研究人员发现，大脑的潜能要远远超乎想像。常听到人们说，普通人只用了 1% 的脑力，甚至连这个数字还被高估了。因为有迹象表明，我们只用了不到 1%，也就是说，大脑仍有极大潜能可待开发。

当你最初步入销售生涯时，是否感到窘然不知所措，又因得不到正规的指点而听天由命地闯荡？是否有机会跟资深销售人员跑腿学习？是否受过某些正规的销售课程训练，或者只是拿了本销售书一读而过？是否曾参加过销售会议而热情大发，结果却还是摔跤碰壁？

在整个 20 世纪 90 年代，全世界约有 600 万人走上销售岗位，但其中仅有 10% 的人会得到某种正规训练，而大部分训练又都是过时的。结果如何呢？许多销售人员对其目前所在的销售岗位颇为不满意，因而一天到晚想着要改行。



技巧建立练习 1：自我检视

下面这些“是/否”问题将使你了解自己看待销售的心境，做题时，请随手记下你的答案。

	是	否
1. 你喜欢你的工作吗？		
2. 每天早晨上班时，你是否感觉兴奋无比？		
3. 你是否每天都充满活力？		
4. 对于每位客户，你是否能始终保持专注？		
5. 你是否记得客户的姓名及长相？		
6. 对于经常往来的客户所从事的行业和生活细节，如生日、结婚周年、小孩及宠物名字，你是否记得？		
7. 你记得最近八位客户向你买了些什么吗？		
8. 对于销售说明，你是否有独到的计划？		
9. 对于销售说明，你是否有独创的方法？		
10. 你可曾认真地研究过大脑及其运作方式？		
11. 在公司销售员的排名中，你是否处于前 5% 之列？		
12. 你是否能记住每位客户对你说过的话？		
13. 回头客再度光临时是否指名要你服务？		
14. 你是否认为你的价值高于你所挣的钱？		
15. 你的自我感觉以及你对你目前潜力的发挥可感到满意？		
16. 你是否有能力使你的美梦成真？		
17. 你的销售说明是否使人印象深刻？		
18. 你是否了解沟通的本质以及它是如何影响销售结果的？		
19. 对于自家及对手的产品和服务的了解，你可算得上专家？		
20. 就体能与心理素质而言，你适合做销售员吗？		

总分：

--	--

假如回答中“是”超过 17 个，那么你的状况颇佳，本书将助你登峰造极；如果回答的“是”少于 17 个，那么你尚需加倍努力，本书将革新你的销售方法，给你带来金钱与工作上的满足。