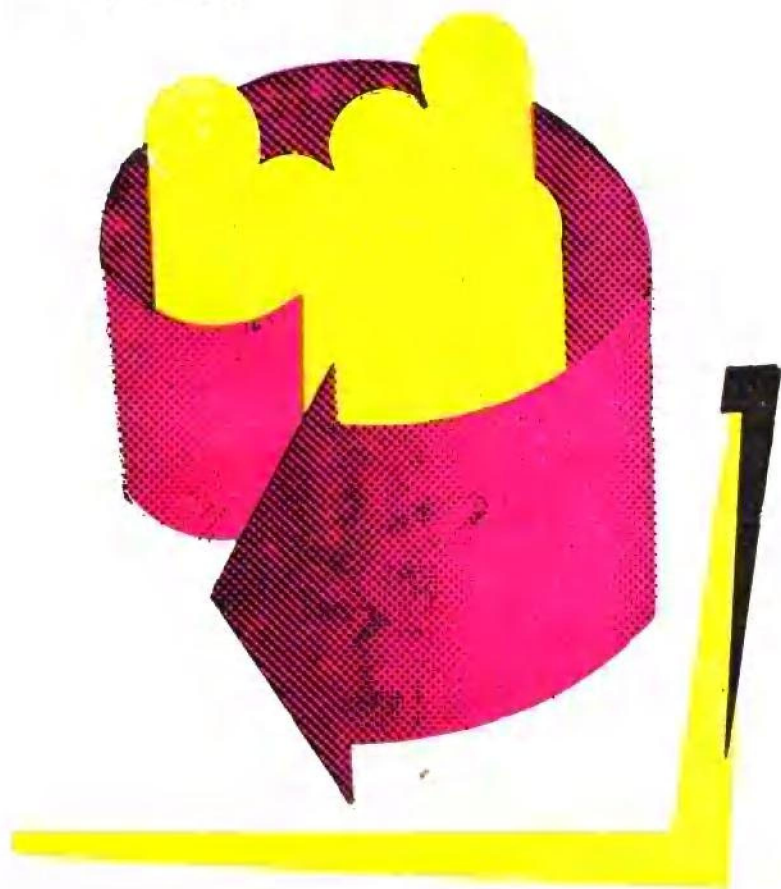


推销的艺术

——如何赚大钱

〔美〕乔·坎多尔弗 罗伯特 L 肖克 著
白景明 阎 峰 谷志杰 译

能源出版社



推销的艺术

——如何赚大钱

[美] 乔·坎多尔弗

著

罗伯特·L·肖克

白景明 阎峰 谷志杰 译



能源出版社

1989

Klow to make Big money selling

Puqlished simultaneously in Canada By
Fitzhenzy & whiteside limited, Tornte.1984

推销的艺术

白景明 闫峰 谷志杰 译

能源出版社出版 新华书店总社科技发行所发行,

进通公司激光照排

顺义振华胶印厂印制

789×10921 / 32 开本 4 印张 84 千字

1989 年 6 月第一版 1989 年 6 月第一次印制

印数 1 - 20, 000 册

ISBN 7-80018-009-3 / F · 13 定价: 2.20元

作者简介

乔·坎多尔弗最初处于社会最低层，他通过向大学生推销各种保险发迹。现在他已经是世界上第一号代理商。在过去十年里，他每年的推销额从没少过八亿美元，最高纪录是一年推销额达十亿美元之巨。

乔非常了解推销的艺术，本书就是关于他推销技巧的集大成之作。乔指出，并非每一个人都能成为富有而成功的推销商，只有那些认真从事的推销员才具备这种条件。乔不愿做任何华而不实的说教，也不愿以任何手腕、漫不经心的答复或漂亮口号来侮辱别人。相反，他会帮你找出最适合你的推销方法并教你如何掌握推销运门艺术。

如果愿意了解并相信乔，这本书将会给你很大帮助。

罗伯特·L·肖克是一名职业作家，在这之前，他曾在保险行业干过17年的推销工作。他的非小说作品（包括他个人写的和他分别人合写的）共有17部。关于推销方面的著作有：《十足的职业推销员》、《十个最伟大的推销商》、《可爱的想象》和《八十年代成功的电视推销》。

目 录

引 言

第一章	推销的机遇	(9)
第二章	怎样成为优秀的推销员	(18)
第三章	推销前应该做什么准备	(30)
第四章	刺激销售的方法	(38)
第五章	推销：98%对人情的理解，2%对产品知识 的掌握	(48)
第六章	推销产品就是推销观念	(59)
第七章	把握着推销的机会	(65)
第八章	如何克服推销中的障碍	(71)
第九章	成交	(80)
第十章	优质的服务就是良好的推销	(95)
第十一章	将推销活动整体化	(105)

引言

罗伯特·L·肖克

难道谁不想和世界上最著名的推销商呆上几个晚上，看看这家伙脑子里想的净是些什么东西？

前几个月，我花了许多时间和乔·坎多尔弗呆在一起，向他寻问了我所遇到的所有问题。尽管我现在是个职业作家，而且干过17年的推销保险工作，当过人寿保险公司的代理商、总代理商和主任，可谓见多识广，但我不得不承认，乔是一个十分了不起的人。关于坎多尔弗在商界那些富有传奇色彩的经历我早有所闻，因此，我一直想知道作为一个人寿保险代理商，他是怎样每年推销人寿保险金额达8亿美元之巨的？倘若乔·坎多尔弗1976年推销额达10亿美元，那么，他所产生的影响便可想而知，因为在美国，推销商年推销超过百万美元者就会得到殊荣，而乔一个人的年推销量就超过了绝大多数保险公司的年销售总量。

在撰写这本书时，我阅读了《十个最伟大的推销商》一书（这是一本专门介绍各行业最为成功者的书）。通过对这本书的反复研究，我发现，乔不仅是世界上最伟大的保险代理商，而且是迄今为止世界上收入最高的推销员。因此，当他要我帮他写这本书时，我欣然应允。这对我来说真是太合适不过了，因为我是一个曾当过推销员的作家。

在我们开始合作时，乔就答应要把其获得成功的奥秘告诉每个读者，以便使从事各种推销工作的同仁获得益处。所以，我们

想通过这本书清楚地告诉您如何在您的销售活动中获得最大收益，使您的年收入远远超过那些高薪金的专家们！

正因为如此，这本书不是献给那些平庸读者，而是奉献给那些从不满足的“野心家”，那些不甘心现状，总想发大财的“野心家”。如果您曾经读过一些关于销售方面的书，您将会惊讶地发现，乔的销售哲学和推销技术的确是标新立异、独一无二的。乔认为，成功的人之所以成功是因为他们学会所有法则并依照这些法则行事，但对于一个超级成功的人来说，他取得超级成功的奥秘在于，他学到了所有法则，而且改写了这些法则、修正了这些法则，使这些法则符合自己的需要。对于这些人，乔的方法会令你们大开眼界。在这里，我想说的是，“看看乔的所做所为吧！如果你现在还不是一个超级明星，那么，你就应该重新作出选择”。

当我第一次和朋友们谈起乔的时候，他们都对乔的推销记录表示怀疑。他们问我：“你真认为我们会相信乔在一年内能推销10亿美元人寿保险金额吗？你是不是作了些夸张？”

“他确实是推销了这么多，”每次我都要解释，并用事实设法让他们相信这是真的。

每当我跟乔提及这些朋友的可爱的疑问时，乔就说：“告诉你的朋友，出问题的不是我，而是他们的脑瓜壳。”不知怎么回事，只要我和乔·坎多尔弗在一起，我就感觉什么事都是可能的。乔喜欢引用名人格言，但他最经常说的却是拿破仑·黑尔的畅销书《思考与发财》中的一句话：“凡是人们能够设想并坚信不移的事，都是可以实现的。”

“这些格言是我的生活准则”，乔说。我对此深信不疑。

乔应邀在一次报告中告诉他的听众，“每一个人都应该有梦想，而且应努力将这些梦想变成现实，条件是对上帝和你自己充满信心，要会约束自己，主动地做些必要的牺牲。我的成功，在很大程度上得到了我的爱妻的理解和帮助。”

乔是在肯塔基州的瑞查孟德镇出生并长大的。他的父亲是一位外国移民，在他移居美国后不久，便和乔的母亲，一位西西里家庭中的老姑娘结了婚。婚姻是由金钱决定的，因此，乔的父母在结婚那天之前谁也不认识谁。他们婚后就定居在端查孟德镇，在这里，乔的父亲什么活都干过，如卖冰激凌、卖酒，做不动产生意等。后来，他买下了一个小店铺和一个小伙计。乔常常自豪地说：“我的父亲是一位勤奋、聪明的人，他常告诉我：‘在美国你可以随心所欲地干你愿意干的事，但对你来说，从商是最好不过的事。’对父亲这些话，我铭记不忘。”作为一个独立的保险业务代理商，一个从事过各种推销业务的推销员，乔的选择是再恰当不过了。现在，乔的经营活动每年所获纯利已达数百万美元。

乔对上帝的忠诚来自他母亲的宗教信仰。在乔很小的时候，他母亲就每天带乔去做弥撒。当乔 12 岁的时候，母亲就因癌症去世了，那时她才 39 岁。母亲去世后，乔被送到肯塔基军事研究院，在那里，他常常哭着进入梦乡，“因为我失去了母亲，再也见不着她了。”在乔读中学的后两年，他父亲患了严重的心脏病。从此，乔陷入了十分痛苦的孤独之中。他的叔叔被指定为监护人和财产管理人。乔的姐姐和两个年幼的兄弟被送到其它州的亲戚家去抚养，这次分别一直持续到乔 26 岁那年。乔的父亲临死前没有留下任何遗言，因此，乔的叔叔占有了除了四个孩子以外的所有财产。尽管法院对四个孩子所需教育费用做了规定，无奈叔叔不执行。

乔告诉我他那难以忍受的孤独的痛苦。在他的记忆中，父母是非常恩爱的，他们都是勤劳的人。对乔的父母来说，上帝是生活中最重要的，其次就是家庭，最后才是工作。“虽然父母劳动的时间很长，但他们总是花些时间和我们在一起，使我们感到家中的温暖和父母的爱。”

父母去世后，乔坚信上帝会帮助他度过难关：“我决定把我的生命奉献给上帝，我常说，‘上帝啊，请吩咐吧，我愿做您让我做

的一切。’当我毫无保留地接受了上帝的意愿后，上帝便成了我的伙伴和力量，在孤独中生活也就不再觉得痛苦了。”

乔认为，在军校的生活是一种完全的自我约束。肯塔基军事研究院实行强制而又严厉的行为准则制度，正如乔所说的那样，“对一个青少年来说，军校生活如同一个充满紧张的军事基地训练所。”乔喜欢这种严厉，尽管这种严厉要求进行不间断的训练、检阅，有时乔还被叫出队列接受训斥和处罚。乔认为，这些对他都有好处。

在肯塔基州军事研究院，乔把全部精力都投入到学习和运动方面，无论在研究室，还是在练习场，他都是积极分子和活跃先锋。他有一种非超过别人不可的欲望，无论是收集棒球卡的数量，看电影的数量，还是争当最强硬汉子方面，他都想当第一，而且也都成为第一，“我成功的秘密相当简单，为了达到目的，我可以比别人更努力，更吃苦，而多数人不愿这样做。”

在中学高年级的时候，乔是学校橄榄球队中最著名的四分卫、杰出的棒球手和射击第一名。1954年，乔中学毕业后来到汪尼德比尔特大学，在这里，乔打棒球并开始了第一次恋爱。由于不满意这里的体育活动，乔又转入俄亥俄州的迈阿密大学。在迈阿密大学，他主攻数学并在该大学的棒球队效力。

对乔来说，大学生活是愉快的。他获得了优良成绩，棒球打的也很好，他生平第一次过上了“正常的社会生活”。在爱情方面，乔也从不落后，他从不缺少女朋友，他和校园里所有漂亮的女孩子约会。他说：“干这种事并非我长的好，而是因为我是一个大块头，姑娘们似乎都喜欢我这身肌肉。有些小伙子从不敢和这些姑娘约会，他们总认为这些漂亮的姑娘已有心上人了。这时就不再是我，而是这些傻小子们孤独可怜了。”

“这件事对我后来的推销生涯产生了巨大影响，我从不迷信那些有影响的人，从不相信有关最大利润的说法，只有那些校园里想跟漂亮姑娘幽会，又怕姑娘有男朋友的傻小子们才相信这

些。我始终如一地努力创造奇迹。在我看来，向一个大富翁推销五百万保险金额远比向一个年薪只有二万五千美元的人推销五万元保险金容易得多。而且，推销一个五百万元的保险额所产生的效益难以计算，报酬也高得多！”

在生物课上，有一个同学引起乔的特别注意，她就是既标致又漂亮的卡罗·洛伦丝。一天，当教课教师需要一个人脱去上衣，露出胸膛，以便画出心脏的确切位置时，乔自告奋勇，因为这时卡罗就坐在前排，当教师在黑板上描述心脏图的时候，乔要求卡罗晚上和他约会，卡罗拒绝了他。在这之后的三个月，乔对卡罗始终是紧追不舍，但卡罗却毫不理睬。最后，一位朋友约卡罗的同室好友商定一个吉日，乔的努力终于得到了报答。这桩买卖（指乔追求卡罗）是乔的最成功之作，也是他在这方面的最后一次，在这之后，他再没有同别的女人幽会过。

1958年，乔大学毕业。同年夏天，他来到西西南堤。在这里，他成为一名职业棒球运动员。夏末，他和卡罗订婚。同年12月26日，他们结为夫妇。

因为乔喜欢打棒球，他对街头游玩没有兴趣，乔告诉我：“我不喝酒、不吸烟、也不象球队中有的人那样一天到晚骂骂咧咧，我仅不能忍受在黑暗旅馆中过夜。”

1959年，乔告别了他的棒球队，和卡罗一道来到佛罗里达的福特·劳德达敖。在那里，他当了一名数学教师并在业余时间做些辅导员的工作。他的月收入为238美元。1960年，他的第一个孩子，米切尔出生了，随后，卡罗又想生第二个孩子。在这段时间，尽管每周仅有56美元的收入，乔还是想方设法保证基本生活需要。当人寿保险公司约乔去谈谈他的推销计划时，乔还不太清楚该公司的确切意图。该公司在乔就读迈阿密大学时曾向乔出售过保险，他们寄希望于乔向大学的学生们推销他们的各种保险。

在基本通过资格测验后，保险公司录用了他，并答应每个月

付给他 450 美元，条件是他必须在未来三个月出售 10 份保险，或赚取 10 万美金的保险收入。乔对卡罗说，“麻烦了，我只是一个数学教师和业余运动员，不是个推销商。”

“这对你没有什么损失，”乔的妻子安慰他，“你可以经常回来教书嘛！”

1960 年夏天，乔仔细推敲并背熟了学校人寿保险公司给他的长达 22 页的保险内容说明书，他和卡罗日夜不停地排练有关保险的每一句台词。他的保险推销生涯从此开始。从这一天开始，乔就意识到他的工作将是缺乏趣味而又冷漠的。

乔最初计划在路易期安那州的巴图、罗纪镇工作 90 天，以便向这个拥有 20 万人口的城镇推销他的保险业务。由于乔在这里谁也不认识，他只得呼吁路易安那州的高年级学生及他的同龄人介入其工作市场。

与此同时，卡罗将在俄亥俄的斯墨斯港口与其父母度过 90 天，并第二次分娩。乔的计划是每周工作 7 天、每天工作 13 至 14 个小时。乔兴致勃勃地说：“我要创造出惊人的奇迹，我愿做公司让我做的一切，决不做任何修正。因为，如果公司经理是正确的，我就会获得成功，如果因经理错误导致我失败，责任也不在我，而在经理身上。”

乔以每月 35 美元的标准在警察局租了一间小屋。第一个晚上，他虔诚地跪在地上向上帝祈祷，求得上帝的支持。第二天中午，他成功地与 7 个人确定约会时间，7 个约会使他乐不可支，认为推销工作简直是轻而易举的事。然而，很快他就发现，做成一笔交易远比其所作的乐观估计难得多。与 7 个人的约会共耗去他 16 个小时的时间，但是，生意却一笔也没有谈成。为了惩罚他自己的拙劣才能，乔决定停食一天。那天晚上，乔在又累又饿的状态下进入梦乡。

乔极富有耐心，并能排除各种杂念。由于他不断地呼吁，使他在第一星期内就硕果累累，这一星期他获得了 92,000 千美元

的人寿保险收入。同年12月，乔再次和保险公司签订了6个月代理商的合同，同时，作为对乔的鼓励，公司付给他18,000美元的酬金和奖励金。从那时起，乔就知道了他这辈子应该干什么，他找到了他终身的职业！在这幸福之际，卡罗和他们的两个孩子来到乔的身边，乔第一次看到他的女儿。很快，乔一家搬入了新居，雇佣了一位临时管家，并破天荒地买了一辆新车。

乔认为，他的最初成功使他坚定了从事人寿保险工作的愿望和信心。他特别清楚，如果在他死之前不给妻子和孩子留下足够的财产，那么，他们将会面临什么样的厄运。显然，他已将这方面的感受告诉给了其他人，在乔从事推销工作的第一年，他获得35000美元的收入，这相当于他当教师12年的收入。

1961年，卡罗和乔决定离开巴顿·劳纪镇。他们热爱劳纪镇，但他们更喜欢佛罗里达的气候。他们在佛罗里达整整周游了两个星期，以便找到理想的栖身地。最后，乔选择了雷克兰镇。这里仅有3万居民。与巴顿·劳纪镇相似，雷克兰也是一座大学城，它位于佛罗里达的南部。

乔一直想在雷克兰开展特许人寿保险业务因为这里从未有这项保险业务，也没有一个人寿保险代理商拥有这种独立开业的资格，乔想填补这两项空白。由于乔的运气越来越好，他对上帝越加信赖。他常说：“我努力祈祷，但我更努力地工作。”

对乔来说，雷克兰是一个最好的选择。在乔定居雷克兰后的第三年，政府就宣布，迪斯尼世界将在雷克兰附近的奥兰多兴建。乔可以说是在正确的时间选择了一个正确的地点。他在与迪斯尼世界相关的人寿保险推销活动中达到年推销10亿美元的纪录。

有些人将乔的成功归结为侥幸，但是，在兴建迪斯尼世界时，中佛罗里达已有众多的人寿保险代理商。一些推销商对乔的工作计划进行批评，认为乔的家庭为他做的牺牲太多了。还有一些人认为，乔的成功被过分地夸大了。而乔认为，妒忌是平庸人

向伟人进献的贡物。

随着各种销售纪录的打破，一些人指出，乔年推销 10 亿美元的记录将会保持到下一个世纪。然而，只有乔不相信这种说法，现在，乔正在每天花费大量时间和他的委托人商量避税的问题。乔已成为全国最受欢迎的人，而且常常在电视台里露面。他最引为自豪的是他在基督教广播网（有七百家俱乐部）中的 5 次露面。虽然乔的演讲仅给其带来很小一笔收入，但他每年仍对来自世界各地的至少 50 名听众作这样的演讲。

乔喜欢与大家一道分享他成功秘密的乐趣。在这本书中，乔会向你展现他如何推销十亿美元的，无论你作什么买卖或销售什么东西，只要你按照乔的路子走，我担保你会发大财，赚大钱。

第一章 推销的机遇

多少年来，美国一直把推销员看成是用诡计、恫吓或引诱等手段推销商品的魔鬼。在常人眼里，推销员都是一些花言巧语、空话连篇的骗子。推销员的品格是最重要的财产，圆滑善辩是绝对必要的技巧。

对推销员来说，改变人们对他们的不良印象是很难的，这一点谁都可以理解。因为这一观念早在我国建国初就已形成。这是美国民情的一个组成部分，而且广泛地出现在美国文学、舞台和银幕上（如“推销员之死”中的威利·罗曼，“小贩”中巧舌如簧的广告员及“音乐男性”中的哈罗德·黑尔教授）

这一观念并没有因推销员坐着汽车兜售商品获得转变，尽管这些推销员曾对二次世界大战后的饥民作过祈祷，也没有因为家境得以改善的沿街推销商的经济状况使人对他们产生新的认识，虽然他们终日辛劳，可这些家伙对鳏寡孤独进行的欺骗实在令人可恨。然而，应当指出，这些人都是“依靠骗术的艺术家”，而不是“推销商”。本书绝不是为他们所作。我这本书专为那些了解甚多推销专门技巧，而不是单靠举止生动、能说会道，靠假冒商品蒙事的人所写的。我的意思是说，推销员应成为推销行业中的精英，特别是那些想在推销行业有所作为的“野心家”。

凡是以出售东西获取收入谋生的人都可认为是推销员。如在电视上用广告兜售商品的人、挨家挨户售卖商品的小贩、居民区的熟食供给商、工厂的推销员、证券经纪人、文学作品的代理商等。

最使我感兴趣（也是冒最令我激动不已）的是当一名中间商

式的推销员。这种工作既冒风险，又可从你努力推销的收入中获取固定的个人酬金（按销售额比例提成）。在下几页，我将讨论各种推销活动以及由此造成的风险和获得的好处。

推销员的报偿

在推销活动中，影响推销员和公司收入的潜在因素主要有以下几个方面：（1）推销员所愿承担的个人收入风险；（2）公司所愿担承的收入风险；（3）所售产品和劳务的获利能力；（4）公司收入中销售费用所占的百分比。

一般来说，推销员所愿承担的风险越大，他赚大钱的机会就越多。譬如，世界上没有一家公司愿意固定支付给我类似自由代理商所冒风险获得的收入数目。在决定你所要采取的确切方案之前，人们会有多种考虑，愿意或不愿意对你作出评判。让我们考察一下各种推销活动及与之有关的推销员获得的一般性报酬。

1. 纯薪给制。我并不认为靠纯薪给制生活的销售商是职业推销员，这些人仅仅是售货员而已。他们的工作通常是在零售商店帮助顾客选购商品。他们通常被指令去做任何一件事，如清扫灰尘等。这些售货员的工资一般按时间计算。如果他们在大公司工作，或许还有机会得到提升，混个领班或办货员，逃离售货台。这些人的工作环境决定了他们不可能有赚取更多的钱的机会，但他们的就业保证最大，总有活干，而且或许还能获得保险金收入、休假收入及一年一度的提薪待遇。当然，他们还要参加退休计划、支付退休后享用的养老金。然而，对一个稍有点志气或抱负的人来说，这绝不是一个好的干事业的机会。

2. 室内推销员的工薪附加制。“附加”常常是一笔小额奖金或酬劳费，目的是鼓励售货员将滞销产品或利润极大的产品推销出去。这种“附加”不会对改善个人生活有什么帮助，因为其数额太小了。

从另一方面来说，室内推销员的额外报酬通常由公司福利金

解决，而公司福利的主要用途是提供社会保障金、健康保险、退休计划保证金及支付节、假日和病假期间工作人员的薪水。

零售商须借助广告并拥有固定场所来招揽生意，在零售商店，商品必须依序排开以便顾客挑选。此外，零售商店还要协助推销商填写定货单，所有这些都要花钱。因此，人们不难理解为什么公司不愿付给它的售货员高薪或高报酬的原因。

对一些人来说，室内销售工作给他们提供最大的安全感和实际上的最佳效果感。无疑，对低收入者来说确实如此，某些人就是喜欢这样在一个地方日复一日地工作和领取稳定的固定薪水。还有一些人，一旦能够自由支配时间，他们是绝不会做全日工作的。他们缺少自我约束力，不愿每天外出做买卖，这些人都是一些目光短浅的傻瓜。这种半心半意的推销商我见的很多，他们的伟大之处在于寻找各种借口为自己的短浅目光辩解。这些傻瓜在不同售买的介绍方面花费了过多时间，而不考虑未来能否过上一种体面的生活。这些人需要在一个特定的环境中工作，对他们来说，最好的工作地方莫过于零售商店了。

3. 室外推销员的薪金加佣金制度。许多室外推销员要求在这样一种条件下工作，即：保证基本工资、补偿旅游开支费用、增加区域推销奖励等。

家长式统治最严的公司，它的推销员所获工资也最稳定，最容易进行工资未来预测。许多这样的公司规定，向推销员支付“生活工资”，提供一部公司的汽车供推销员用，为推销员提供健康和生命保险，支付他的节、假日及得病期间的工资。除此之外还有一项鼓励计划，这种鼓励通常可使推销员的基本工资增加20%。

对多数人来说，这份工作已相当不错。由于这样的公司往往在社会有些影响，因而它的推销员也感到脸上有光。对一些固定收入低而竞争力又不强的公司的推销员来说，得到这样的工作简直是太让人羡慕了。然而，公司给你的东西越多，它从你身上得

的东西也就越多。当一个人付给你工资的时候，他也就相应得到限制你自由的权力。例如，拿薪金的室外推销员使用公司配备的汽车和费用帐户，必然要向公司显示出每天的行踪，他必须经常汇报他的日常工作。富有理智的管理应当是，“我付给你钱的时候，我应该知道为什么付给你。”尽管拿薪金的推销员可以成功地进行多种推销，并因此控制公司的部分管理，但是，毕竟公司有权指使它的雇员去招揽生意。

拿薪金的推销员所获得奖金的多寡主要根据他的实际推销额占其应承担的分配额的比例。分配额的调整则取决于公司预算委员会所确定的工资标准。这也就是说，公司仅对超额营业部分提供佣金，但实际生活中又不大可能完全如此。在公司系统内，公司有权削减推销区域或更改重要的帐户——如果这样做能够减少费用、增加推销区域利润率的话。结果，受损失的往往是推销员。由于这样做不够公正，公司也要为此承担风险。倘若不是绝对必要，公司是不会放弃赚取更多利润的任何机会的。许多公司因采用了这样一种策略而声名狼藉。因此，当你选择推销职业时，必须反复考虑这类事情。

好的家长式公司与多数领取薪金的工作相比可以提供更多的保险金。不过我对这种推销机构并没有什么兴趣。我寄希望于机会最大化，不要有家长式的保护。当然，对多数推销员来说，渴望这种工作的心情是可以理解的。

4. 一次性提款的直接佣金制度。这种制度是指推销员推销多少与其个人收入挂钩，推销一次提成一次，公司要求推销员根据其经常推销情况确定其每月的佣金估计额。在公司看来提款的目的在于保证推销员在获得佣金之前有足够的钱用。佣金预支则只能根据对推销员实际推销的保守估计测定。如果实际报酬低于预支佣金额，该推销员就欠公司的债，预付款实际成为贷款。有些公司要求推销员与公司签订协议，保证在他们实际收入低于预支款时，差额缴回。还有一些公司则不愿签这样的协议，因为他