

# 推销术

胡岳珉 主编

延边大学出版社



# 推 销 术

胡岳岷 主编

延边大学出版社

1989·延吉

责任编辑：吴绍毓

封面设计：徐龙吉

责任校对：吴波

### 推 销 术

胡 岳 岷 主 编

---

延边大学出版社出版

(吉林省延吉市延边大学院内)

延边新华书店发行

延边日报社印刷厂印刷

---

开本：787×1092毫米 1/32 印张：7

字数：139千字 印数：1-55,000

1989年6月第1版 1989年6月第1次印刷

---

ISBN 7-5634-0173-3 / F·17

定价：2.50元

在符号的背后发现知识  
在知识的背后发现方法  
在方法的背后发现智慧

——题记

## 前 言

这是一个全方位推销的时代。

你，懂推销吗？会推销术吗？！

推销有术。掌握它，必定能使你在推销的世界中，随机应变，八面玲珑，左右逢源，攻无不克，战无不胜。

推销，人人都在推销。推销已渗透到社会经济的各行各业。推销已遍及城乡的各个角落。

推销，是人与生俱来的本性；推销，是社会交往的中介；推销，是获得情与爱的魅力机制；推销，是企业家登堂入室的法宝；推销，是走向事业成功的桥梁……譬如，幼儿用啼哭来推销自己，以获取父母与家人的爱抚；女友用“撒娇”来推销自己，以博得恋人的喜爱；企业使出全身解数来推销自己的产品、精神、文化，使之在竞争之林立于不败之地。总之，人们都在千方百计地推销自己，展示自己，寻求自己的观点、意见、思想和情感能被他人所接受，以达自己的预期。

推销术，是人的软件开发，是人的生存之道，是人对我的突破。

你想成功地推销自己吗？

你想成为优秀的企业家吗？

你想讨人喜欢吗？

你想白手起家吗？

假如你想，那么，请你跟随我们，踏着先贤们的脚步，步入那一座座精巧的智慧之宫。在那里，你定会发现你失败的教训和成功的秘诀。

我们必须坦率地告诉朋友们，并不是所有熟读此书的人能成为推销的艺术家。马谡熟读兵书，却失守了街亭，酿成了孔明挥泪斩之的悲剧。但是，我们还是愿这本书能使你走向成功！

作 者

1989年2月

# 目 录

## 前 言

## 第一章 推销自我

### 引 子

- 1 · 1 请认识自己..... ( 1 )
- 1 · 2 天生我材必有用..... ( 4 )
- 1 · 3 自信人生二百年..... ( 9 )
- 1 · 4 会其人所不能..... ( 12 )
- 1 · 5 跌倒爬起是好汉..... ( 15 )
- 1 · 6 它能给勤奋者以收获..... ( 18 )
- 1 · 7 毛遂自荐有新招..... ( 21 )
- 1 · 8 超越自我..... ( 27 )
- 1 · 9 自卑是成功的大忌..... ( 29 )
- 1 · 10 3 H 1 F..... ( 33 )

## 第二章 卖出买主

### 引 子

- 2 · 1 面向顾客..... ( 37 )
- 2 · 2 制造情境..... ( 41 )
- 2 · 3 攻心为上..... ( 43 )

|       |                 |        |
|-------|-----------------|--------|
| 2 · 4 | 激发他人的需求.....    | ( 49 ) |
| 2 · 5 | 给买方当掌柜.....     | ( 53 ) |
| 2 · 6 | 旱则资舟, 水则资车..... | ( 54 ) |
| 2 · 7 | 发现新大陆.....      | ( 58 ) |
| 2 · 8 | 让对方的想法和你一样..... | ( 61 ) |
| 2 · 9 | 诚招天下客.....      | ( 65 ) |

### 第三章 产品循环

#### 引 子

|       |               |        |
|-------|---------------|--------|
| 3 · 1 | 一切为了顾客.....   | ( 69 ) |
| 3 · 2 | 花钱买愿意.....    | ( 73 ) |
| 3 · 3 | 用顾客发展顾客.....  | ( 75 ) |
| 3 · 4 | 用产品生产产品.....  | ( 78 ) |
| 3 · 5 | 冲破旧的消费习惯..... | ( 79 ) |
| 3 · 6 | 服务的三个阶段.....  | ( 82 ) |
| 3 · 7 | 产品的四个阶段.....  | ( 86 ) |
| 3 · 8 | 现身说法.....     | ( 88 ) |
| 3 · 9 | 利用相关关系推销..... | ( 90 ) |

### 第四章 推销文化

#### 引 子

|       |               |         |
|-------|---------------|---------|
| 4 · 1 | 制造轰动效应.....   | ( 94 )  |
| 4 · 2 | 元——整体推销.....  | ( 97 )  |
| 4 · 3 | 四通文化.....     | ( 100 ) |
| 4 · 4 | “招牌”里的乾坤..... | ( 103 ) |
| 4 · 5 | 誉从信中来.....    | ( 106 ) |
| 4 · 6 | “星海”的远虑.....  | ( 109 ) |
| 4 · 7 | 知己知彼.....     | ( 114 ) |

## 第五章 推销艺术

### 引 子

- 5 · 1 阎王也喜欢奉承..... (117)
- 5 · 2 见什么人说什么话..... (122)
- 5 · 3 抓住对方的性格..... (124)
- 5 · 4 投其所好..... (137)
- 5 · 5 微笑的社交..... (132)
- 5 · 6 注意对方所关心的事情..... (135)
- 5 · 7 推销自信：犹太人的推销术..... (138)
- 5 · 8 挑剔是买主..... (141)
- 5 · 9 倾听的艺术..... (144)
- 5 · 10 维护他人的自尊心..... (147)
- 5 · 11 用幽默开启严肃之门..... (150)
- 5 · 12 语言柔道：一个奇特的实例..... (154)
- 5 · 13 别使对方说“不”..... (164)
- 5 · 14 奇妙的人体语言..... (167)
- 5 · 15 注意你的风度..... (171)
- 5 · 16 让人喜欢你的秘诀..... (174)

## 第六章 推销符号

### 引 子

- 6 · 1 关于符号..... (178)
- 6 · 2 是吉？是凶？..... (181)
- 6 · 3 语不惊人死不休..... (183)
- 6 · 4 名字的魔力..... (187)
- 6 · 5 显示自己的独特标志..... (191)
- 6 · 6 “包装美女”..... (193)

# 第一章 推 销 自 我

## 引 子

古希腊神话中有个西弗斯。诸神罚西弗斯不停地把巨大的石头推上山顶，而石头却又不断地从山顶上再滚下来。然而，西弗斯仍然是快乐的，因为他是自己生活的主人，他的命运是自己创造的。当我们回顾自己的人生历程时，会惊叹与西弗斯擎推巨石的经历酷似。人，无时无刻不在推销自己，而且是永无完结的推销。因而我们这里所讲的推销，并非囿于产品的推销，而是一个全方位的推销的文化概念。从整体文化来研究推销，推销的始点是对自我的推销，是推销成功与否的关键之所在。

### 1·1 请认识自己

“请认识自己。”

这是在特尔斐的阿波罗大神殿里，就可以看到的、流传千古的名言。

什么生物早晨四只脚走路，中午两只脚走路，夜晚三只脚走路？这是著名的斯芬克斯之谜。一个关于自己又令自己迷惑，极欲回避又难以逃脱的谜。俄狄浦斯猜出了谜底：人。于是，那狮身人面的妖怪便跳下悬崖摔死了，殊不知这谜底本身又是一个更难解的谜。它是使人忽而感到与之过从甚密，忽而又觉与之素昧平生的“人生根底”问题，曾令人类文明史上无数思想家困扰、疯狂、惊奇、煎熬；为了探索它的谜底，产生了不可遏制的冲动，并在灵感的快慰和智慧的痛苦中追寻自我。

人是什么？我认识我自己吗？世世代代的俄狄浦斯都在猜这个不得其解的谜，可谓斯芬克斯仍然活着。

我国古代有则寓言，说的是一个愚笨的解差奉命押送一个犯罪的和尚去府城。一直盘算着逃跑的和尚在他们投宿客店的晚上，将嗜酒成性的解差灌得酩酊大醉。在解差昏睡过去的时候，和尚将解差的头发剃光，并将自己脖子上的枷锁解下套在解差的脖子上，然后溜之大吉。待解差一觉醒来，发现身边没了和尚，大惊失色，惊恐之中一抓头皮，摸到的是一个光秃脑袋，还见枷锁套在自己的脖子上，又转惊为喜，连曰：“谢天谢地，幸得和尚在此！”可是，转念一想，又迷惑起来：“和尚在此，‘我’又到哪里去了呢？”

这样荒唐可笑的事情在现实生活中未必真有。但是，它却生动而形象地告诉人们：一个人如果丧失了自我意识，会处于怎样难堪的境地。从这个荒诞的故事中，我们看到了什么？又想到了什么？自我是什么？我认识自己吗？

——我们先把这个谜底放在这里。

再来听听这个故事。

有一次苏西亚 (Susia) 祷告上帝：“主啊，我非常敬爱你，但我并不完全畏惧你。让我象你的天使一样，有你的圣名在他们的心中而畏惧你。”

上帝听了他的祷告，也和对天使一样将他的圣名进入苏西亚的心中。但这时候，苏西亚便爬到床底下，象一只小狗，可是他又担心会变成动物而害怕，终于哭叫起来：“主啊，再让我象苏西亚一样的敬爱你。”这次，上帝也听到了他的哭叫。

朋友们会惊奇地发现，这两个中外故事所揭示的问题，竟是惊人的相似。

大千世界，芸芸众生，你的位置何在？你扮演什么角色？你能成为你自己的人吗？朋友！你可曾想过这样的问题。

人生的各种各色的谜，谁也不可能找到最终的谜底。也许每个谜都有无数个不定解，因而也就不能解。我们的兴趣不是在猜谜，因为每当我们似乎猜中了谜底的时候，却又发现那个谜底并非唯一解，于是，“我”又在这个怪圈中循环了。“认识自己”，就是要从自我的怪圈中走出来；“认识自己”，是推销自我过程的终点。

“认识自己是重要的，我们也越来越认识到这一点不能回避；然而，这又与推销有何瓜葛呢？”也许有的朋友不免会提出这样的问题。提得好。从表象上来分析，这也许是风马牛不相及的胡扯。且慢下结论！也许你没有当过推销员，甚至你根本就不想做，或者这就是一个绝不可能的问题。即

便如此，你也不妨再往下看。

推销，无论是企业产品的单纯推销、企业文化的整体推销，都是由人来完成的。而这个人并非总是一个集合概念，而更多地表现为活生生的单个主体。一个人无论做什么事，大都希求成功，而且这预期越来越高。欲求事业的成功，必须知己知彼。知己就是正确认识自己，把握自己的优势与弱点，清楚自己的“能”与“不能”；探明自己为何“能”、又为何“不能”；能否化“不能”为“能”；使“能”为“更能”。只有把握自己，才能把握人生；只有善于把握人生，才能使事业成功。

有人曾这样说过：好男儿不能靠别人的掌声活着，男子汉自己给自己鼓掌。这并非女儿不如男。费希特说：真正的伟大是源于自身的。这些话曾深深地鼓舞过许多人，使人们在人生经历中悟出这样的道理：无形的敌人就是你自己。要战胜自己，就要认识自己，做自己生活的主人。

## 1·2 天生我材必有用

造物主是吝啬的，他不会将一切美好的东西同时赋予一个人；同时，他也不会将一切智慧都赋予人类。也许人是上帝在最无聊时的造物。人是他的一个无聊的恶作剧，为替他解闷才造出来的。造物主无休止地活在一个无始无终的世界上，那无聊是不言而喻的，需要解闷的玩物也就不足为奇了。但是，大前提是假如有上帝的话，其实，即使上帝死了，斯芬克斯却依然活着。

也有人认为上帝和我们同在，上帝在掷骰子，我们都是

他手中的玩物，所以，我们总在斯芬克斯的迷津之中。

假如上帝犹在，又在不断地掷骰子，那么，我们就把握上帝；如果斯芬克斯还活着，那么我们就超越她。要有效地操纵上帝，驾驭斯芬克斯，就必须也只有善于把握人生，才能使你“天生我材必有用”。

胡利奥·伊格莱西亚斯本是马德里的职业足球运动员，后来因车祸受伤瘫痪了一年半，他也就结束了球场生涯。在医院住院时，一位富有同情心的护士给了他一把吉他，帮助他消磨时间。虽然，伊格莱西亚斯以前从来也没想到要在音乐界发展，但自此之后，他竟然在流行音乐方面获得重大成就，成为世界“爱情歌曲大师”。

那次车祸灾难是胡利奥·伊格莱西亚斯一生的分水岭，一个从此改变的转折点。人生的分水岭，可能是一场疾病、一次意外事故或一次偶然遭遇，也可能是别的。无论是好是坏，对一个人终生有重大影响的任何事件。逆境会锻造出强人，然而，并非每个人都能有不可重复的特殊经历。这样，假如你欲把握人生，愿下列策略能使你“天生我材必有用”。

### **第一、对自己负责，不自暴自弃。**

有些人当自己遇到困难或挫折时，不是怨天就是尤人，不是沉沦就是颓废。抱着“反正就这样了，破罐子破摔吧”来混日子。这是对自己人生的极不负责的态度。有的人染上了某种恶习惯，想改又久改不掉；反过来，却又愈演愈烈。其实，一个不能克服自己恶习的人的成功，是令人难以想象的。在美国，有位叫艾眉的女人，在结婚24年之后，

丈夫与她离婚了。她既没受过从事任何职业的教育，又没有自力更生的信心，按一般的常理，她可能自暴自弃，从此一蹶不振。然而，她并未倒下，而是本着对自己负责的精神，勇敢地振作起来。“我要跨越创伤，替自己争一口气”，她说：“于是，我去读经营房地产的课程，取得经纪执照，然后开设自己的事务所。我相信，不用多久，我就会成为这个城市中数一数二的独立经营房地产的经纪”。新的生活就这样开始了。

## 第二、讲求自我时间管理。

据说美国芝加哥大学附近，矗立着一群名叫“时间喷泉”的雕塑。那上面镌刻着两句话：

时间走？你说。呵，不，时间留，我们走。

我说：呵，不，时间走，我们也走。

时间是个奇妙无比的精灵。它能窃去少女颊上的红晕，头上的青丝，臂上的凝脂，……然后在眼角的皱纹上，鬓边的白发上，打褶的肌肤上，留下它们的指印。然而，对勤奋者来说，它也窃去幼稚、愚昧、无知……然后在成熟、智慧、知识上，也留下它的指印。时间是个扒手，窃走花朵，却留下果实。对同一个单位时间，不同的人会有不同的感受，就是同一个人不同的境况下对时间的感受的反差也是相当悬殊的。例如，一对热恋的情人在卿卿我我中度过的欢快时光，数小时转瞬即逝；可是，把手放在滚烫的开水里，哪怕是仅有一刹那，也肯定显得特别地长。对于希求成功者，把握时间就成为特别重要。有效地利用时间是十分复杂而高级的规律。下列几点则是最基本的准则。

(1) 用精力最佳时间干最重要的工作。人的生理活动常有明显的时间节律，人的智力、体力、情感都按一定周期发生着变化。这就是人体内的“生物钟”现象。每个人都应熟悉自己体内的“生物钟”，而不必囿于“一日之计在于晨”的一般惯例的约束，应在精力最充沛的时间内去做最重要的工作，而把例外公事放在精力稍差的时间做。这样，可以提高时间的利用率和有效性。

(2) 坚持从现在做起的信条。今天是昨天的目标，又是通往将来的桥梁。昨天已成过去，明天只是一种臆测的可能。更何况上帝在掷骰子。最重要的是今天，要实现将来的目标，必须通过今天的努力。今日事今日毕，明日事明日始。这样，你便赶上了时间的步伐。

(3) 要保持时间上的弹性。时间上的弹性包括两个方面，一是计划时要留有余地，以防出意外事故而导致时间的不及；二是工作时要注意劳逸结合，“连轴转”是低能管理者的办法，适当调节才能使工作有持久性。

(4) 保持时间利用的相对连续性。当人们专心于一项工作时，最好能一气呵成，不要中断。注意力的突然打断，必须经过一段相当的时间，精力才能重新集中。

(5) 保留自我时间管理的最低批量时间。任何善于管理自己时间的人，都在每天或每隔一定时间给自己安排一段最低批量的时间，用来规划、检查、总结自我时间管理的状况。

### · 第三、肯定自己的价值，一以贯之。

在一般情况下，危机会伤害一个人的自尊心，从而使他

更难以应付危机。凡是能肯定自己价值的人，遇到困境时都不大会觉得自己无能为力，反而更能影响事情的演变和寻求可以采取的途径。著名国画家范曾说：“我有一个好朋友华国璋，1957年后他备尝人生的苦难，但他的意志力使他在艰难颠簸之中决不倒下，他对祖国、对党、对人民一往情深。今天他已是誉满中外的摄影家。然而，在那凄苦岁月中，他被人们忘却，背着他的破相机，在黄山的悬崖陡壁中挣扎，拍摄，‘上下求索’”，范曾先生还送他一首《调寄碧玉箫》：

“莫嗟叹人世间，愁予眇眇，命途总危峭，廿载迢迢。霜凝万木梢，向峰巅偏将烟霞照。卧明月，伴松涛，登险绝，心血儿把长林浇，曾几番意共云飘，写多少，庄严貌”。

#### 第四、谋求能充实自己生活的人际关系。

人际关系是人生的网络。它影响我们的思想、感受与行为，有时还影响我们一生的途径。譬如，“人都渴望自己为别人认可和信任”，“一个人往往由于别人对自己的重视而感到自己存在的重要性，别人的评价使自己确认自己拥有的价值”，“一个人的人格受到相当的尊重且能有充分的自由表现个人的才华并作决策时，则其工作的兴趣必然受到鼓舞，工作效率必然也会提高。人际关系不佳，人与人之间关系紧张，工作就不会协调，工作效率就无法提高，人的积极性就会受到压抑，人也就只会发挥20%至30%的才能”。成功者常常会告诉我们，他们在事业早期曾得到过朋友或导师的指引。甚至一个泛泛之交或陌生人，对我们一生也可能有