

孙子兵法

的销售智慧



[美]杰拉德·A·迈克尔森(Gerald A. Michaelson) 著
斯蒂芬·W·迈克尔森(Steven W. Michaelson)
贾良定 唐 翌 译

大学商学院首任院长 管理学教授 博士生导师 **周三多** | 专文推介
孙子兵法研究会副会长 中国军事科学院战略研究专家 **洪 兵**

孙子对人性的本质和人类竞争活动的基本规律有其独到的深刻见解，所以《孙子兵法》的伟大思想就能在一性和人类竞争活动中永远放射出智慧的光芒。

——周三多

《孙子兵法》诞生地的中国，虽然在《孙子兵法》文献考证研究方面具有别人无法相比和无法替代的优应用研究方面却大大落后了。

——洪 兵



高等教育出版社

**Sun Tzu Strategies
for Selling**

孙子 兵法 的销售智慧



[美]杰拉德·A·迈克尔森(Gerald A. Michaelson) 著
斯蒂芬·W·迈克尔森(Steven W. Michaelson)
贾良定 唐 翌 译



高等教育出版社

Gerald A. Michaelson, Steven W. Michaelson:

Sun Tzu Strategies for Selling: how to use the art of war to bulid lifelong customer relationships

ISBN:0-07-142730-9

Copyright © 2004 by Gerald A. Michaelson.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed in any form or by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of publisher.

本书中文简体字翻译版由高等教育出版社和美国麦格劳-希尔教育出版(亚洲)出版公司合作出版。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签,无标签者不得销售。

本书版权登记号: 图字: 01-2004-0317

图书在版编目(CIP)数据

孙子兵法的销售智慧 / (美) 迈克尔森 (Michaelson, G. A.), (美) 迈克尔森 (Michaelson, S. W.) 著; 贾良定, 唐翌译. —北京: 高等教育出版社, 2005.8

书名原文: SUN TZU Strategies for Selling

ISBN 7-04-013068-8

I. 孙... II. ①迈...②迈...③贾...④唐...
III. 孙子兵法-应用-销售 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 060816 号

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 北京蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京中科印刷有限公司

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>

开 本 720×1000 1/16
印 张 15.5
字 数 220 000

版 次 2005 年 8 月第 1 版
印 次 2005 年 8 月第 1 次印刷
定 价 29.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 13068-00



专文推介一

周三多专文推介

《孙子兵法》是我国古代最为杰出、对后世影响最为深刻持久的兵学典籍。千百年来,《孙子兵法》一直以其深邃丰富的哲理和普遍适用的思想原则放射着绚丽的光芒。如今,这部名著已经不是简单意义上的军事著作,而成为世界各国政治、经济、外交等各个领域许多领导者和实践者的必读书。无论在中国、日本、韩国、新加坡、泰国、马来西亚等东方国家,还是在英国、德国、法国、美国、加拿大等西方国家,人们对《孙子兵法》都表现出十分浓厚的兴趣。许多学者对《孙子兵法》进行了长期的十分深入的研究,不断涌现出把《孙子兵法》用于非军事领域的著作。《孙子兵法》历经2500多年的人世沧桑,不仅经久不衰,且随着中国和平崛起,中国全球影响力的扩大,它正以灿烂中国文化的一部分产生出愈来愈强大的吸引力。现在,人类已经进入信息时代,虽世殊事异,但由于孙子对人性的本质和人类竞争活动的基本规律有其独到的深刻见解,所以《孙子兵法》的伟大思想就能在一切人性和人类竞争活动中永远放射出智慧的光芒。由高等教育出版社引进出版,贾良定和唐翌翻译的这套丛书正是把《孙子兵法》应用于营销与销售领域的典范。

这套丛书的作者是两位美国人,他们长期从事《孙子兵法》在经济管理领域的研究工作,一方面他们比较深刻地抓住了孙子思想的精髓;另一方面又不拘泥于《孙子兵法》的条文,采取务实的态



度,汲取孙子的思想智慧为企业营销与销售活动提供战略指导。

在《孙子兵法的营销智慧》一书中,作者将东方的先哲智慧与西方的营销实践融于一体,在孙子永恒的思想基础之上,为企业领导者提供了一个创造营销制胜的系统方法。在这本书中,作者不是把孙子的思想进行简单的罗列,而是对《孙子兵法》中的思想智慧进行了概括、提炼和整合,将这些伟大智慧重新诠释为企业可实施的“12项营销原则”。

在另一本名为《孙子兵法的销售智慧》的书中,作者又创造性地将东方的先哲智慧与西方的销售实践融于一体。通过对孙子思想的概括、提炼和整合,作者将《孙子兵法》的思想智慧转化为销售建议、经验教训以及切实可行的行动方案,并通过大量案例透彻地阐释了如何把《孙子兵法》的亘古智慧应用于销售战场。与许多只讲述销售技巧的图书不同,本书不仅通过这些案例详实地告诉读者如何达成交易的技巧,而且告诉读者拥有终生客户的销售智慧。本书从五个方面为销售人士提供指导:前四篇分别从提升个人能力、制定战略规划、主动行动以及按照合理的步骤与正确的方式进行销售活动为销售人士提供全面指导。在第五篇,作者精选了几位成功的销售人士的销售实践,为销售人士提供进一步的实践指导。

读者从这两本书中还可得到学习研究《孙子兵法》方法论方面的启迪。一是正确理解与应用《孙子兵法》的基本原理。只有在真正掌握《孙子兵法》基本原理的基础上,既搞清楚战略与竞争的根本区别,又找出两者的交集。这样才能正确理解诡道与诚信的关系,才能明白虚实、迂直、奇正的正确运用。学习运用《孙子兵法》,要避免误入歧途,错误地用战争中对敌人的方法来对待竞争中



的朋友。二是应该与时俱进,采取开放的态度,把新时代的精神注入其中,并与当代的现实问题紧密结合。《孙子兵法》的文字是“死”的,但我们对它的理解、领悟和应用应当是“活”的。所以才会常读常新。同时,不要夜郎自大,应该积极学习世界其他国家对于《孙子兵法》的研究成果。应当认识到,《孙子兵法》不只是中国的,同时也是世界的。无可讳言,国外在《孙子兵法》的研究与应用中,打破了一些条条框框的束缚,在某些应用领域,可能比我们更出色。我们应当以更加博大的胸怀和谦虚的态度来对待国外《孙子兵法》的研究成果。高等教育出版社出版的这套丛书正是一种非常有益的尝试。本套丛书是国外《孙子兵法》研究方面的优秀作品,作者依据他们对《孙子兵法》的理解,深度挖掘了孙子的永恒智慧,并将自己多年的营销经验融入其中。我深信,这套书对拓展管理者的视野,提升战略思维能力,开展营销与销售工作定将大有裨益,读者不仅会有面目一新的感觉,并且一定会喜欢它。

周三多

南京大学商学院首任院长

中国古代管理思想研究会理事

管理学教授、博士生导师





专文推介二

洪兵专文推介

《孙子兵法》成书于2500年前的春秋时期,是中国著名军事家孙武撰写的一部兵书。尽管经过了漫漫2500多年的岁月,但书中阐述的战略思想和蕴含的亘古智慧,依然魅力四射,广为传颂。这部兵书不仅没有被人们遗忘,反而受到更大范围和更高程度的关注。国内外许多专家、学者以及军界、商界人士将《孙子兵法》视作经典著作而捧读并广泛运用。诞生在2500多年前的《孙子兵法》,为什么在当代备受重视?为什么在工商管理领域能够不断掀起《孙子兵法》应用的热潮呢?

答案是:《孙子兵法》深刻揭示了竞争规律,其中蕴含深邃丰富的哲理和普遍适用的思想原则,这些古代智慧能够帮助我们在当今激烈的竞争中立于不败之地。

《孙子兵法》直接来源于具体战争的经验。战争,是一种典型的竞争,是一种最为残酷的竞争。《孙子兵法》通过对战争规律的深刻阐述,揭示了竞争的普遍规律,提出了一系列竞争制胜的原则及方法论。例如,孙子所谈到的“胜兵先胜而后求战,败兵先战而后求胜”,就是一个很普遍的计划原则;又如“先处战地而待敌者佚,后处战地而趋战者劳”,则强调主动性的重要。这些原则与方法不仅可以应用在战争中,更可以广泛地运用在政治、外交、经济等广阔的非军事领域,具有跨领域、跨时空的生命力。



在营销和销售领域,《孙子兵法》就越来越受到人们的重视。这是因为营销与销售的实质是市场竞争,市场竞争是一种较量,亦即争夺市场份额的较量、争取顾客的较量、品牌优势的较量。而《孙子兵法》正是解释竞争规律的顶尖之作,它提出了一系列非常有价值的竞争制胜之道。《孙子兵法·形篇》说:“善守者,藏于九地之下;善攻者,动于九天之上。故能自保而全胜也。”这就是说,一个优秀的将帅,能灵活运用战争策略,他所组织的防守坚不可摧,就像孙子所说的“九地之下”;他所组织的进攻雷霆万钧,就像孙子所说的“九天之上”。只有这样,才能实现“自保而全胜”的战略意图。而从事营销与销售的专业人士,何尝不是如此呢?

《孙子兵法》的普遍适用性,在当代的重要性,我无须赘述。更为重要的一个问题是:如何更好地开发《孙子兵法》的现代应用价值?我们应该警醒的是:作为《孙子兵法》诞生地的中国,虽然在《孙子兵法》文献考证研究方面具有别人无法相比和无法替代的优势,但在现实应用研究方面却大大落后了。针对这种现状,我们是掩耳盗铃;还是正视这种情况,以海纳百川的博大胸怀积极吸收国外的优秀成果?显然,我们应该采取后者的态度。

要想成功地将《孙子兵法》研究从过去传统的研究转向现代应用研究,必须实现“两个超越”、“两个结合”,即:超越过去文献考证式的研究,与重大的现实问题相结合;超越军事领域的研究,与经济、外交、文化等更多的非军事领域的实践相结合。

围绕这“两个超越”和“两个结合”,我们必须抓好三个环节:一是在准确理解《孙子兵法》原义的基础上,将其基本的思想在战略层面上提炼出来,使更多的人能够准确和直接地接触到《孙子兵法》的核心思想,这一工作需要大量的精通战略的专业研究人员来



做。二是将提炼出来的《孙子兵法》的具有普遍指导的核心战略思想与现实重大问题“对接”，增强《孙子兵法》的现实感，使其具有非常强的现实指导意义和可操作性，使更多的人了解《孙子兵法》在现实中应当与哪些方面结合，如何与现实结合，这需要大量的各个领域的《孙子兵法》现实应用专家将其成功的应用经验总结出来。三是将《孙子兵法》作为一个巨大的文化产业或知识产业来经营，通过更多人的参与和更多生动活泼的形式，将《孙子兵法》与人们生活更为紧密地联系起来，满足人们的知识追求的欲望和精神体验需求，将《孙子兵法》的应用指导价值与其内在文化知识价值有机地结合在一起来开发，使《孙子兵法》能够进入一种良性循环的自我发展之路。

最近，高等教育出版社从国外引进了一套《孙子兵法》的现代研究著作。这套《孙子兵法的营销智慧》与《孙子兵法的销售智慧》正是国外现实应用研究方面的优秀作品。这套丛书的作者长期从事《孙子兵法》在经济管理领域的研究工作，同时，他们自身又具有丰富的营销与销售的实战经验。因此，他们在这套丛书中能够创造性地将东方的先哲智慧与西方的实战经验融于一体。通过对孙子思想的概括、提炼和整合，将《孙子兵法》的思想智慧转化为切实可行的营销原则、实用的销售建议、深刻的经验教训以及方便执行的行动方案，并且通过大量案例透彻地阐释了如何把《孙子兵法》的智慧应用于营销与销售战场。

这些书对《孙子兵法》理解得非常深刻并且翻译得也相当准确，里面的创新点和启示点很多，给我留下深刻印象。例如，书中写道：“孙子最基本的哲学信条是，如果你能够仔细规划好你的战略，那么你就能够获胜；而且，如果你能够拥有一个真正伟大的战



略,你甚至不战而胜。这种东方的侧重于用战略智慧来击垮对手的战略思想与西方的大不相同,后者强调行动(比如说发动大的战役)来取得胜利。”应当说,这段话,切中了要害,抓住了实质,反映出作者对《孙子兵法》的认识水平和我们翻译者的功力。

正像我上文谈到的,我对吸收国外的《孙子兵法》优秀成果是大力支持的,这对我们国内《孙子兵法》研究也能起到良好的促进作用。这套丛书在研究和实用方面都具有极高的参考价值,广大的营销与销售人士以及广大的《孙子兵法》爱好者值得一读。

洪 兵

中国孙子兵法研究会副会长

中国军事科学院战略研究专家

战略学博士生导师



前言

问题：一部名为《孙子兵法》的书，在销售方面能够带给我们什么启示呢？

答案：我们能够从中学到很多，因为这本书真正研究如何不战而胜——而这恰恰是成功销售的关键。

孙子撰写此书是帮助君主们思考如何“不战而屈人之兵”。这是多么不可思议！作为历史最悠久的兵书之一，《孙子兵法》是关于双赢策略的思考——这是销售的核心。销售的双赢策略要求销售人员的一次胜利同时也必然是顾客的一次胜利。

《孙子兵法》帮助君主们思考：

不战而屈人之兵^①；

或者，先胜而后求战^②。

同样的概念帮助销售人员思考：

在竞争战斗打响之前取得胜利；

或者，如果进行竞争性销售，在开展销售竞争工作之前，先设计并创造竞争获胜的条件，然后才胸有成竹地寻机与对手展开竞争。

取得胜利的本质概念并没有发生改变，我们能够回到孙子那里去探寻最核心的部分，并且将这个简明智慧运用到现代社会，从而在销售过程中取得胜利。

① “是故百战百胜，非善之善者也；不战而屈人之兵，善之善者也。”（《孙子兵法·谋攻篇》）“不战而屈人之兵”指不与敌人交战而使敌人屈服。

② “是故胜兵先胜而后求战，败兵先战而后求胜。”（《孙子兵法·形篇》）“先胜而后求战”指能够胜利的军队总是首先设计并创造获胜的条件，然后才胸有成竹地寻机与敌决战。



销售是商业活动的最终外交(Ultimate Diplomacy),其他所有的活动都是支持它的。

就传统而言,销售涉及单一个体的经验——正如阿瑟·米勒所说的,“一个人在蓝天下摆脱困境,带着微笑,皮鞋擦得锃亮,飞奔着”。

今天,销售是以团队的形式为顾客提供协调服务的人们的终生职业。即使没有正规的销售团队时,非正式的团队工作常常也是必需的。

当孙子的思想被应用于销售时,每一个人都能够受益,因为几乎我们所做的每件事情都涉及销售。销售战略和销售战术的知识能够增强企业活力和个人活力。

我们的目标是运用孙子的永恒智慧来提炼和强化成功销售的概念。尽管没有任何东西是真正新的,但是每件事情都可以从一个新的角度去观察。老的依旧有效,将之与新的整合起来,那么结果将更加美好。

本书分为以下五篇:

第一篇:个人优势的智慧

第二篇:规划的智慧

第三篇:主动行动的智慧

第四篇:结构化销售的智慧

第五篇:实践经验的智慧

本书对运用孙子的永恒智慧的论述基于我们与美国及许多其他国家的顾客多年合作的实践经验。我们从销售和购买的实践经验中提取精华。

如果你能够运用孙子的永恒智慧取得成功,那就是我们的成功。祝福你能够取得持续的成功。

杰拉德·A·迈克尔森

斯蒂芬·W·迈克尔森

SunTzu@TeamMichaelson.com



目 录

第一篇 个人优势的智慧	1
第一章 遭遇敌人	8
第二章 知识制胜	12
第三章 做一个专业的销售人员	17
第四章 占据高地	24
第五章 成为专家	30
第六章 将销售理解为一个过程	33
第七章 组织起来——拥有一个系统	37
第八章 越来越好	41
第二篇 规划的智慧	47
第九章 制定正确的战略	51
第十章 不战而胜	56
第十一章 了解你的对手	62
第十二章 争取大胜利	66
第十三章 从失败中学习	69
第三篇 主动行动的智慧	75
第十四章 抓住主动	79
第十五章 培育渠道	85
第十六章 强势销售	90
第十七章 团队工作	94



第十八章 掌握好时间和时机	99
第十九章 成为集团军——或者成为游击队	102
第二十章 细思量再冒险	106
第二十一章 当出错的时候	109
第四篇 结构化销售的智慧	113
第一步 创造需求	117
第二十二章 建立舞台	119
第二十三章 询问并且倾听	127
第二十四章 将问题转化为机会	136
第二步 最大化需求	140
第二十五章 收益积分与成本微分	141
第二十六章 倾斜天平	145
第三步 满足需求	149
第二十七章 提供一个独特的销售主张	154
第二十八章 出奇制胜	158
第二十九章 利用优势	164
第三十章 获胜是最好的选择	169
第三十一章 保持灵活性	172
第三十二章 关注购买信号	176
第三十三章 建立长期观念	185
第五篇 实践经验的智慧	189
销售的法则	190
明智的教训	191
估计、理解、实施	195
计划、销售和获胜	197

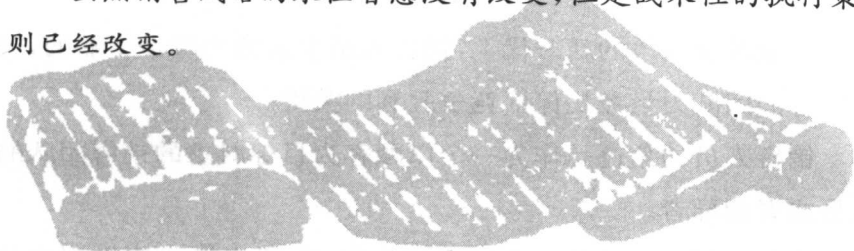
信守你的诺言	204
高地上的胜利	206
附录	209
附录 1:吴宫教战	210
附录 2:《孙子兵法》原文	214

第一篇

个人优势的智慧

大约在公元前 500 年，孙子将他的《孙子兵法》刻在竹简上。这部东方经典的军事战略著作侧重于“不战而屈人之兵”。与此不同的是，很多西方的战略则偏重于把“打大仗”作为制胜之道。

虽然销售战略的永恒智慧没有改变，但是战术性的执行策略则已经改变。



新关系

商业世界正在从如何处理买家和卖家之间的利益冲突转变为如何寻求一个双赢的结果。这种共识在商业关系中非常明显,比如说以合作伙伴的关系而出现,在这种关系下,双方可以在一个共同的目标下共享资源。在企业直接面对顾客的情况下,寻求购买的共识可以体现在品牌忠诚度方面,以及体现在满足消费者的质量水平上。

许多销售人员正在从吸收潜在的消费者转变为管理和增强与一群固定消费者之间的关系。

在所有的销售情况下,重点都是建立和保持一个长期的关系。这不是说你不希望顾客到别的地方购买,而是说你希望同顾客的全面关系强烈到他从不考虑到别的地方购买。关键的问题不是如何进行销售,而是如何建立一个能够导致重复购买行为的关系。

一言以蔽之,销售过程是同顾客的终生关系。

团队工作

在全球化竞争的新时代下,销售人员个人的力量是不够的,关注顾客的团队力量才是保证竞争胜利的关键。

销售人员的角色是作为一个以顾客为目标对象的销售团队的成员或者领导者。

当你的团队力量致力于赢得销售时,你的优势就能得到充分发挥。

销售中的团队工作,如同体育比赛中的队伍一样,是所有成员为了共同的目标而努力的总和。好比一些球员只能在特定的位置