

世界级推销巨人的成交智慧



成就伟大推销员的行动指南



THE GREATEST
SALESMAN
IN THE WORLD

世界上最伟大的 推销员

实训提升

宫辉◎编著

原著精读+推销秘籍+实战案例+升级训练

谈话需要技巧，成交需要时机，自信需要培养，热情需要锻造

100式推销技巧助你10步进阶业绩骄人的顶级推销员

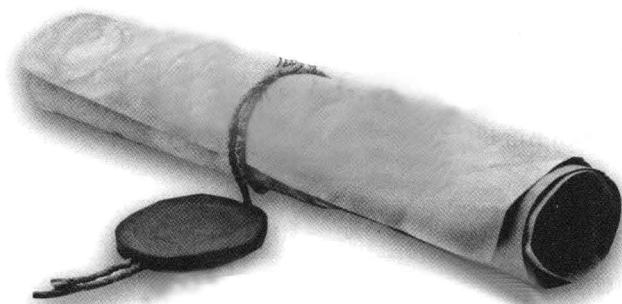


中国纺织出版社

THE GREATEST
SALESMAN
IN THE WORLD

世界上最伟大的 推销员

— 实训提升 —



第3版

宫 辉◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书通过对《世界上最伟大的推销员》原著的精读，从推销员的实际工作出发，全面介绍了推销工作中的实用技巧。书中结合销售工作的常见场景，通过大量翔实的案例，系统讲解了近百种销售话术、成交方法和推销秘籍，有助于推销员快速提升销售业绩，早日成为日赚斗金的销售高手。

图书在版编目（CIP）数据

世界上最伟大的推销员：实训提升 / 宫辉编著.
— 3 版. — 北京：中国纺织出版社，2014.1
ISBN 978-7-5064-9713-8

I. ①世… II. ①宫… III. ①推销—通俗读物 IV.
①F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2013）第 089765 号

策划编辑：金 彤 特约编辑：金 菊 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码：100124

邮购电话：010—67004461 传真：010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京睿特印刷厂印刷 各地新华书店经销

2009 年 4 月第 1 版 2011 年 5 月第 2 版

2014 年 1 月第 3 版第 6 次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：21

字数：291 千字 定价：38.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前 言

销售行业是造就最多世界超级富豪的行业，销售市场的前景和“钱”景无不令人心动。但推销工作却是世界上最困难的工作之一。

随着各类产品越来越丰富，产品同质化倾向越来越强，销售业务员越来越多，消费者越来越成熟，各行各业的市场都进入买方市场，销售难度越来越大！

这使得推销员常常感到迷茫和困惑——

为什么不管我使出什么办法推销，顾客都不买？

为什么我越殷勤，顾客越疏远？

为什么我的工作做得这么到位顾客还是挑三拣四？

为什么产品功能差不多，条件与顾客要求差不多，顾客还要犹豫？

为什么好不容易要达成的交易，在即将成交的时候，顾客却突然变卦？

为什么别人的业绩总比我高？

为什么做推销这么难……

这一切只能从自己身上寻找答案！促成成功销售的要素十分复杂，导致客户内心变化的内外在条件极多！你的业绩不理想可能是你韧劲不够、态度不佳、形象不好、服务不周、反应不快、技艺不精、工作不细……你让客户产生了疏离、疑虑、畏怯和反感……

可以这样说，现在的销售工作已经成为高难度、高技巧、高专业化的职业。作为推销员，既要让不同层次的客户满意，又要为公司和个人赢得利润。你需要有心理学家的特质、沟通高手的才智、销售大师的睿智……所以，销售是一门艺术。

本书秉承被世界营销界奉为圭臬的奥格·曼狄诺的《世界上最伟大的推销



员》的营销理念，从《世界上最伟大的推销员》原版中摘录出箴言警句，设置了“原著精读”栏目，以此谋篇，结合国内市场实际和推销人员所需分解为98个秘籍；每一个秘籍后面还设计了“升级训练”，准备了推销员一定能用得上的数百个方法和建议。本书在讲解中采撷了若干推销大师的实战场景，力争熔真实性、实用性、操作性于一炉，集知识性、可读性、生动性为一体。相信你一定能够在里面找到自己成功的身影，从此让推销变得不再困难，让成功变得不再遥远。

本书在编写过程中，得到了一批业内专家的支持和同仁的帮助。其中许继国、郭娜、邹保东、王忠林、宋莉娟为本书查阅了大量的资料，房忠敏、刘明涛、张凤梅为本书翻译了一批资料，江春环、邓媛媛、贾东良、刘晓斌、卢秉繁、杨成刚参编了本书一些章节的内容。本书最后由宫辉撰写定稿，在此向为本书的出版付出劳动的各位同仁表示感谢。

宫辉

2013年9月



第1章 顶尖推销员的N种“维生素” 1

在有限的人生里，人必须学会忍耐。因为大自然的行为一向是从容不迫的。造物主创造树中之王橄榄树需要一百年的时间，而洋葱经过短短的九个星期就会枯萎。我立志成为现实生活中最伟大的推销员。怎么去做？我既没有渊博的知识，又没有丰富的经验，况且，我曾一度跌入愚昧与自怜的深渊。答案很简单：我不会让所谓的知识或者经验妨碍我的行程。造物主已经赐予我足够的知识和本能，这份天赋是其他生灵望尘莫及的。

秘籍1：具备出众的个人素质	4
秘籍2：掌握渊博的知识	8
秘籍3：深刻了解你的主“打”产品	12
秘籍4：精通推销语言	14
秘籍5：拥有“扫描”客户的眼光	17
秘籍6：练就非凡的亲和力	23
秘籍7：保持自省的习惯	27
秘籍8：机智灵活的思维方式	31
秘籍9：时间上的运筹帷幄	34



秘籍 10：始终如一地勤奋	37
秘籍 11：热爱销售，并能将其当做一项事业	39

第 2 章 巅峰情绪，决定巅峰成就 43

如果我为顾客带来风雨、忧郁、黑暗和悲观，那么他们也会报之以风雨、忧郁、黑暗和悲观，而他们什么也不会买。相反的，如果我为顾客献上欢乐、喜悦、光明和笑声，他们也会报之以欢乐、喜悦、光明和笑声，我就能获得销售上的丰收，赚取成仓的金币。

秘籍 12：用自信拉开帷幕	46
秘籍 13：没有做不到，只怕想不到	49
秘籍 14：积极的自我暗示与确认	52
秘籍 15：“拔出”心中的自卑	56
秘籍 16：坚持到底，永不放弃	58
秘籍 17：用 100% 的热情做事	61
秘籍 18：激情是成功的炼金石	64

第 3 章 让客户第一时间接纳你 69

外出推销时，忧心失败者还在考虑是否会遭到拒绝的时候，我要默诵这句话，去面对第一位顾客：“我现在就付诸行动。”面对紧闭的大门时，失败者怀着恐惧与惶惑的心情，在门外等候；我却默诵这句话，随即上前敲门：“我现在就付诸行动。”面对诱惑时，我默诵这句话，然后远离罪恶：“我现在就付诸行动。”只有行动才能决定我在商场上的价值，若要加倍我的价值，我必须加倍努力。

秘籍 19：适合时宜地着装	71
秘籍 20：展现积极健康的仪容	73
秘籍 21：举止优雅宜人	81



秘籍 22: 细节成就卓越	85
秘籍 23: “握”出优雅与风度	88
秘籍 24: 来一个闪亮的开场白	92
秘籍 25: 保持合适的谈话音量	97
秘籍 26: 博取客户的信任 and 好感	99
秘籍 27: 巧给客户戴“高帽”	102
秘籍 28: 让客户认可你的微笑	105
秘籍 29: 获得客户的认同	108
秘籍 30: “听懂”客户的话	112
秘籍 31: 恰当应对客户回应	115
秘籍 32: 将形象“烙”在客户心上	119
秘籍 33: 怎么说比说什么更重要	122
 第 4 章 亮出产品的卖点	 129

我不再徒劳地模仿别人，而要展示自己的个性。我不但要宣扬它，还要推销它。我要学会求同存异，强调自己与众不同之处，回避人所共有的通性，并且要把这种原则运用到商品上。推销员和货物，两者皆独树一帜，我为此而自豪。我是独一无二的奇迹。物以稀为贵。我独行特立，因而身价百倍。

秘籍 34: 提炼独特卖点打动客户	132
秘籍 35: 陈述产品卖点要通俗易懂	134
秘籍 36: 让缺点变成卖点	137
秘籍 37: 多谈价值，少谈价格	139
秘籍 38: 向客户展示产品的好处	141
秘籍 39: 有创意才有好卖点	145



第5章 引爆客户的购买欲望 149

生命的奖赏远在旅途终点，而非起点附近。我不知道要走多少步才能达到目标，踏上第一千步的时候，仍然可能遭到失败。但成功就藏在拐角后面，除非拐了弯，我永远不知道还有多远。

再前进一步，如果没有用，就再向前一步。事实上，每次前进一点点并不太难。

- 秘籍 40：点燃客户的“好奇心” 150
- 秘籍 41：让自己的介绍更专业 154
- 秘籍 42：挖掘客户的真实需求 158
- 秘籍 43：创造客户的迫切需求感 163
- 秘籍 44：调动客户的竞争心理 165
- 秘籍 45：营造“欲购从速”的感觉 168
- 秘籍 46：给客户创造好故事 170
- 秘籍 47：让客户感受到利益 174

第6章 用提问掌控销售方向 177

迎接黎明时，我是否心怀目标？

我是否对遇到的每一个人都和蔼可亲？

我是否尝试走得更远一些？

我是否对机会保持警觉？

我是否在每个问题中寻找好的一面？

- 秘籍 48：说得多不如问得巧 178
- 秘籍 49：营造轻松提问的氛围 180
- 秘籍 50：开门见山，直接提问 183
- 秘籍 51：开放提问，深挖需求 185



秘籍 52: 封闭提问, 明确需求	188
秘籍 53: 引导提问, 扩大需求	191
秘籍 54: 证实提问, 引导客户	193

第 7 章 嫌货才是买货人——异议的化解

197

逆境是一所最好的学校。每一次失败、每一次打击、每一次损失, 都孕育着成功的萌芽。这一切都教会我下一次表现得更为出色。我不再对失败耿耿于怀, 不再逃避现实, 不再拒绝从以往的错误中获取经验。经验是来自苦难的精华, 生活中最可怕的事情是不能从一次的失败中得到为下一次准备的智慧。每个人都有自己的学校, 得到不同的经验。除此之外, 别无他法。逆境往往是通向真理的重要途径。

秘籍 55: 练就区分真假异议的火眼金睛	198
秘籍 56: 巧妙应对客户的价格异议	200
秘籍 57: 选择好回应时机	206
秘籍 58: 让客户回答自己反对的问题	207
秘籍 59: 态度诚恳, 直接反驳	210
秘籍 60: 旁敲侧击, 巧妙转化	211
秘籍 61: 先是后非, 间接否认	213
秘籍 62: 重申优点, 强调紧迫性	215
秘籍 63: 将反对意见转化为独特卖点	218
秘籍 64: 改造自身的销售行为	220

第 8 章 耐心地说服客户

223

就像冲洗高山的雨滴、吞噬猛虎的蚂蚁、照亮大地的星辰、建起金字塔的奴隶, 我也要一砖一瓦地建造起自己的城堡, 因为我深知水滴石穿的道理, 只要持之以恒, 什么都可以做到。

我要尝试, 尝试, 再尝试。障碍是我成功路上的绊脚石, 我迎



接这项挑战。我要像水手一样，乘风破浪。

秘籍 65：把东西卖给“没钱”的客户	225
秘籍 66：创造有说服力的声音	227
秘籍 67：用精确的数据说服客户	231
秘籍 68：用幽默说服客户	235
秘籍 69：说服直爽型客户的有效话术	238
秘籍 70：说服慎重型客户的有效话术	240
秘籍 71：说服优柔寡断型客户的有效话术	242
秘籍 72：说服果断型客户的有效话术	245

第 9 章 成交才是硬道理 249

如果人家要求你走一里路，那么你要自觉自愿地多走一里。千百年来，能够有这样的决心的人寥寥无几，而只有他们能够享受到成功的殊荣。

秘籍 73：辨别成交的几种信号	250
秘籍 74：把握成交的时机	253
秘籍 75：请求式成交法	255
秘籍 76：小点成交法	257
秘籍 77：设想式成交法	259
秘籍 78：鲍威尔式成交法	261
秘籍 79：激将式成交法	263
秘籍 80：幽默成交法	266
秘籍 81：“不景气”成交法	269
秘籍 82：骑虎难下成交法	272
秘籍 83：从众成交法	272
秘籍 84：锐角成交法	275
秘籍 85：富兰克林成交法	278
秘籍 86：最后机会成交法	281
秘籍 87：应对“别家产品更便宜”的成交法	282



第 10 章 搭建客户关系网——永久销售的秘密 285

我不要心胸狭窄，我要与人分享，使它成长，温暖整个世界。我要用全身心的爱来迎接今天。从今往后，我要爱所有的人。仇恨将从我的血管中流走。我没有时间去恨，只有时间去爱。现在，我迈出成为一个优秀的人的第一步。有了爱，我将成为伟大的推销员，即使才疏智短，也能以爱心获得成功；相反地，如果没有爱，即使博学多识，也终将失败。我要用全身心的爱来迎接每一天。

秘籍 88：良好的人际关系能够创造财富	287
秘籍 89：陌生人中找“贵人”	292
秘籍 90：让客户为你推荐客户	295
秘籍 91：成交之后有讲究	297
秘籍 92：不断提供超值服务	299
秘籍 93：灵活运用“外围影响”	304
秘籍 94：比你承诺的多做一点	307
秘籍 95：节假日，问候客户一声	309
秘籍 96：开放你的人际关系圈	311
秘籍 97：双赢才是真正的赢	314
秘籍 98：诚信，将订单持续到底	318

参考文献	321
------------	-----



第 1 章

顶尖推销员的 N 种“维生素”

在有限的人生里，人必须学会忍耐。因为大自然的行为一向是从容不迫的。造物主创造树中之王橄榄树需要一百年的时间，而洋葱经过短短的九个星期就会枯萎。我立志成为现实生活中最伟大的推销员。怎么去做？我既没有渊博的知识，又没有丰富的经验，况且，我曾一度跌入愚昧与自怜的深渊。答案很简单：我不会让所谓的知识或者经验妨碍我的行程。造物主已经赐予我足够的知识和本能，这份天赋是其他生灵望尘莫及的。



原著精读

我是自然界最伟大的奇迹。

自从上帝创造了天地万物以来，没有一个人和我一样，我的头脑、心灵、眼睛、耳朵、双手、头发、嘴唇都是与众不同的。言谈举止和我完全一样的人以前没有，现在没有，以后也不会有。虽然四海之内皆兄弟，然而人人各异。我是独一无二的造化。

我是自然界最伟大的奇迹。

我不可能像动物一样容易满足，我心中燃烧着代代相传的火焰，它激励我超越自己，我要使这团火燃得更旺，向世界宣布我的出类拔萃。

没有人能模仿我的笔迹、我的商标、我的成果、我的推销能力。从今往后，我要使自己的个性充分发展，因为这是我得以成功的一大资本。

我是自然界最伟大的奇迹。

我不再徒劳地模仿别人，而要展示自己的个性。我不但要宣扬它，还要推销它。我要学会去同存异，强调自己与众不同之处，回避人所共有的通性，并且要把这种原则运用到商品上。推销员和货物，两者皆独树一帜，我为此而自豪。

我是独一无二的奇迹。

物以稀为贵。我独行特立，因而身价百倍。我是千万年进化的终端产物，头脑和身体都超过以往的帝王与智者。

但是，我的技艺、我的头脑、我的心灵、我的身体，若不善加利用，都将随着时间的流逝而迟钝、腐朽甚至死亡。我的潜力无穷无尽，脑力、体能稍加开发，就能超过以往的任何成就。从今天开始，我就要开发潜力。

我不再因昨日的成绩沾沾自喜，不再为微不足道的成绩自吹自擂。我能做得比已经完成的更好。我的出生并非最后一个奇迹，为什么自己不能再创奇迹呢？

我是自然界最伟大的奇迹。



我不是随意来到这个世上的。我生来应为高山，而非草芥。从今往后，我要竭尽全力成为群峰之巅，将我的潜能发挥到最大限度。

我要吸取前人的经验，了解自己以及手中的货物，这样才能成倍地增加销量。我要字斟句酌，反复推敲推销时用的语言，因为这是成就事业的关键。我绝不忘记，许多成功的商人，其实只有一套说辞，却能使他们无往不利。我也要不断改进自己的仪态和风度，因为这是吸引别人的美德。

我是自然界最伟大的奇迹。

我要专心致志对抗眼前的挑战，我的行动会使我忘却其他一切，不让家事缠身。身在商场，不可恋家，否则会使我思想混沌。另一方面，当我与家人同处时，一定得把工作留在门外，否则会使家人感到冷落。

商场上没有一块属于家人的地方，同样，家中也没有谈论商务的地方，这两者必须截然分开，否则就会顾此失彼，这是很多人难以走出的误区。

我是自然界最伟大的奇迹。

我有双眼，可以观察；我有头脑，可以思考。现在我已洞悉了一个人一生中伟大的奥秘。我发现，一切问题、沮丧、悲伤，都是乔装打扮的机遇之神。我不再被他们的外表所蒙骗，我已睁开双眼，看破了他们的伪装。

我是自然界最伟大的奇迹。

飞禽走兽、花草树木、风雨山石、河流湖泊，都没有像我一样的起源，我在爱中孕育，肩负使命而生。过去我忽略了这个事实，从今往后，它将塑造我的性格，引导我的人生。

我是自然界最伟大的奇迹。

自然界不知何谓失败，终以胜利者的姿态出现，我也要如此，因为成功一旦降临，就会再度光顾。

我会成功，我会成为伟大的推销员，因为我举世无双。

我是自然界最伟大的奇迹。



秘籍 1：具备出众的个人素质

作为一名推销员，时刻要面临起起落落的变化，要想保持精神愉悦而不被打倒，很重要的一点就是：具备出众的个人素质！只有具备了良好的个人素质，在推销过程中遇到挫折或者考验时，才能够使客户对你另眼相看。

一位推销员到一家公司去推销，刚进门，该公司的部长要开会，这个部长很傲慢，打了个手势，“你等我一下，散会后我们再谈。”说完就开会去了。

这时候，推销员的心里犯了嘀咕，但他的第一反应不是能不能将这笔生意做成功，而是如何消除对方的嚣张气焰。

约 25 分钟以后，部长出来了，见面就说：“我只有 15 分钟的时间，你有什么事就快说吧。”说完，往椅子上一坐，接着腿跷到了桌子上。

这阵势下，如何谈生意？如果当时是你在场，你会愤慨吗？你会扭头就走吗？如果你这样做了，正中对方下怀，他会笑话你的懦弱和怯于挑战。而这位推销员的个人素质显然是一流的，他既没怒形于色，也没默默忍受，而是先考虑如何让对方把跷在桌子上的腿放下来。这位推销员说：“张部长，您开了这么长时间的会，一定很累，我们先不谈生意，您先喝杯水休息一下。”接着给他倒了一杯水送了过去，并故意把水端到了他的面前，但没有放下去。

结果，这位推销员赢了这场心理战：这位部长坐不住了，急忙把腿放下，站了起来，双手把水接下。“周经理，我们屋里谈。”那次两人聊了足有 40 分钟，最后不仅生意做成了，两人还成为很好的朋友。

从这里可以看出，一名优秀的推销员必须具备出众的心理素质和随机应变的本事，而这些，正是一位优秀推销员必备的个人素质。动不动就火冒三丈和灰心丧气的人，是干不好推销工作的。

由于传统观念束缚，人们总是把推销员同旧社会那些走街串巷的小商小



贩往一起联想，对这一行业的人多多少少都心存一些偏见。做推销工作的，每日四处奔波，饱受别人的冷言恶语，老板这边还有不断加码的业务指标，如果不善于心理调节，工作没有起色不说，心情怕也会弄得像《红楼梦》里的林妹妹一样，整日“秋闺怨女拭啼痕”。其实，这种情绪，陈安之有，安东尼·罗宾也有，不管一个人多么伟大，总统也好，首富也好，都可能产生这种情绪。

《世界上最伟大的推销员》的作者奥格·曼狄诺对此的解释是：“人类的情绪周期是我们面对的一个重要周期。几年前，加州大学的雷克斯·赫西教授进行了一项科学研究，结果表明人类情绪周期平均是五周。也就是说，一个人的心情由高兴变成沮丧，再回到高兴，往往需要五周的时间。”五个星期！你该如何调整自己的情绪？如果你不能把自己训练得具备出众的个人素质，你能在这五个星期里“平安度过”吗？学会化解自己的负面情绪正是个人素质的体现。

日本推销之神原一平的做法，非常值得我们借鉴。

原一平先生年轻时涉足推销事业，是因为家境贫困、被逼无奈。在最艰难的时候，他觉得自己前途茫茫、孤苦无助，已无法再坚持下去了，好在他善于进行自我心理调节，硬是靠顽强的毅力走过这段艰难时刻，熬过这段低谷期后，很快找到了推销的快乐。

出众的个人素质来自艰难困苦的生活打磨，只要你能在困苦生活中有意识地训练自己的耐性、信心、热情……只要你能挺过这段黎明前的黑暗，那么你的个人素质就会得到全方位的升华。当你再遇到这种考验的时候，你就会很自然地对自己说：“最黑暗的时刻我都经历过，这点考验算得了什么！”坦然，就是你出众的个人素质最直接的体现。

升级训练 ➡➡➡

真的能够通过训练让自己具备出众的个人素质吗？答案是肯定的。一个优秀的推销员不是天生的，而是通过后天的努力才得以成功的。所以，只要