

李强◆著

十年经典课程，百万学员受益



成交从 被拒绝开始

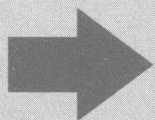


| 彻底改变你的命运的 营销心法 |



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

成交从 被拒绝开始



李强◆著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

成交从被拒绝开始/李强著. —北京: 北京大学出版社, 2009. 7

ISBN 978-7-301-15315-4

I. 成… II. 李… III. 销售学 - 通俗读物 IV. F 713.3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 091320 号

书 名: 成交从被拒绝开始

著作责任者: 李 强 著

责任编辑: 石少欣 赵 易

标准书号: ISBN 978-7-301-15315-4/F · 2217

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印刷者: 北京楠萍印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 12 印张 140 千字

2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 25.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010 - 62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn



当你决定踏上营销的漫漫征途时，心中是否充满了力量，是否怀揣着一个美丽的梦想，是否在心底给自己规划了人生方向？

拥有一份自己的事业，一套属于自己的房子，一个属于自己的家庭，这曾经是我的梦想。我告诉自己，事业不一定辉煌灿烂、泽惠苍生，但一定要有意义；房子不一定要富丽堂皇，但一定要温暖、安全……

拥有了理想，就能把握未来的方向！

回顾人生的历程，我曾经风光过，成功过，也失败过。失败时，我几乎万念俱灰，痛苦、悔恨、埋怨的泪水洒满衣襟，但是，我没有因此放弃和退缩。

忘却痛苦才能重生！坚守信念就会成功！

奋力挣扎中，我，又一次获得重生！我相信，奋斗就是我的天堂，就是我的人生舞台！只要拿出勇往直前的气魄，就能满怀激情地演绎生命的辉煌！

任凭风雨交加，任凭烈日炎炎，往前走，莫回头！双手擎着必胜的信念：总有一天，必是灿烂的晴空！

生命短暂，精神长存！我默默地告诉自己：我要超越平凡的力量，用整个生命去开花，让生命绽放持久的美丽！

望梅可以止渴。

那就把远方的梅林比作你心中的梦想吧，因为它会带给你继续前行的动力。不要放弃，朝着它的方向，勇敢地走下去！

对于许多营销员而言，营销历程就像夸父逐日一样辛苦艰难，无休无止地追逐。

可是，你是否记得丘吉尔曾经说过的一句话：“你问我们的目标是什么？我可以用两个字来回答你——‘胜利’！”

不惜一切代价，百折不挠地勇敢追逐，坚持到底，直到胜利！

营销，一个没有成功终点的行业，一个选择了就注定颠沛流离、漂泊流浪的行业。许多人奉献了青春，透支了健康，为的不就是心中的梦想能够早日实现，生命能够早日开花吗？

信念、激情、挑战、坚持、成功、精彩……这是成功营销员必胜的信仰，让胆怯、麻木、懒散、平庸消失吧！

营销，成功的选择，辉煌的选择！

失败在所难免，关键是，我们是否有成功的决心。跌倒了，爬起来！拿破仑·希尔曾经说过：“你唯一的限制就是你自己脑海中所设立的那个限制。”

伟人之所以伟大，是因为他们有着不怕跌倒的信念！

从今往后，我只因幸福而落泪，因为悲伤、痛苦、抱怨的泪水在营销的道路上毫无意义，只有微笑才能换取财富。

世上种种到头来都会成为过去，心力交瘁时、穷困潦倒时、心灰意冷时……我要告诉自己，这一切都会成为过去！只要满怀激情和斗志，

今天的耕耘，换来的必定是明天的收获！

一滴汗水三颗粒，万滴汗珠谷满仓。

只要一息尚存，就要坚持到底！

带着信念，带着激情，心怀感恩地去营销，总有一天，成功就会降临，当然，你得去行动！

李强

目 录

第一章 | 营销无处不在

——营销成就你的一生 1

“无论我们置身于何种环境、位置，我们都在做营销，只不过是产品不同而已。一个不懂得定位营销的人，永远只能守株待兔……”

我们生活在一个营销的世界中 3

没有卑微的工作，只有卑微的态度 5

让承担责任成为职业习惯 10

我行，我能 12

第二章 | 心想事能成

——思路决定出路 17

“营销一定要分析市场，把握市场，要做到他无我有，他有我全，他全我优，他优我先，同样的价格比质量，同样的质量比服务，同样的服务比服务之外的服务。”

精准定位产品客户群 19

克服恐惧心理和懒惰行为 23

由内而外全“面”造就自己 28

成功来自心动，行动让梦想成真 30

付出孕育回报 33

第三章 | 准备决定未来

——执行的前提是准备 37

“没有市场不需要的产品，只有不做准备的产品营销员。准备不仅是一种工作的方法，还是营销成功的筹码。”

机遇永远垂青有准备的人 39

成为你所在领域的专家 42

创造影响力的工具 48

别让情绪阻拦了成功路 55

第四章 | 先推销自己,再推销产品

——人品高于产品 59

“销售产品即销售人品。因为客户只有喜欢、接受了你这个人之后，才会购买你的产品。”

共育信赖,共享成功 61

积极拓展人脉 66

“共同的”才是需要的 69

倾听是你生命中最重要的一堂营销课 73

赞美是送给别人最好的礼物 79

今天,你微笑了吗? 83

第五章 | 达成交易的完美技巧

——实践决定成败 89

“营销的成败终归是要体现在实战中的。产品不卖不行，客户不买不行。营销真正的作用就是促使客户购买我们的产品。如果能将这个过程演绎精彩，真正地赢了，才是成功。营销不是成功的标志，赢销才是王者风范。”

以客户为根本，创造需求 91

精准沟通，轻松营销 95

塑造产品价值，提升营销意识 101

执著追求撬动完美营销 107

Top salesman 的营销法术 113

坚持以客户为导向 118

报价的艺术 123

第六章 | 客户是衣食父母

——最好的客服方法 129

“视客户为再生父母，设身处地为客户着想，不要因为销售而去服务，而是为其提供期望值之外的服务，创造感动，这远比你不停地‘叫卖’产品更有效，服务好才是真正的、最好的营销办法。”

学会感恩，收获明天 131

善待他人，想客户之所想 136

享受拒绝，迎接成功 142

细节让你变得如此有“魅”力 149

服务之外的服务，客户也疯狂 155

第七章 | 营销你的团队

——让成功无限复制 161

“营销赢得的是朋友，营销赢得的是知己，营销赢得的是资金，营销赢得香车美女、豪华别墅，营销团队是成功加速的动力……”

高绩效团队才是企业的核心竞争力 163

健全制度是团队成功的基础 167

激励让团队更具生命力 172

成交从被拒绝开始.....

第一章

营销无处不在 ——营销成就你的一生

“无论我们置身于何种环境、位置，我们都在做营销，只不过是产品不同而已。一个不懂得定位营销的人，永远只能守株待兔……”

我们生活在一个营销的世界中

一个出色的政客必定是一个优秀的营销员，其产品就是一系列的方针政策、思想战略部署。奥巴马之所以能够在 2008 年的美国总统大选中脱颖而出，就在于他成功地向美国人民推销了自己。他通过演讲告诉所有人：美国现状要改变，美国经济要改变，美国生活要改变，美国人的生活品质要改变。一句 “I promise you ”，一句 “Yes, we can ”，淋漓尽致地表达了他与全美民众同甘共苦的决心和勇气。可以说，奥巴马是通过成功的自我政治推销赢得了人心。当他的演说词赢得了选民的信任时，他的演讲就成功了，他的自我推销也就实现了。

营销，不仅仅是一个职业概念，更是一种生活方式。无论我们有着什么样的身份、地位，无论我们处于什么样的生活和工作环境中，都需要营销，只是营销的产品不同而已。

一位能够将自己的全部知识成功传授给学生的人，他在教师这个岗位上就是成功的营销员；一个能够用自己的理念和能力将工厂经营得井井有条的人，他在管理者这个职位上就是一个成功的营销员；一个能够用自己的热忱、善良、诚实、正直打动朋友的人，他在担当朋友这个角色上就是一位成功的营销员……

产品通过营销才能体现其价值，同样，人生也需要营销。只有懂得营销自己的人，才有被人发现的可能，才有推销自己的机会，才能在人生的大舞台上尽情跳舞，才能缔造人生的辉煌。

最伟大的营销员

“乔，我们没钱了，没有吃的了，现在该怎么办？”

乔·吉拉德的太太伤心地问道。

乔·吉拉德听了，心里非常难过。生活的足迹游走到了回忆的门前：

1928年11月1日，乔·吉拉德出生在美国底特律市的一个贫民家庭。从9岁起，他便开始打工赚钱，补贴家用。他做过擦鞋匠，做过报童，看着其他孩子快乐地玩耍，他也想加入，但却不能，因为他得赚钱。

面对生活的重担，16岁时，乔·吉拉德毅然离开了学校，当了一名锅炉工，开始了他艰辛的打工岁月。后来，他成为一名建筑师，家里的生活逐渐有了起色。

但是不幸再次降临到他的头上。在他35岁，家庭、事业都较为稳定的时候，却破产了。负债高达6万美元，房子和车子都拿去抵债了。

现在的他一无所有。

乔·吉拉德并没有放弃。他安慰太太说：“放心，我们会渡过难关的。”

在走投无路时，他决定跻身销售大军，做一名汽车销售员。当他到汽车经销店应聘的时候，老板并不愿意雇用他。但他向老板保证，只要一部电话和一张桌子，就不会让任何一个跨进大门的客户空手而回。看他这么坚持，老板便答应了他。

乔·吉拉德马上开始工作，每天打八九个小时的电话，虽然他患有口吃，但是他仍然坚信自己一定能够做得很棒。

三年后，乔·吉拉德成了世界头号汽车推销员。在他推销汽车的15年中，共计卖出汽车13001辆，平均每天销售6辆，创造并保留了吉尼斯世界纪录。

他的成就，源于他的勤奋，也源于他的营销事业。可以说，是营销缔造了他人生的成功和辉煌。

没有卑微的工作，只有卑微的态度

“累得跟狗似的！”很多营销员这样形象地描述自己的工作。的确，做营销是一件非常辛苦的事情，有人甚至一听到做营销就会头疼。我们经常听到诸如“我做不了营销”、“营销太难了，不适合我”之类的话。毫无疑问，说这种话的人一定不能做好营销，他们不是输在能力上，而是输在了心态上。还有些营销员抱怨说“市场环境改变太大，不好做”、“产品不同，打进市场太难了”、“市场竞争太大”、“总是被拒绝，太伤自尊了，没法做了”等。说这种话的营销员也必定与成功无缘，因为所有的借口和推托之词都是阻碍营销成功的最大障碍。

没有卑微的工作，只有卑微的态度。一个成功的营销人，必定有着正确的营销心态。想必很多企业管理者和员工都听说过弗雷德的故事。他只是一名邮差，是美国众多劳工中不起眼的一员，但，就是这样一个做着社会底层工作的人在美国却家喻户晓，被很多管理者奉为榜样，这

是为什么呢？是因为弗雷德对待工作的正确心态。一个居民这样说过：“弗雷德比我还关心我的邮件！”一句话，足以说明弗雷德对工作的热爱以及积极向上的态度。你我的身边其实存在着很多像弗雷德这样的人，他们的工作态度和心态难道不足以启发我们思考成功的因素是什么吗？

是什么决定着成功？是天时、地利、人和？还是年轻、美丽、聪明？这些都不是，是态度，是正确的心态。心态决定行动，行动决定成败！要行动，先要归位，站到零起跑线上，我们称之为“归零心态”。归零心态，对人的成长非常重要。一个营销人不论曾经取得过多大的成就，也只能属于过去。一个人一时的失意不代表永远落魄；一个人一时的成功不代表永远辉煌！在不同的团队中，不同的营销领域里，有着不同的营销思路和营销方法，过去的不一定适合现在。勇敢地把你水杯里的水倒掉吧，空杯，是为了装到更新鲜、更纯净的水！

“我们主张产品零库存，同样主张成功零库存。”这是海尔集团总裁张瑞敏说过的一句话。话虽简短，但却意味深远，是归零心态的最好体现。记者采访巴西足球王子贝利时，问他哪一个球最精彩，贝利总是说“下一个”。这就是归零心态。一个人只有摆脱了成功光环的束缚，才能驰骋原野，赢得更广阔的天地！当一个人拥有了虚怀若谷的归零心态，他的人生就没有理由不成功！

归零之后，接下来要做的就是“务实”。何为务实？将复杂的问题简单化，在恰当的时间做恰当的事情就是务实。务实，就在你工作的每一个细节中。充分了解产品和客户信息、准确地划分市场、勇敢地面对客户、热情自信地推销，这就是营销人需要的务实精神。不怕被拒绝，脚踏实地，从小事做起，这就是务实。一个在工作上懂得务实的人，才会在职场中赢得胜利。

当然，只懂得务实，没有工作的激情，胜利终归不能长久。营销需要激情，有了激情，才能更好地营销！对工作是否有激情，反映的是一个人对待工作的态度。激情，是成就人生的无形动力，是对工作的钟爱和永不停息的进取精神。

喝马桶水的野田圣子

日本内阁邮政大臣野田圣子读大学时，利用假期到东京帝国饭店打工，分配的工作是洗厕所。当她第一天把手伸进马桶洗刷时，差点当场呕吐，勉强撑过几天后，实在难以忍受，于是决定辞职。和她一起工作的一位老员工没有说话，只是向她示范如何做好马桶的清洁工作。只见老员工认真地洗刷马桶，洗刷完毕后，竟然从马桶里舀出一杯水一饮而尽。她十分震惊，也受到了很大的启发，那一刻，她彻底明白了所谓的敬业精神。从此她不再以此工作为苦，每次清洁完马桶后，她都会问自己：能否从中舀一杯水喝下去？假期结束，经理验收考核成果，在所有人面前，她从清洗过的马桶里舀了一杯水喝下去，这个举动同样震惊了在场的所有人，毕业后，她顺利进入了帝国饭店工作。

无论她干什么工作，都对工作抱着高度的热爱和激情，这种良好的工作态度最终成就了她一生的辉煌。而凭着这种简直匪夷所思的敬业精神和工作激情，37岁以前，她是日本帝国饭店最出色的员工和晋升最快的人，之后，她步入政坛，得到首相小泉纯一郎的赏识，成为日本内阁邮政大臣！