



组织潜能提升系列

销售 靠人脉

关系放在第一位
天天都有好利润

(美) 蒂姆·坦普尔顿 著
(Tim Templeton)

The Referral of a Lifetime
The Networking System That Produces
Bottom-Line Results...Every Day!



机械工业出版社
China Machine Press



组织潜能提升系列

销售靠 人脉

关系放在第一位
天天都有好利润

(美) 蒂姆·坦普尔顿 著
(Tim Templeton)
毛尧飞 译

The Referral of a Lifetime

The Networking System That Produces
Bottom-Line Results...Every Day!



机械工业出版社
China Machine Press

Tim Templeton. The Referral of a Lifetime: The Networking System That Produces Bottom-Line Results...Every Day!

Copyright © 2004 by Timothy L. Templeton and Lynda Rutledge Stephenson.

Copyright Licensed by Berrett-Koehler Publishers.

Arranged with Andrew Nurnberg Associates International Limited.

Simplified Chinese Translation Copyright © 2006 by China Machine Press.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字版由Berrett-Koehler Publishers, Inc.授权机械工业出版社在全球独家出版发行。未经出版者书面许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有,侵权必究。

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号: 图字: 01-2006-1055

图书在版编目(CIP)数据

销售靠人脉/(美)坦普尔顿(Templeton, T.)著;毛尧飞译.-北京:机械工业出版社,2006.4

(大师选书·组织潜能提升系列)

书名原文: The Referral of a Lifetime: The Networking System That Produces Bottom-Line Results...Every Day!

ISBN 7-111-18611-7

I. 销… II. ①坦… ②毛… III. 市场营销学 IV. F713.50

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第016705号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:刘照地 版式设计:刘永青

北京瑞德印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2006年4月第1版第1次印刷

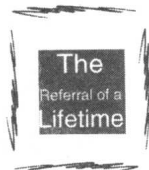
880mm×1230mm 1/32·5.875印张

定价:18.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本行发行部调换

本社购书热线:(010) 68326294

投稿热线:(010) 88379007



推 荐 序

非常高兴看到蒂姆·坦普尔顿的这本大作。它是与Berrett-Koehler出版社合作出版的布兰佳系列图书中的第一本。开始编写该系列图书时，我致力于带给领导者和管理者简短易懂的寓言式图书。这些书介绍简单的真理和意义深远的至理名言，侧重于提高企业内的人文精神。我希望全体读者都与他们生活中的重要人士分享这些图书。本书非常完美地满足了这个愿望。

由于有如此多的最后期限要满足、太多的地方要去、太多的事情要做，所以我们几乎没有时间停下来感谢在整个过程中曾帮助过我们实现目标的那些人。本书将帮助你认识到关系(包括人际关系和职业关系)是多么重要。阅读本书，你不仅能学会用全新的眼光

来评价关系，而且你还会发现许多真理，它们有助于简化和提高你的业务。

我的朋友文斯·西西利亚诺（Vince Siciliano）将这本非常好的小书推荐给我，我也信任和尊重我们之间的关系。我与文斯关系很好，这激励着我一口气就将本书读完了。

读书的过程中，我发现自己在重新评价自己、员工以及如何看待家庭关系和工作关系。我开始想像：简单应用黄金法则以及总是将关系放在第一位，我的业务和个人生活将会有怎样的改善。我希望马上同与我关系最重要的人（我的妻子玛吉）分享，然后我们一起与其他家庭成员和公司的关键领导者分享。

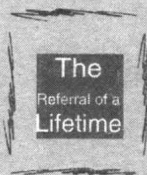
将关系放在第一位的理念并不复杂，不过许多企业一直都将它视为理所当然。如果有兴趣提高客户保持率、获得更多推荐且更好地为目前的客户服务，那么本书就是你要找的书。我保证它有助于你停下来评价你拥有的关系并帮助你不要让他们流失。

谢谢蒂姆，不仅是因为他提醒我们关系对于彼此是如此重要，而且还因为他向我们表明在关系与实现

商业目标联系起来时如何让关系更加有价值。祝愿你
取得成功并希望我们非常有价值的关系能持续一生。

肯·布兰佳

《一分钟经理人》的合著者



The Referral of a Lifetime

目 录

推荐序

1 替代冷电话的方法	1
2 成功推荐的综合技巧	17
3 你的客户认识谁	33
4 简化分类	57
5 培养坚定的拥护者	83
6 让系统为你工作	113
7 标榜新态度	143
8 终生推荐	157
附录A 海广德的商业原则	161
译者后记	179

I

替代冷电话[⊖]的方法

加利福尼亚咖啡馆又迎来了一个不错的清晨，它是加利福尼亚海滨小镇兰乔伯尼夏的高消费阶层最喜欢去的地方。街道和海港晨雾缭绕，咖啡馆的常客或从容地进进出出，或坐下来聊天，享受着这小咖啡馆内的气氛。

查克·克雷布斯，这家咖啡馆的所有者，站在古色古香的橡树吧台后面。当这个小镇还是供19世纪的帆船停靠的海港时，咖啡馆就已经有了。当时，它就

⊖ 冷电话 (cold calling): (1)一种业务促销方法，是利用电话促销开发新客户，致电者与准客户事前并无交往。(2)给潜在雇主打电话，寻找潜在的就业机会。——译者注

是为海滨水手们提供服务的酒吧。不过，现在查克对能为咖啡馆效劳和使用不同时代使用过的漂亮镀金浓咖啡机器以及凭此所交到的所有朋友感到自豪。

他稍微停顿一下，微笑着环顾四周。他最喜欢的老主顾中有4位已经光临了。

咖啡馆的中央，希拉·玛丽·蒂戴克斯正在品味她的大杯超浓穆哈咖啡，她是小镇最有名的房地产经纪人之。简单地讲，她精力充沛，头发乌黑，衣着亮丽，谈话时喜欢配以手势。在忙乱的清晨，她很少错过在她最喜欢的桌前喝杯咖啡。查克记不得上次她独自一人在那里喝咖啡是什么时候了。她总是带着另一个人，查克当然喜欢这样，因为这意味着又能多卖出一杯咖啡。但是，他禁不住有些好奇，注意到不论另一个人是谁，希拉·玛丽都会像家人一样款待他。因为，她也总是这样对待他。

“查克！请再续一杯咖啡！”查克将他的头转向另一位老主顾，保罗·金顿，一位衣着休闲、三十多岁的棒小伙。他将自己的空香草拿铁咖啡杯递了过来。保罗每天清晨都来到角落里的那张桌前，带着他的体

育新闻和自己特别的咖啡杯。他是最值得信赖的人之一，他认识所有人，似乎对什么都略知一二。他喜欢四处传播自己的知识，在镇上最大的汽车经销公司管理销售工作。除了保罗讲过要少吃香草拿铁咖啡外，查克甚至没有听到过任何有关他的不好言论。由于保罗刚才又要了一杯，这让查克笑逐颜开。

外面的天井里，坐着年轻的萨拉·辛普森，她在满29岁前就荣膺“年度女企业家”的称号，受到众人倾慕。那天是星期二。每逢星期二和星期三，早上8:30，她都会与她最优秀的8位销售人员在此聚会。一个精力充沛的人，企业和个人都为她感到自豪。萨拉喜欢清晨沐浴在温暖的加利福尼亚海滨的空气中，与其所有系统销售顾问在查克的伞下召开会议。她总是说：“查克！早上好！所有人都来两杯浓咖啡。”而他却总是给她三杯，只是看看她是否注意到。

再有就是菲利普·斯塔克豪斯，他正穿着昂贵的休闲鞋大踏步走来，喝不加鲜奶油的大杯卡布其诺，以此开始他新的一天。菲利普刚过40岁，不知为什么，他已凭借自己的社交能力和早年在华尔街炒股的

经验，帮助人们理财，成为了兰乔伯尼夏值得信任的人。所有人都认识他，所有人都信任他，并向其朋友介绍他。

“通常情况如何呢？”查克向朝他走来的菲利普打招呼，这样可以节约菲利普几秒钟时间。菲利普向他跷起了大拇指，这是菲利普的招牌动作。大腹便便地直到老式橡树吧台跟前，在等待查克端来他早上的咖啡（查克在记录的时间内端上来）之前，菲利普取出零钱放在柜台上。

在他看到菲利普出现时，就故意将头转向门外，微笑着向喝咖啡的人群敬礼，查克注视着这种情景，送上自己的喝彩声，享受此时此景。这时，他注意到苏茜·麦克卡巴独自一人在酒吧里，凝视着她用咖啡匙在咖啡中划出的一个个圆圈。查克记得，她通常要加蒸牛奶的榛子，然后就走。

“嘿，这边。”

苏茜马上抬起头向上看。“嗨，查克。”

“你好吗？”

她心口不一地回答：“好。”继续凝视其杯中的

咖啡。

查克靠得更近一些。“好吧，你真的没事吗？”

这次，苏茜甚至都没有抬头。“噢，你真的不需要知道，查克。但是谢谢你的问候。”她开始不知所措地用手指轻轻敲击柜台。

查克从其肘边的大玻璃瓶中拿出一块意大利式脆饼，放在纸垫上，再将纸垫放在一个小盘子中，然后将盘子递到她手指的右侧。他将其他的都拿走，并提示苏茜抬起头看着自己的眼睛。

“好，”查克说，“我听。”

苏茜可能知道他想听。于是，她给了查克一丝笑容，说：“好吧。事情是这样的，我不否认，自己已走到十字路口。”

“什么十字路口？”

“企业的事儿。我必须得承认，我还没有真正为要实现的目标做好准备。我不知道应该如何应对。我是多么渴望有自己的事业啊。我需要高于朝九晚五的其他目标，需要为我自己的梦想奋斗，而不是别人的梦想。你知道吗？”



“噢，没错。”查克叹了一口气，环顾四周。

“我知道了。我要谋生，而不只是为了由其他人一时的心情决定的薪水。因此，我全力以赴地工作并尽量节约……我在冒险。我在尝试。但是，”她停下来，用手指拨弄脆饼，“不行。我也许必须放弃。”她摇摇头，“我知道了，我绝对是冷电话中最差的那个。我不能打冷电话。我做不到。”

“因此，没有做。”

令人吃惊的是，苏茜抬起头看着他。

“不仅仅是要挣钱，不是吗？”查克说。

“没错。或者说，应该如此。不过，也许我不会去做其他任何事情，但这样花了时间，却只是在混日子。”

查克斜靠在柜台上，抱着胳膊，打量着苏茜。

最后，苏茜再也忍不住了，“哪里？哪里出了问题？”

查克咧嘴笑了起来，“你想多了。苏茜，你不知道，这种境况我是多么熟悉。等一下，我将给你一个电话号码。你可以用它，也可以不用。不过，如果你

打了这个电话，举个例子，在我打这个电话时，我就听电话另一端那个男人说话。”他挥了挥手，“其余的都是咖啡史。”他抓过来一张餐巾纸和钢笔，写下一个号码递给苏茜（见图1-1）。

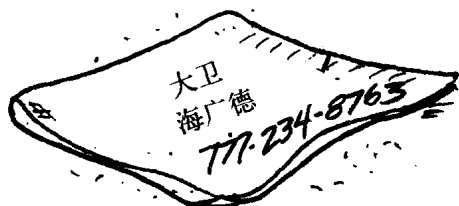


图 1-1

“他的名字叫大卫·迈克尔·海广德。我的一位好朋友多年前将我介绍给他，现在我又将你介绍给他。”

苏茜看起来有些不安。她听过如此多的演讲，阅读过如此多的书籍，听到过如此多的关于如何“突破自己的”绝好想法。她又怎么会对又一种方法感到兴奋呢？她认为自己已没有勇气经历再次失望。

“不，海广德的体系与你曾听说过的其他任何方法不同。”

这确实让苏茜感到吃惊。“你也能读懂别人的心事？”

“不，我就是知道你在想什么。这只是又一次演讲，对吗？”

“不过，你曾听过讨论关系的演讲吗？”他问道，“或者，关于如何创建企业，无论如何要在正确的时间做正确的事的演讲吗？你曾听过建议将关系放在首位——奠定业务成长的基础的演讲吗？”

“相信我，”查克笑着说道，“大卫·迈克尔·海广德现在不会，甚至以后也不会你的额头上标上美元符号！他是我认识的人中，最成功的人。不是讨论金钱。他有足够多的钱供自己以后花。他讨论目的和自我实现。这就是他要讨论的话题。”他用肘将餐巾纸轻轻推到她身边。“你要打电话。告诉我都发生了什么事情。”他走下吧台，为新的客户服务。

苏茜凝视着餐巾纸，再看看查克，然后将目光投回到餐巾纸上。她心不在焉地拿起脆饼，放入杯中泡了几下，然后咬了一口。查克又忙开了，苏茜的思绪再次变得绝望。她咽下最后一口咖啡，然后捡起自己的东西，转身离去，还记得拿走那张餐巾纸。

她自己都感到吃惊的是，她拿出来并带走了。

回头看了一眼查克，她就离开了。

在车里，苏茜拿起电话，然后一边拨那个号码，一边看着写在咖啡店餐巾纸上的潦草数字。突然冒出一些想法，至少不是想到月底的电话缴费单，她犹豫了。也许，她需要承认自己的梦想不适合过去的自己。正是她的个性或其他方面不适合。

而不是查克所说的哪些原因。

他叹了一口气。她确实需要帮助，确实如此。她没有失去任何东西，这点也非常确定。因此，她拨那个号码并按下“发送”按钮。

“是吗？”让人感到吃惊的是，回应非常窝心。

“喂，”她说，并努力掩饰自己的紧张。“喂，……我是苏茜·麦克卡巴。大卫·海广德在吗？”

“我就是。”声音仍然友好。

她停了一下，开始享受这种暖意。她常常从陌生人那里听不到这种声音。到目前为止，她已与许多陌生人说过话，这些人都讨厌接听冷电话，正如她讨厌拨打这样的电话一样。她平静自己的呼吸。“海广德先生，希望没有打扰你。你知道，咖啡馆的查克告诉

我你的名字，并告诉我应该与你谈谈，他告诉我你曾帮助过他，并认为你能帮助我。”

她几乎能听到电话那端他在微笑，“啊，对，查克。他这个人不错。他的朋友就是我的朋友。我如何帮助你呢？”

苏茜意识到自己不再感到紧张。

让她感到吃惊的是，她发现自己在告诉他自己的
一切：

“嗯，你知道，6个月前，我开始从商。但是，现在我好像失去了动力，开始认为问题就在自己身上。我的意思是说，我起步很不错，我所属的公司非常不错，人也很乐于助人。……我对我们正在做的事很有信心。但是，不知怎么搞的，我没有什么成绩。我没有找到正确的方法，好像不能回到正确的道路上。我觉得……觉得……我像一个”她让自己说出了几周来都在回避的那个词：“失败者。”

苏茜不相信自己向一个完全陌生的人承认失败。但是，她已用了数周时间关注当地会所的商业网络会议，也采用了从培训中学到的冷电话程序，但是没有