



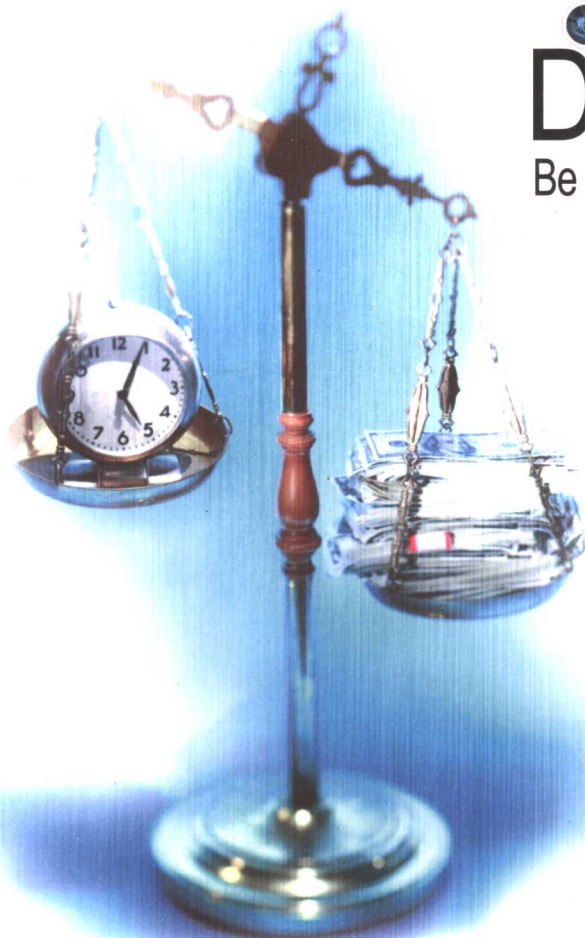
直销特训系列

快速提升 业绩的技巧

● 直销热线
Direct Sales 2
Be Better Than Good-Be Great!

(美) 乔伊斯·M·罗斯 著

川川 林月清 译



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



直销特训系列

直销热线 2



快速提升业绩的技巧

Direct Sales: Be Better Than Good-Be Great!

(美) 乔伊斯·M·罗斯 著

川 川 林月清 译

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Joyce M. Ross: Direct Sales: Be Better Than Good-Be Great!

Copyright © 1991 by Joyce M. Ross

First published in the United States of America by Pelican Publishing Company, Inc.

Chinese simplified language edition licensed to Century Wave Company, Publishing House of Electronic Industry for sale in China.

本书中文简体字版由 Pelican Publishing Company, Inc. 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2005-3455

图书在版编目 (CIP) 数据

直销热线 2: 快速提升业绩的技巧 / (美) 罗斯 (Ross, J. M.) 著; 川川, 林月清译. — 北京: 电子工业出版社, 2005. 9

(直销特训系列)

书名原文: Direct Sales: Be Better Than Good-Be Great!

ISBN 7-121-01192-1

I. 直… II. ①罗… ②川… ③林… III. 销售—经验—美国 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 044821 号

责任编辑: 赵 菁

印 刷: 北京大中印刷厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 787×980 1/16 印张: 15.75 字数: 200 千字

印 次: 2005 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系。联系电话: (010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。



译者序

有人说信息时代充满危机，再没有一蹶到底的职场通途，“失业”不过是一个司空见惯的过渡状态。但拨开困境的表象，依旧存在精彩非常的事业，让人愿意为之奋斗终身，关键就在于你能否发现。

愚者等待机会，智者抓住机会，成功的人则是创造机会。

回顾过去，20世纪80年代的“万元户”，90年代的“股林高手”，还有世纪之交的“炒房热浪”，真正赚钱的都是勇敢的“第一个吃螃蟹的人”。那么现在的我们应该如何投资，让钱生钱，并为自己的家庭和关心的人多积累一些财富呢？下一个投资机会又是什么？

答案或许就是直销。

安利在国内直销企业中可谓独树一帜，翡翠、钻石、皇冠大使的优厚待遇，还有出游奖励都让大家心动羡慕。玫琳凯“做个美丽女人”的理念同样吸引了无数爱美女性的眼球，既鼓了腰包又美丽动人。

2005年4月，第一个进入我国的国际直销巨头雅芳获得由国家



商务部、国家工商总局颁发的首张直销试点“牌照”，它的直销方案中的一些细节被看做是指引未来销售模式的一种导向。在直销试点新闻发布会上，雅芳宣布，将向政府交纳 2000 万元保证金，招募 3000 名直销员，在北京、天津、广东省三个地方做直销试点。其他很多企业也在蠢蠢欲动，网罗人才，蓄势待发。

越来越多的人开始做直销，因为直销的确能带来丰厚的回报，包括物质财富和广泛的人际关系网，同时也可以摆脱职场中的勾心斗角和尔虞我诈。现在人们追求的是率性，越来越多的人放弃外人看来光彩傲人的工作，毅然投入到庞大的直销队伍中。

当直销事业如火如荼地发展壮大时的时候，顾客逐渐了解并接受了直销，同时他们开始挑选直销人员。谁能提供更优质的产品，更细致的服务，更周到的增值体验，谁就能胜出。

在全球，有上百万的直销人员，他们每时每刻都在以各自的方式努力推销产品，以取得成功。但是其中大部分人都以失败告终。他们变得沮丧、失望，最终离开直销领域。本书的作者也曾经经历过这样的阶段，因此她总结出的经验更为宝贵和实用。很多事情只有亲历亲为才能感受深刻，才会意识到问题的关键，才能更好地帮助所有的朋友实现直销致富。

人生就像一盘棋，和你对弈的是我们身处的环境。在人生的棋局中，有人能未雨绸缪预想十几步甚至几十步之外。在你毅然决定投入直销业的时候，一定要做好准备。不然你只会发现自己捉襟见肘，举步维艰。假借别人的智慧为自己所用，才是明智之举。万事都是有方法的，学会技巧，找准突破口，成功就会离你不远。本书正是这么一本帮助你快速提升直销技巧的好书。

川川

chuan_chuan2005@126.com



前 言

在美国，至少有 5 000 000 人从事直销工作，平均每个晚上有接近 150 000 场在顾客家里举办的小型直销公司产品销售展示活动。

事实上，只要你仔细阅读本书，就很可能被直销业所吸引，从而有幸和其他的读者一样投身于这项回报丰厚的事业。果真如此，那真的是可喜可贺！你选择的是目前最炙手可热的职业。

我的第一次直销经历与一位叫塔珀韦尔的 16 岁小伙子有关。当时，我还没有属于自己的汽车，并且年少轻狂耐不住寂寞，于是想买辆车，但不到 6 个月，我就放弃了这个想法。

25 岁那年，在一位好朋友的极力鼓动下，我决定做玫琳凯的直销美容顾问。我的第一次玫琳凯产品展示活动非常失败，销售额为零，我大受打击。而鼓足勇气举办的第二次活动依旧惨淡收场。我灰心失落，或许我根本不适合做直销。但我的直销经理将他多年来的工作经验同我分享，让我迅速掌握了直销技能，重拾自信。在接下来的 6 个月，我完全融入了这个角色，直销收入也大幅度提高，



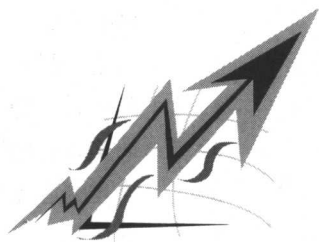
超过我们公司平均收入 100 美元,这对于像我这样和陌生人说话都会脸红、紧张和语无伦次的新手,已经是非常不容易的了。在做直销的第二年,我已经小有成就,并且拥有了一辆属于自己的粉红色的汽车。

后来,我决定做针织品的直销,但立刻遭到了我妹妹阿奥拉的质疑,她无数次毫不留情地说:“似乎没有听说谁做直销针织品能获得成功或者做得长久的。你为什么还要去做呢?这不是自寻烦恼,自讨苦吃吗?”面对这样的客观现实和朋友们的疑虑,我说:“既然如此,那我为什么不试一试,改变这种现状呢?”而 Camelion 针织品公司恰巧就在 1984 年成立了。

失败是成功之母,好多直销技能与技巧都是我在努力尝试甚至是在错误过程中慢慢体会和掌握的。随着经验日益丰富,我能够做好直销工作的每个环节了。同时我也深刻认识到,在很多情况下,缺乏自信和经验会遇到什么样的困难,知道如何能增强自信并掌握销售技能。另外,对于确定好的预约活动被拒绝或延期的情况我也再熟悉不过了。我深感要想在做好本职工作、照顾好家庭成员、完成社会应尽义务的同时,努力做好直销的确不易。我写这本书的目的就是希望大家可以从我的直销经历中借鉴和学习,少走弯路。我由衷地希望,通过阅读本书,在你遇到任何新的挑战 and 困难时都可以逐一克服,应付自如,同时实现自己的目标和理想。

从事直销意味着你不是为老板打工,而是为自己奋斗,但是也不要以为光凭一己之力就能完成工作和发家致富。你的其他同行、伙伴、经理以及直销公司是你的强有力后盾,他们将持续不断地鼓励你、支持你朝着既定目标奋斗。

最后祝大家马到成功,在成功直销的道路上走得更远,并实现自己的价值。



目 录

第 1 章 加入直销业

1

潜在成功因素测试	5	做到最好	26
潜在成功因素测试分析	12	失败了怎么办	27
潜在成功因素测试结果	18	如何做好直销工作	28
重要的不是开始, 而是结果	19	直销: 简单却不容易	29
直销——今日的绝佳选择	21	在学习中工作	30
直销是什么	22	坚持到底是成功的关键	30
直销人员应该扮演的角色	23	应对别人的怀疑	31
完美的直销成就完美的业绩	24	找到支持者	32
对天长叹一口气	25	通向成功的日记	33
为什么女性从事直销业更有优势 ..	26	本章要点回顾	34

第 2 章 寻找你的顾客

36

锁定你最初的顾客	37	用双面名片寻找你的顾客	39
我锁定的目标对象不接受预约 怎么办	38	交谈例子: 将日常交流转变成 商业对话	41



初识过程中的小技巧.....	42	赠送样品和产品目录的例子.....	52
对潜在顾客的拜访准备.....	43	上门直销.....	53
拜访的例子.....	45	上门直销的例子.....	53
随后的电话联系.....	47	网上直销.....	54
让顾客把他们的朋友介绍给你.....	48	直销产品满意度调查.....	55
邀请顾客介绍朋友的对话.....	49	利用商业展销会.....	59
电话直销.....	49	抽奖以后的回访电话.....	59
电话直销例子 1.....	50	潜在顾客无处不在.....	61
电话直销例子 2.....	51	本章要点回顾.....	61

第 3 章 屡试不爽的实用预约技巧

64

简单问题复杂化.....	65	需要格外留意的一个重要方面.....	79
预约, 谁在为谁提供帮助.....	66	预约技巧 1——约定具体时间.....	80
我们对顾客的特别优待.....	67	预约技巧 2——找不出拒绝的 理由.....	82
顾客对我们的回报.....	68	预约技巧 3——在产品展示的过程 中和别人预约新的展示活动.....	83
无效的预约技术.....	69	预约技巧 4——暂定时间.....	87
SWIFT 法则.....	72	预约技巧 5——周五或周六.....	90
在工作中运用 SWIFT 法则.....	72	预约技巧 6——通过单独的约会 预约展示活动.....	91
我的产品特色.....	73	预约技巧 7——把单独的约会 转变成产品展示活动.....	94
我提供的个人服务的特色.....	73	常见的推脱借口及其应对办法.....	96
我的产品和服务的综合收益.....	74	做好充分的准备.....	102
我的团队成员能享受到的收益.....	74	本章要点回顾.....	103
顾客参加产品展示的收益.....	75		
利用你的 SWIFT 参考表格.....	75		
利用 SWIFT 法则预约的对话 例子.....	76		

第 4 章 确保产品展示活动按时举行

105

控制并推销你的时间.....	106	邀请顾客.....	112
记事本——推销时间的工具.....	109	亲自邀请顾客的朋友的几个 要点.....	113
确认预约的正确方法.....	110		

顾客不给我名单, 不想让我	给顾客的朋友们打电话	116
替她邀请怎么办	本章要点回顾	117

第 5 章 指导你的顾客在短时间内获得高额利润 120

指导你的顾客取得成功	在顾客的家里进行指导	131
指导顾客是一段美好的时光	用尽可能少的时间挣尽可能	
顾客指导对话示例	多的钱	134
给客人们打电话	本章要点回顾	135

第 6 章 成功进行销售展示的基础 137

了解你的产品	成功展示的 12 个步骤	149
有效展示的 10 个步骤	保证你的展示会是成功的	160
了解展示会	本章要点回顾	163

第 7 章 通过顾客服务快速提升利润 166

了解你的顾客可能遇到的潜在	特殊邮寄	173
问题	举办家庭招待会	174
一些顾客会趁机利用我的	准备礼品包装	175
承诺吗	顾客服务——利润的来源	176
构建自己的营销声誉	本章要点回顾	177
保存好顾客的记录		

第 8 章 增加信心和利润的策略 180

怎么对待我的消极行为	成功来自于积极的态度	190
千万不要把你自己和别人	保持良好的感觉	192
做比较	自信能够转化为利润	194
学会发现别人的优点	本章要点回顾	196

第 9 章 目标设定的潜力 199

目标究竟是什么	目标给出了前进的方向	200
---------------	------------------	-----



X

目标是你的营销计划.....	202	不要仅仅是“尝试”	207
为什么有的人没有设定目标.....	202	排除目标障碍.....	208
目标是多种多样的.....	203	考虑你的家人.....	209
目标应该是细小的.....	204	你必须相信.....	210
目标设定提示.....	204	设定成功目标的 10 个步骤.....	211
目标设定中的障碍.....	206	本章要点回顾.....	222

第 10 章 时间管理等于营销管理 225

一旦许诺就要履行.....	226	想尽办法节约时间.....	235
提前计划.....	227	避免浪费时间.....	236
五月销售和开支总结.....	229	本章要点回顾.....	238
让你的计划完美无缺.....	233		



第 1 章

加入直销业

Direct Sales as a
Business: Is It for Me?



我至今仍然清楚地记得，当初我毅然决定做一个直销人的情景。那时我百感交集——吃惊、振奋、向往、矛盾、迷茫、兴奋……我彻夜难眠，总是心神不宁，无法集中精力。满脑子都充满了希望和恐惧，总是思绪万千。在最开始短短的两周内我居然瘦了 10 磅。

这一切都是因为加入了直销行业。当你准备从事直销工作的时候，各种各样根植于梦想和恐惧的情绪开始出现。“我能成功吗？”

“我有足够的时间吗？”“我能在顾客面前克服紧张感吗？”“我的家人和朋友会怎么看我？”“我能得到我想要的吗？”“如果我失败了，大家又会怎么看我？他们会嘲笑我吗？是不是感觉像个失败者？”“如果我成功了，大家还会像以前那样相亲相爱吗？”……

这是个很好的机会，同时也带给你很多矛盾和顾虑。或许你的朋友、同事和亲人增加了你的惶恐与不安，但是招募你来的直销经理却能带给你希望与期待。究竟谁是正确的？你是相信那位承诺帮助和支持你达到事业顶峰的直销经理，还是相信那些善意地——例举你犯的每一个错误的人。

欢迎体验存在于新兴事业中的挑战、刺激和艰难。所有上述问题都取决于你自己。你需要下定决心，争取成功！在专家的指导下，你必将获得回报。一切就那么简单！你的朋友们会和以往一样，你还可以结交新的朋友，一起分享来自直销的乐趣。你可以提升自己，克服在顾客面前的紧张，并不断成长。

你会放弃成功吗？当然，这是你个人的选择，你可以听一下对生活总是充满疑惑的人的话。这种人包括所有对自己的能力和梦想实现缺乏信心的人。会以各种身份出现，比如关心你的亲戚、朋友和同事。小心这些热中于泼凉水的家伙。过度谨慎的人喜欢把自己局限在一个范围内，害怕改变，畏惧突破。但你不能这样。如果你

缺乏自信，就会变成这种人。阅读以下所有的陈述，仔细考虑是不是想让这种人阻挠你的成功。

“你总是不能坚持到底。”

“你永远不可能从直销工作中获得收益。”

“我听说过那些公司，一般都是由相对固定的经销商、代理商，或者是本公司的销售部门实现多层次销售，直销似乎不合常规。”

“你怎么能把东西卖给你的朋友呢？这种事情我做不出来！”

“你居然还指望把这种产品卖掉，我有个和你一样销售这种产品的朋友，他已经积压了很多存货了，根本就卖不出去。”

“我认识一个积极进取的女性，她就是代理这种产品的。”

“你永远不要通过卖东西给朋友来赚钱，这是我给你的忠告！”

“你就不是做销售的料！”

“你连高中都没毕业，还想卖高科技含量的商品？别开玩笑。”

“如果你做直销，那你现在的工作怎么办呢？难道你还想两者兼顾？”

“我丈夫会对我的选择不满，我并不确定我是否真的想做直销。”

“别叫我去参加那些该死的派对，我最反感这些东西了。”

“你在卖 ABC 的化妆品吗？我妈妈对那牌子的护肤品过敏，刚用了不久她就得了皮疹，看了医生后三个多星期才恢复健康。你应该过来看看她现在的状况。”

“好吧，你想做什么无所谓，只要你别忽略了家庭。”

“你真的决定做直销了吗？考虑清楚哦，免得后悔。”

“我想你最好别做这个，你不适合做这个。”



“还是三思而后行吧。”

千万不要因为你的朋友对你有类似的忠告而吃惊。其实他们并非心怀恶意，相反正是由于他们关心你，不想你上当受骗，才直白地陈述了自己的担忧，希望你不要一时头脑发热，提醒你要冷静思考。

回想在你孩提的时候，妈妈是不是也经常告诉你做事要小心，不要意气用事，心血来潮。这一切都是出于她对你的爱，怕你受伤害。如果妈妈总是不厌其烦地重复，有时候你都不禁开始怀疑她对你不放心，不相信你能够独立处理生活中的问题。

来自朋友们对你新工作的谨慎态度，也是同样的道理。对于这种朋友，他们可能会担心一旦你获得成功，你就不在是以前的你了，不会像以前那样有时间一起聚会、闲聊。其余的人或许会通过例举一些事实让你明白，干这行的没有多少人能成功。让我们来正视所有的一切。的确有些人是出于私心。遗憾的是，还有极个别的人妄图控制你。你要保证，尽管你会努力去追逐自己的目标，但是你依然爱着他们，愿意为了他们牺牲自己的利益。不管怎样，这种人对你的生活的确有影响。

信任那些同样信任你的朋友。直销经理对你的信任源自于你的个性、积极的态度和优异的工作表现。他们不会对你曾经的失误耿耿于怀，相反他们会不计前嫌循循善诱，用自身的经验来教授你如何获得成功。有一点是毫无疑问的，他们不会为了一个没有任何能力、不可能获得成功的员工白白浪费时间和精力。要知道，大多数直销公司经理的奖金都是和所带领团队的整体业绩挂钩的。他们当然不会愿意培训和激励那些没有前途的团队成員。所以他们对团队中优秀成员的特别照顾就不言而喻了。

潜在成功因素测试

但凡成功人士都有一些共性，如自我激励、精力充沛、勇往直前、永不言弃、积极思考、不断学习、开拓创新、综观全局、乐观自信、处世果断、善于沟通，并且极富个人魅力。不妨通过下面的测试了解一下自己是否拥有成功人士的性格特质。





◇ 自我激励

根据自己的实际情况，用“是”或“否”来回答：

1. 在日常工作中，做事比较拖拉，有时候甚至要被催促多次才能彻底完成任务。
2. 通常不能及时缴纳电话费和水费。
3. 总是要等到最后一天才着手准备赠送的礼物，即便是给最特别的朋友。
4. 经常要到最后期限才着手去做很久以前就已经想过要做的工作。
5. 可以列出一张至少包括 10 项必须避免的事项清单。

◇ 精力充沛

选出其中符合你的描述（多选）：

1. 每天早上一睁开眼睛，我总是感到精力充沛。
2. 我很容易就和朋友聊天到很晚。
3. 我晚上很少看电视。
4. 我擅长一项以上的体育运动。
5. 我平均每周至少有两个晚上不在家吃饭，但不是因为工作的关系。
6. 我有一项以上的业余爱好。
7. 我很乐意参加志愿者活动。
8. 我喜欢从事创造性的工作。
9. 我很少感觉身心疲惫。