

美国近20年来的头号销售励志书

金克拉(Zig Ziglar) 著
(唯一授权合法版本)

Secrets of
Closing the Sale

金克拉赢家销售书

全美公认销售界天王，最能激动人心的励志大师
解决700多种销售专业经常遭遇的问题，提供100多种胜利成交的特殊方式

江西人民出版社

F713.3
J783

金克拉赢家销售书

金克拉 (Zig Ziglar) 著 (唯一授权合法版本)

F713.3
J783

江西人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

金克拉赢家销售书/(美)金克拉著;宋永福译. - 南昌:
江西人民出版社,2005.10
ISBN 7-210-03242-8

I. 金… II. ①金…②宋… III. 销售学
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 100225 号

Copyright © 1984,2003 by Zig Ziglar

Originally published in English under the title

Secrets of Closing the Sale, Updated by Fleming H.Revell

a division of Baker Publishing Group, Grand Rapids,

Michigan, 49516, U.S.A. All rights reserved.

Chinese Edition(simplified characters)is arranged by permission through
Enoch Communications Inc. Copyright © 2005 Enoch.

金克拉赢家销售书

(美)金克拉 著

宋永福 译

江西人民出版社出版发行

北京文海彩艺印刷有限公司印刷 新华书店经销

2005年10月第1版 2005年10月第1次印刷

开本:635毫米×965毫米 1/16 印张:26

字数:300千 印数:1-8000册

ISBN 7-210-03242-8/F·521 定价:48.00元

江西人民出版社 地址:南昌市三经路47号附1号

邮政编码:330006 传真:6898827 电话:6898893(发行部)

E-mail:jxpph@163.net web:jxpph.com

(赣人版图书凡属印刷、装订错误,请随时向承印厂调换)

金克拉给中国读者的话

很高兴你知道我的书——《金克拉赢家销售书》已经被翻译成了中文。

在推销的世界里开始我的事业,是我一直以来引以为自豪的事情。我相信我在这个领域里早期学习到的功课仍在不断地带领我经历销售技能的成熟,甚至到了后来,当我改变职业方向时,仍然对我专业上的不断成长和个性及家庭生活的不断完善发挥很大作用。

这本书里分享的原理和技巧都是经过时间检验和事实证明的。无论你来自何种文化,恪守何种传统或使用何种语言,书中分享的内容都是合宜的,也是可以遵循的。我这么说是因为,这本书的根基在上帝的话里,在圣经中你可以找到它们的根源。过去36年与上帝同行的体验,让我不断确信一点:任何值得被调和进入我生命的习惯都源自于上苍的智慧。

我一直深信,一个缺乏正直诚实的生活习惯的人是无法建立成功的销售事业的。通过本书和读者分享如何将事业建立在坚实的道德基础和良好的生活习惯上,是我的荣幸也是我的职责。我的良师益友 Fred Smith 先生认为所有的道德败坏都是人格败坏;而不断在生活中注入耶稣基督的品格和生命,可以使你越过生活失败的陷阱,而进入到生命的喜悦和平安当中。

金克拉

书 评

《金克拉赢家销售书》是一本值得所有准牙医师在校阅读的好书。为了减轻患者因为怕痛而畏惧不前，牙医们可以援引书中相关的技巧来安抚患者就诊时不安的情绪。事实上，书中所授的各项秘诀放之四海而皆准——不论你是一名需要挨家挨户拜访顾客的推销员或者是一名专业的医护人员，都是不可或缺的宝典。

——Tom M. McDougal, D.D.S.

有鉴于推销事业能提供个人无穷潜力和报酬，本人郑重向有志于自力创业的朋友推荐本书，希望大家能熟读各项推销技巧并从中汲取经验。此外，作者在书中所指出的人格完整的重要性，本人亦深表赞同。

——Mary C. Crowley, 作家，室内设计暨礼品有限公司总裁

本人深信：现今社会问题之所以层出不穷，完全是由于以下几个因素所造成的：

1. 为人师表者不知为师之道。
2. 身为经理者不知管理之道。
3. 身为推销人员不知推销之道。

这三大缺失都可在金克拉的新书《金克拉赢家销售书》中找到答案。本书是一本不折不扣的推销百科全书。书中详载推销人员工作所必备的技巧,教你如何成为一位超级推销人员。因此,身为推销人员的你怎么可以不赶快来看看呢!

——Frank E. Sullivan, 互利人寿公司总裁

《金克拉赢家销售书》之所以成为经典巨著,理由有三:

第一,本书教你如何说服他人。

第二,本书所述各项秘诀确实可行。

第三,本书行文风趣幽默,可读性高。

总之,不论你要推销个人思想、产品或者是自己本身,千万别错过这本巨著。

——John T. Molloy,《成功着衣术》作者

本书作者金克拉先生不仅可以名列当今世界名嘴之一,同时也是一位才华横溢的作家。他孜孜不忘发扬诚实、完美、信赖等美国立国精神,以追求个人推销技巧之巅峰。本人在此愿向所有读者郑重推荐本书,特别是对那些在工作上经常需要说服别人者尤为迫切。

——Robert H. Schuller, 加州水晶大教堂创建者暨牧师

大多数推销员在从事推销工作时对成交往往抱着侥幸的投机心理,然而对一位熟悉行销技巧的专业推销员而言,成交绝非偶然。《金克拉赢家销售书》一书清楚地分析两者的不同之处。本书如果能早半个世纪问世,个人推销事业也就不会如此的辛苦。

——Bill Gove, 美国演说家协会首届会长

《金克拉赢家销售书》不仅为当代巨著之一,而且将传颂千古。不管男女老少或者是各行各业,只要能记取金克拉先生的教诲并身体力行,必定能为自己或者是整个家庭带来无限的发展潜力。简单地说,本书所授各项行销秘诀必能助你在行销战场上旗开得胜,无往不利。

——W. Clement Stone,《成功杂志》创办人

过去36年来本人读过不下近百本推销书籍。写这些书的人往往是理论重于实务,甚少有实际推销经验者。本书特别引人入胜的原因在于书中每一行字,都是作者个人经验的结晶,可行性相当高。推销人员未读本书将会是个人的一大损失。

——D. John Hammond,美国动机研究协会

本书作者对各种推销绝招完全了然于胸,并且不吝于传授给所有读者。《金克拉赢家销售书》将成为本世纪最佳推销参考工具书。如果你想在这个行业出人头地,本人郑重地向你推荐本书,阅读本书不但可以建立起你个人的事业,而且过程趣味盎然,让你回味无穷。

——Juaneil Teague,人人有限公司

《金克拉赢家销售书》名列畅销书榜首并不足为奇,因为本书不但教你如何推销产品,更教你如何掌握推销的秘诀。

——Bernie Lofchick,世界行销网公司

本书作者熟知推销门道,无疑地将成为当代最佳推销员。

——Mary Kay Ash,美丽开化妆品

阅读本书将可助你熟悉顾客心理和想法,让你做一个百战百胜的成功推销员。

——Denis E. Waitley,《稳赢心理术》作者

如果所有读者都能按照书中所授的各项秘诀来从事推销的话,必定会大幅提升个人的推销业绩。

——Og Mandino,《激发无限成功的潜能》作者

金克拉的最新大作《金克拉赢家销售书》是一本想法新颖,深具启发性的好书。如果你常想说服别人照你的意思做事情的话,则非读本书不可。

阅读金克拉的新书将为你开创更有创造性的人生。

——Dr. Norman Vincent Peale,纽约马柏大学教授

《金克拉赢家销售书》是所有想增进推销业绩者必读的经典。本书作者公开多年独到经验和大家分享,付梓以来大家争相拜读,一时间洛阳纸贵。

——Mike Frank,职业推销员培训师,
美国演说家协会 1980 年至 1981 年主席

称金克拉先生是当今世上超级推销员一点也不为过。本书详尽汇罗各项推销秘诀,目的在于帮助读者提高竞争力及开创个人推销事业,是值得详加阅读的好书。

——Richard M. DeVos,安利直销公司总裁

前 言

在过去的 36 年中，我有幸参与许多实际的销售，如销售货物、产品、服务或工作机会，而被赋予推销人员的头衔。除此之外，我更感荣幸的是，能与一些优秀杰出的演说家兼推销员共同学习与分享。

这 36 年来，我早已习惯于随时收集资料。我从许多优秀的训练讲师处获得内容丰富的笔记，从报纸和杂志上剪贴了许多文章，也从观察现在的推销员中学习许多经验，我自家藏书中有许多是过去 50 年来最伟大的作者或讲师的著述及手册，我还有超过 1000 小时的含上述人员及其他演讲人士的录音带。

如此的背景凸显出了一个相当独特的难题。很坦白地说，我有时还真忘了是从哪里得来的资料。我使用这些资料，或以演讲、私人会议、书籍或文章出现，我都已尽最大的能力予以赞扬。然而，许多时候我仍想不出这些原始资料到底是出自谁。此外，我认为有时我很可能赞美错了人或甚至声称具有原创权，这当然是因为我是在很久以前学会这技巧，而且也用了这么多次，以致认为这技巧或观念是我原创的。如果真的有，我也只有要求作者原谅我。我的目标是希望能对每一个人完全公平。

你个人的人格、说服力以及在应用本书所提及的原则和程序

的确实性将会是决定性的因素。但我保证，这些我所提及的程序和技巧不仅让我受惠，同时也惠及无数大众。在本书中重复提及的许多项目，其实需要变更或改换才能适用于你的个案条件，因此建议你在阅读本书时，养成问你自己问题的习惯。这问题是：“我应如何利用这一信息来使我的产品能满足潜在客户？”

当你在研读《销售第六感》这本书时，我主张你应以求学问的态度来面对。我敢大胆地说，我花了一生时间累积这些资料，而且还花了好几千小时来以我相信最有效的形式来组合及安排这些资料。我相信读者诸君可能需要多读几遍，才有可能对本书完全吸收，这绝非自我的高估。

最后，我建议你在此书时，将此书看成是渔夫所使用的鱼饵。很多关于销售的书其实都是在钓“渔夫”（销售人员）而不是在帮渔夫钓到“鱼”（顾客），而本书所强调的却是要帮助你这个渔夫钓到鱼（顾客），用这些方法钓鱼，使顾客了解你是个很好的渔夫。

我深信，如果你能灵活运用本书的观念和技巧，我将会与你在销售的巅峰相会。

金克拉

献给比尔·康佛特



一位开启我销售生涯的启蒙老师，
他温和却又严厉地督促我出类拔萃，

并达到生命的巅峰。

他是一位挚友、兄长、恩师

及亲密的高尔夫球友，

他是一个很棒的伙伴，

而且的确是一个大好人。

目 录

金克拉给中国读者的话	1
书评	1
前言	1

第一部 达成成交的心理学

第一章 超级女推销员	3
第二章 使顾客成为赢家	17
第三章 信用：推销员生涯的关键	31
第四章 常识性推销	42
第五章 促进成交率的声音训练	53
第六章 专业的销售与出货	68

第二部 销售事业的核心观念

第七章 推销的重要步骤	79
第八章 销售之道	86
第九章 正确的心态	98
第十章 你对自己的态度	103

- 第十一章 你对别人的态度 109
- 第十二章 专业推销的态度 114
- 第十三章 保持身心的最佳状态 129
- 第十四章 建构心智的力量 136
- 第十五章 心中有爱 145

第二部 专业推销员

- 第十六章 学习并运用专业的技巧 153
- 第十七章 专业推销员的特质 156
- 第十八章 专业推销员查克 171
- 第十九章 人人都是推销员 186

第四部 创意与文字

- 第二十章 创意的销售 205
- 第二十一章 创意销售达成业绩 217
- 第二十二章 应用语言图像 244
- 第二十三章 以图像追求大型、永久性的销售 256

第五部 销售的林林总总

- 第二十四章 异议:销售成交的关键 263
- 第二十五章 应对不同客户之道 272
- 第二十六章 巧妙应对客户的异议 282
- 第二十七章 利用异议达成交易 292
- 第二十八章 提供买东西的理由与借口 305
- 第二十九章 以问题来达成交易 310
- 第三十章 给直销业的推销员 315

第六部 成交的关键

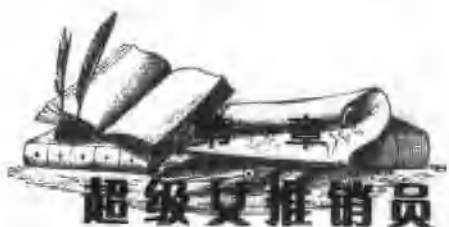
- 第三十一章 达成交易的四个想法与关键 333
- 第三十二章 推销与追求 344
- 第三十三章 注视与倾听 358
- 第三十四章 真实地倾听 372
- 第三十五章 敲边鼓式成交法 381
- 第三十六章 “故事”成交法 396

目 标

- ★“信用”——销售生涯的关键
- ★销售过程中，销售和教育“意识心理学”同等重要
- ★销售你自己并了解为何必须在销售过程中学习使用你的声调
- ★熟知销售训练不会造就一个推销员，但会使推销员更有魅力
- ★引导你成为一个推销高手并学到一系列专业销售技巧

成交法和(或)程序

- | | |
|-----------|-----------|
| “困境”成交法 | “新决策”成交法 |
| “所有权”成交法 | “音调变化”成交法 |
| “左右为难”成交法 | “害怕损失”成交法 |
| “1902”成交法 | “代价”成交法 |
| “付得起”成交法 | “品质”成交法 |
| “说服”成交法 | “万事通”成交法 |
| “想要”成交法 | “逆向”成交法 |
| “新娘”成交法 | “羞愧”成交法 |
| “多重选择”成交法 | “额外”成交法 |
| “要就现在”成交法 | “附加”成交法 |
| “下一个”成交法 | “葛斯”成交法 |
| “够公平”成交法 | |



➔ 我们应该投资多少

1968年我和太太搬到达拉斯，接着我立刻着手开课讲授“销售和激励”的课程，每周一到周六，早晨9点到晚上9点。我一辈子从未如此忙碌过，但很显然，我们不能一直住在汽车旅馆里，所以那时我们也正在为买房子的事伤脑筋。我的“红发”（我一直这样称呼我太太）和我很详细地谈论房子的事情，直到最后终于谈到在房子上做多少投资才是合理的。我之所以知道那数字是“合理的”是因为她保证那是合理的（其实我个人认为那价格与援外的法案极为相似）。

当我们确定要投资在自家屋子的花费后，她说：“亲爱的，假如我们找到梦想之屋，我是指一切正是我们要的那种房子，那我们还能再花多少钱在房子上？”这又让我们谈了许多。我们谈了又谈，谈到最后彼此间达成共识：可以再多花20000元。现在当你谈到20000元，它只可以盖个有屋顶无墙的车棚或是加盖个阳台，而且不能太大也不会太豪华。但这笔钱在1968年可以额外盖2000平方呎的高级