

# 世界上 最伟大的推销员

## 实践手册

【美】诺瓦尔·霍金斯◎著  
刘伟◎译



做销售就要坚信自己具备**伟大销售员**的潜质  
你周围的**成功人士**并不比你拥有更多的先天优势，  
只是他们都在竭尽所能地**推销自己**。



新世界出版社  
NEW WORLD PRESS

# 世界上 最伟大的推销员

## 实践手册

【美】诺瓦尔·霍金斯◎著  
刘伟◎译



新世界出版社  
NEW WORLD PRESS

## 图书在版编目(C I P)数据

世界上最伟大的推销员实践手册 / (美) 诺瓦尔霍金斯著; 刘伟译. — 北京: 新世界出版社, 2013.11

ISBN 978-7-5104-4655-9

I. ①世… II. ①诺… ②刘… III. ①推销—方法  
IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第256924号

## 世界上最伟大的推销员实践手册

作者: [美] 诺瓦尔·霍金斯

译者: 刘伟

责任编辑: 王正斌 杜颖达

责任印制: 李一鸣 郑珊珊

出版发行: 新世界出版社

社址: 北京市西城区百万庄大街24号(100037)

发行部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总编室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: [frank@nwp.com.cn](mailto:frank@nwp.com.cn)

印刷: 北京中印联印务有限公司

经销: 新华书店

开本: 787×1092 1/32

字数: 250千字 印张: 10

版次: 2014年2月第1版 2014年2月第1次印刷

书号: ISBN 978-7-5104-4655-9

定价: 39.00元



版权所有 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638

我们知道，生活中不同的人有着不同的性格特征和行为特征。有的性格和行为会受到人们的欢迎，而有的则会招致人们的反感。相应的，那些受欢迎的人往往更容易获得成功，而那些遭到反感的人则常常会面临失败。

既然如此，那么，我们为什么不去培养受欢迎的性格特征和行为特征，以确保让自己获得成功呢？

这是一个一般人都能够想到的合乎逻辑的问题。本书以及它的姊妹篇（《世界上最成功的销售方法》）将会给您一个满意的答案。

成功可以是必然的。但是，它并非仅仅靠具有某些性格或者行为特征就能实现。

无论你从事什么职业，只有通过有效地运用推销方法，持续不断地增加自己的成功条件并高效地完成一切工作，你的成功才能得到保障。

对于那些性情乖僻、郁郁寡欢甚至令人讨厌的家伙——这些人往往是一些无知、懒惰、得过且过、挥霍无度的撒谎者甚至是一些彻头彻尾的骗子——生活所能够给予他们的唯有失败。像这种一无是处的人，根本就没有成功的资格，所以他们只能遭到彻底的失败。

相反，那些性格敦厚、聪明伶俐、值得信赖并且能够持续不断地赢得朋友的人；那些勤俭节约、诚实可靠、干净整洁、热爱自己本职工作的人，理所当然应该获得成功。尽管这些人似乎完

全应该获得成功，但是，由于种种原因，他们却遭到了失败——这不合常理的结果常常会使他们以及他们的朋友很困惑。

看到这些本应成功但却遭到失败的人们，我们似乎可以得出这样的—个结论：通过培养某些性格特征和行为特征并不能保证让人们获得成功。但是，这个完全否定的结论是错误的。如果一个应该成功的人遭到了失败，那是因为他缺乏必然成功所必备的积极因素——自我推销的能力。所以，在熟练地掌握了销售流程之后，他们将能够把失败变为成功。

对于那些完全没有成功资格的人，我们确信他们将会失败。之所以这样说，并不是因为他们有某些特别的缺点，而是因为他们自己就说明了他们没有成功的资格。在我们的印象中，他们的性格特征和动作行为大体上让我们觉得他们一无是处。要知道，人们对一个人的优点往往会忽略不计，而对于他的缺点则会非常敏感。

很多人本来拥有获得成功的条件，但是因为他们的价值和优点没有被人们察觉，从而没有获得应有的回报，所以遭到了失败。人们的能力就像是待售的商品，在成功地销售出去之前并不会给人们带来任何利润。因此，只有通过认真地学习和巧妙地实践那些优秀的推销员所运用的销售方法，那些应该成功的人才能最终赢得胜利。

古往今来，成功都是一种义务。马太福音中的寓言已经给了我们告诫。任何人都没有权利不竭尽全力去争取成功。只有这样，他们才有充分的理由在这个世界上生存。造物主不会接受任何失败的借口。为了有资格获得成功的回报，人们对于自己所拥有的每一种个人品质、每一个成功的机会都必须充分地加以利用。每一个人都应该将自己的潜力发挥到极致，这不仅仅是自己的责任，同时也是对人类、对造物主的一种义务。如果哪一个人

没有很好地管理和利用造物主所赋予的神圣“投资”、没有使之“增值”，那就是玩忽职守，因此，他遭到失败的惩罚是理所应当的。有时候，“惩罚”不仅仅是让他遭受失败，甚至还可能是剥夺他生存的权利。

很多抱负远大的人虽然认识到获得成功是一种义务，但是却不知道通向成功的方法和途径。因此，他们往往会犯一个常见的错误。他们认为自己可以通过学习别人成功的事例来获得成功的秘诀，也就是说，他们相信成功是可以复制的。因此，他们会把那些成功人士奉若神明，并千方百计地求取这些成功人士的成功秘诀。

你也许曾经读过很多关于马歇尔·菲尔德（Marshall Field）、约翰·皮尔庞特·摩根（J. Pierpont Morgan, Sr.）、查尔斯·施瓦布（Charles M. Schwab）以及其他一些杰出的商界精英的故事。你也许曾经研究过他们成功的原理，也曾经实践过他们创业的方法。尽管你一丝不苟地遵循他们的原理和方案去行事，但是，不知道为什么，你却没有如愿以偿地成为像他们那样的一代富豪，甚至，连成为一代富豪的希望都没有看到。自然，你肯定会为此大失所望，而且还会迷惑不解。多年来，也许你已经忠实地实践了各种各样的成功方案——这些方案都是从成功人士的建议和忠告当中提炼出来的。但是，你却一无所获，或者仅仅取得了不能令人满意的小小的成功。你原以为只要掌握了成功人士的事原则，一切问题就都可以迎刃而解了，但是事实却并非如此。

或许你已经灰心丧气，建功立业的雄心壮志早已荡然无存。或许你会对自己说：“人生的成功与失败是由不可捉摸的命运来主宰的，人类根本就无法把握。我已经实践了马歇尔·菲尔德、约翰·皮尔庞特·摩根以及查尔斯·施瓦布的所有建议，但是我的薪水仍然没有任何增长。由此可见，必然成功的原理和准则都

是一派胡言，对人生起决定作用的唯有命运。”

无疑，好运气确实能够助人一臂之力，确实能够让一些人转败为胜，同样，不容置疑的是，坏运气也的确能够使一些人的理想化为泡影。当然，这样的成败得失都不能上升为任何的原则。它们完全是一种特例，既不能证明也不能否定基本原理。

排除了命运——包括好运气和坏运气的因素，每个人都能够取得同自己的能力相适应的成功。不同的人有着不同类型的能力，即使是同一类型的能力也会有大有小，因此，他们不可能都在同一方面取得同一种程度上的成功。但是，任何一个正常的、应该获得成功的人都能够取得同自己的能力相适应的成功。不过，除了发挥自己的最大潜力之外，人们还必须学会巧妙地运用推销术，以便在销售自己的“商品”或者成功资格的时候获得最大的收益。

每个人必须要根据自己的实际情况来获得成功。“不同的人应该发挥自己不同的个性”，而不要试图去模仿他人。最有效地利用自己的天赋才更为重要。

只有在学会了如何利用个人能力来创造和控制自己的成功机会，一个人才能确保让自己获得成功。也就是说，一个人应该能够自己给自己带来好运，而不能指望别的任何人或任何事情给自己带来好运。

为了有效地进行“自我推销”，销售技巧必不可少。只有熟练地掌握了推销技巧，才能够最有效地运用自己的能力，同时去创造和控制自己成功的机会。他必须练习“推销自己”，直至形成习惯并渗透到自己的言行之中，使之成为自己的第二天性。销售技巧是获得成功最具活力的因素，它可以把潜在的能力转变成实际的成就，它能够让有资格获得成功的人把他们的个人能力变成最佳的优势。

有时候，一个人会说：“我从来都没有成功的机会。”这只不过是他失败之后的借口罢了。事实上，对每个人来说，机会时时刻刻地伴随着他。我们每个人自身都有着无限的“财富”，所有正常的人都拥有足够的能力，因此，任何人都可能获得更大的成功。人们唯一需要做的就是将自己的潜能变成现实。当一个有能力积累起众多财富的人一直穷困潦倒的时候，他就如同在航海途中不幸遇到风暴的船员，船只失事，顺水漂流来到了一个荒无人烟的孤岛上。在这个岛上，他意外地发现了一个储量惊人的金矿。但是，他却不能拿自己这些潜在的财富去交换自己想要得到的东西，因为这里只有他一个人，他的黄金没有销路。

同样，目前还没有取得成功的你也拥有着巨大的潜在财富。如果你具有大家普遍承认的成功的基础，比如诚实的性格、聪慧的头脑以及旺盛的精力等，那么，你也不会受到缺乏“销路”的困扰。即使现在你似乎还缺乏一些必要的成功资格，你也能够获得成功。因为在你的本性当中存在着成功人士所必需的每一种性格特征，你可以通过有意识地开发，将这些“沉睡”的性格特征“唤醒”。如果你没有获得成功，那是因为你还没有将自己的潜力发挥到极致。

首先，你应该下定决心使自己完全有资格获得成功。同时，你还应该学习如何销售自己的“商品”。各行各业都有自己的市场和销路，很多同你有着相似才能的人都能够成功地推销自己。假如你能够非常巧妙地介绍自己的“商品”、展示自己的才能，那么，无疑你也会找到自己的“买主”。你周围所有的成功人士并不比你拥有更多的先天优势。既然他们都能获得成功，你的特殊才能当然也能找到合适的“销路”。尽管你还没有充分地加以利用，但是，在你的周围、在你的日常活动当中，到处都是大好的机会。如果你还没有抓住这些机会，那是因为你不知道如何利

用自己的才能去把握这些机会。换句话说，在拥有了获得成功的基本资格之后，你的才能就是社会所需要的，只不过你还没有运用销售流程来推销自己而已。

也许你从来都没有把自己当成是一个推销员，也许你还没有意识到了解并实践巧妙的销售原理对自己的重要性。在美国，只有1%的人把自己定位为推销员。然而，为了获得成功，我们每一个人都必须向别人展示和推销自己的特殊才华。为了确保你能够获得成功，你的专业知识以及对销售流程的运用都必不可少。

那些最好的商务执行官们都认为：企业中最能干的销售代表并不是天生的，而是通过后天的培训塑造而成的。因此，每一个大型的、成功的商业机构都有自己的一套销售课程。严格的检测已经证明：特殊的销售原则和销售方法可以确保让推销员获得最高的平均成功率。因此，这些销售原则和销售方法往往被销售部门作为标准的训练课程。

也就是说，为了确保自己能够获得成功，推销员需要具备特殊的资格，同时需要去做一些具体的事情——这些事情都经过了高明的管理人员的验证，能够帮助推销员赢得客户的信任、获得客户的订单。那些合格的专业推销员都受过这种经过验证的销售原理和销售方法的严格训练。通过这种训练，他们可以巧妙地运用标准的销售知识，因此，他们在销售工作中有着绝对的信心。

他们了解自己的弱点和长处；知道自己产品的真正价值；了解自己代理区域内的市场行情；知道如何按照经过验证的、最为有效的方式来进行销售；知道正确的销售实践将会使自己巧妙地获得并维持足够的订单。“知识就是力量”，这是永恒的真理，因此，他们对于自己即将取得的成功没有必要抱任何的怀疑。

那些优秀的专业推销员必然会获得事业的成功，同样，你在自我推销的过程中也必然会获得成功。为了最有效地开发你最大

的潜能，本书以及它的姊妹篇（《世界上最成功的销售方法》）将详细地解释销售的方法。你将会看到销售专家在销售任何正当商品的时候所运用的原则和方法，同时，你也将学会如何灵活运用他们的销售实践来进行自我推销。

如果你充分地理解了最好的销售艺术并持之以恒地加以利用，使之成为你的第二天性，那么，就如同那些专业的销售大师一样，你的成功也将会成为一种必然。

如果你并不认为自己是一个推销员，那么，你也许会认为销售技巧对你没什么价值。实际上，你必须要向别人“推销”的正是“自己的最大优势”。也许，你的雄心是成为一名成功的医生、律师、工程师、农场主或者银行家。你并没有看到销售技能如何能使自己在这些方面获得成功，也不知道它在何种程度上能帮助自己实现雄心壮志。

因为你不打算以销售作为自己的职业，所以你可能会认为：为了熟练地掌握销售流程而去花费大量的时间和精力很不值得。如果你真是这样认为的话，你就是误解了推销员的职责和工作。你可能会认为他们销售的是“商品”；而你却并不经营商品，所以你不会去实际使用那些确保他们获得成功的销售流程。但是，即使是推销鞋子的推销员、或者是杂货店的售货员、或者是房地产推销员、或者是推销保险的推销员，他们所销售的也并不是商品本身，而是关于商品的观念和想法。同样，为了获得成功，你需要推销的也是关于你自己的观念和想法，换句话说，你需要让别人了解你自己。

很多时候，客户不需要对实际的“商品”做任何的检查就会开出订单。比如，推销铜片的销售员只需对铜片的规格做出详细的说明，推销某种机器的销售员只需对这种机器做出清晰的描述，或者出示一张附有相关数据的机器图片，如果客户需要这样

的铜片或者机器，他们就会做出购买的决定。而实际的“商品”只需在以后交付就行了。尽管客户并没有亲眼看到他们所预期的商品，但是整个销售流程已经结束了。在这个过程中，推销员仅仅向客户展现了某些观念和想法，然而，这些观念和想法已经通过客户的想象力，实实在在地获得了客户的认可。

假如稍后交付的商品与销售过程中推销员所说的有出入，比如，供应的铜片并不是合同当中所描述的铜片，或者交付的机器并不是推销员在推销机器时所介绍的那种机器；那么，因为客户所购买的是特定的观念和想法，换句话说，他们并没有购买与这些特定的观念和想法有出入的“商品”，所以，他们将不会接受这些商品。

下面让我们再举一个房地产推销员的例子。他向一位打算购买住宅的目标客户描述一套别墅的时候，给客户出示了附有精确尺寸的别墅平面图以及说明性材料。这个推销员的描述完全实事求是，没有任何细节上的夸张和欺骗。最后，这个推销员还特别强调：这套别墅将会成为客户温暖而舒适的家——这的确是推销员自己的真实想法。于是，客户决定购买这套房产：“如果真像你说的那样，我就买下这套房子了。”在客户的头脑当中，整个销售过程已经结束了，剩下的事情只是将客户想象中的别墅交到客户的手中罢了。然后，满怀喜悦的推销员陪同客户进行了实地参观。但是，实地的参观却让客户大失所望，因为房子里面还没有任何的家具陈设，显得空空荡荡，而这样的感觉同推销员所强调的“温暖而舒适”显然并不相符。这个推销员的错误在于：在向客户推销温暖而舒适的期望之前，并没有了解一下客户心目中“温暖而舒适的家”是一个什么样的概念。因此，当客户否定了他的描述——“这套房子一点儿都不舒适”——并且拒绝购买这套别墅的时候，这个推销员感到非常吃惊。尽管这套别墅同推

销员展示的平面图和说明性材料上所描述的完全相似，但是，目标客户仍然觉得推销员的介绍不符合事实。他“购买”了一种想法，但是却没有得到同这种想法相符合的商品，因此，他宣布要中止这次交易。所以，推销员所销售的观念和想法必须是真实的，同时，他还必须向客户交付与这种观念和想法完全相符的商品。只有在这种情况下，所进行的交易才是成功的。

如果你拥有自己的“商品”并且希望在自己选定的领域获得成功，你就必须向世人或者向特定的“买主”推销自己，让他们对你成功的独特资格有一个真实的了解，也就是说，让他们了解你的特长以及你的服务所具有的最大价值。你的“商品”也许是你的力量；也许是你的智慧；也许是你的才华和能力；还可能不是你诚实可靠的品质以及某个方面的专业知识等等。无论你拥有哪些方面的品质，你都必须让别人了解你这些品质的全部价值，否则，你将不可能取得成功。无论你所提供的服务可能具有多么大的价值，如果另一个人、或者一些公司、或者整个社会都没有认识到你所具有的潜能，那么，他们就不会购买你这个“商品”，那么，这种价值就只能是一种潜在的价值。

你也许会说：“如果给我一个机会，我相信我能为客户提供令他们满意的‘商品’。”我们承认你有这种能力。然而，在机会来临之前，你必须要让那些可能的买主对你的力量、智慧或者你所具有的其他一些能力有所了解，要让他们知道：你拥有他们所需要的“商品”，而且在购买了你这个“商品”之后，他们将不会感到失望。

换句话说，为了确保自己能够获得成功的机会，你必须高效地利用销售流程，当然，要想高效地利用销售流程，则需要掌握完善的科学知识和高度的艺术技巧。如果你得到了这一机会，毫无疑问，你会成功。但是，也许你没有意识到：只有通过学习

和实践销售技巧，并使之成为自己的第二天性之时，你才能得到自己想得到的机会，并成为自己命运的主宰。理解了销售流程之后，你就能很快熟练地向别人推销自己了。

对你而言，在生活中获得胜利的秘密在于，无论你的职业是什么、雄心是什么，你都知道如何在正确的市场或服务领域，将自己最好的品质推销出去。本书（包括它的姊妹篇《世界上最成功的销售方法》）各章，将会为你展示这个秘密的每一个细节。

在您继续对本书所阐述的成功推销术进行研究之前，要避免对巧妙的销售产生误解。事实上，即使是最能干的推销员也不可能得到他所争取的每一个订单。不过，因为具备了良好的销售知识和销售技能，他遭到失败的概率就大大降低了。做到了这一点，人们就会认为这是一种极大的成功。

因此，无论对销售流程理解得多么透彻，也无论在职业生涯中对销售流程运用得多么熟练，你也不可能保证每一次都顺利地实现自己特定的目标。但是，对销售流程的理解和运用将会大幅度减少你失败的概率和程度。同时，还将显著增加你成功的数量、质量和结果。随着成功比率的明显提高，你会觉得自己是一个真正的成功者，而其他人也将对你刮目相看。

因此，无论你的人生态理想是什么，都要认真地研究销售流程，直到完全理解它为止；然后，要在日常生活中加强实践，运用所学的销售知识向别人介绍自己、推销自己，从而不断地完善自己的销售技巧。也就是说，首先要知道如何推销自己，让别人真正地、了解你在既定的市场或服务领域里的特长，然后，还要熟练地应用你所学到的销售知识。做到了这两点，你就可以在每天的工作中不断地运用推销术来为自己服务了。你应该坚信：在推销术的帮助之下，你一定能够打开自己理想的宝库。

可以说，推销术就相当于一把在各种铁锁面前都可以畅通无

阻的万能钥匙。拥有了这样一把钥匙，你就能够获得成功。你可以通过发挥自己的聪明才智、同时运用自己的双手来锻造这把钥匙。事实上，现在你已经开始锻造这把钥匙了。

## :: 如何学习本书 ::

一些专业的推销员可能打算全面地学习本书以及它的姊妹篇，如果是这样的话，你最好先看一看《世界上最成功的销售方法》，因为它是专门针对推销员而写的。

因此，如果你是一名专业的推销员，你就要从前言开始，对《世界上最成功的销售方法》进行一番系统的学习。如果你已经读过了《世界上最成功的销售方法》，那就开始学习并熟练地掌握这本《世界上最伟大的推销员实践手册》吧。然后，再参照本书中提出的新观点回过头去重新阅读《世界上最成功的销售方法》。

作为一名推销员，如果你把这两本书放在身边，随时翻阅，它们所能产生的实际价值将会成百倍地增加。书中空白处的旁注和小标题可以让你快速找到任何要点，从而不断地更新你的记忆。我写作这套丛书不是为了让它们放在图书馆里被人束之高阁，而是为了让它们在实践中发挥积极的作用；因此，只有将这两本书作为实际工作中的工具，推销员才能够获得书中的全部价值。

如果你没有把销售作为一种职业，而且在此之前你也没有认识到为了实现人生的理想，你必须要做一个好的销售员，那么，现在你就要开始着手透彻地阅读手头这两本书，从而掌握必然成功的秘诀。相对而言，本书较为基础，而《世界上最成功的销售方法》一书专业性更强一些，因此，你可以首先阅读本书，然后再去学习《世界上最成功的销售方法》。但是，对于这两本书的任何一部分内容，你都不要忽略和遗漏，因为对书中任何一个细微信息的忽略，都可能对你顺利地走上可靠的成功之路造成

影响。

在1919年到1920年的短短两年时间内，应全世界广大读者的要求，《世界上最成功的销售方法》一书已经连续出版了五次。

我写作这套图书的主要目的是为了刺激每一位读者，使他们认识到巧妙的推销术对他们自己的重大价值。无论是推销实际的商品还是推销个人的能力，每一个有志于最大限度地利用自身特长的人都需要成为一名一流的推销员。在序言当中，我们已经反复强调：每一个希望获得成功的人都必须要知道如何最有效地推销自己。那些本来可以获得成功的人所遭受的大多数失败都是因为他们不擅长推销术所造成的。无论你处在任何一个行业、从事任何一种职业或者经营着任何一种生意，几乎都可以肯定地说，不善于推销自己将会对你的理想和希望造成致命的打击。

《世界上最成功的销售方法》系列丛书概括性地阐述了推销术的方方面面。但是，对于某些特殊行业需要采用的特殊销售流程，这套图书并没有进行详细的论述。确切地说，我在书中为大家总结了具有广泛适用性的高效销售的一般原理。《世界上最成功的销售方法》是关于销售工作基本原理的简明手册，对于这些基本原理，每一位读者都应该用自己的思想和实践来加以丰富和发展，使之更适合自己的本职工作或者理想抱负。

仅凭一时兴趣所进行的心血来潮式的阅读并不能使你掌握成功推销的精髓，走马观花式的浏览也不可能立刻让你带着必胜的把握去赢得每一个渴望已久的大好机会。你必须要对这两本书进行仔细的研究，你应该像随身携带自己的银行存折一样时时刻刻将它们带在身边，日复一日地从中学习你所需要的销售知识。

如果你仅仅是粗略地浏览，从而遗漏了许多需要仔细思考才能完全理解的信息，那么，对于必然成功的秘诀，你只能获得一个肤浅的认识。但是，如果你对书中的每一句话都认真钻研、反

复琢磨，力求领会其真正的内涵，那么，你的销售能力和销售技巧将会与日俱增。那样，你一定会获得真正的成功。

尽管大多数读者对这两本书总结的成功推销的原则和方法并不熟悉，但是，它们也不仅仅是我个人的理论。因为我在福特汽车公司担任销售部总经理的12年时间里，这些原则和方法都经过了实践的检验和证实。在我的指导之下，福特汽车的销售量从每年6181辆增加到了815912辆——比原来增加了131倍。这些经过实践的检验和证实、在销售汽车和商品方面非常成功的基本原则和方法，对于任何一个智力正常的推销员来说，对于任何一种职业、任何一个行业或者任何一种生意来说，都应该同样有效。

自从《世界上最成功的销售方法》一书首次出版以来，数千名热心的读者自发地以他们的切身体验来宣传这本书在日常工作中实际的经济价值。不仅几十种不同行业的商业管理人员、销售经理们以及普通的推销员，而且连传教士、医生、律师、银行职员、商店售货员、会计员、机械师、普通劳动者都一致证实：对《世界上最成功的销售方法》一书的不断学习和应用不仅提高了他们赚钱的能力，而且还大大增强了他们对生活和工作的满意度。而如果再对本书进行一番认真的学习，你就会发现，《世界上最成功的销售方法》一书的价值将会成倍地增长。

**诺瓦尔·霍金斯**

**于密歇根州底特律市辉煌大厦**