

SALES THE TRUE
MEANING OF

MBA课堂
CEO课程
教你的!

销售的 真谛

在相同的情况下，
人们愿意跟他们的朋友做生意；
在不同的情况下，
人们仍愿意和他们的朋友做生意。

深悟销售之道：重形象、重情谊、重信誉、有热情、会让步，
一部销售业绩“滚雪球”的哲学

高学森 著

人际关系专家黄志坚

畅销书《圈子对了，事就成了》作者

赞助创始人、个人品牌管理专家 李洁明

诚挚推荐

金牌销售培训师团队潜心研究数年

为您解答销售中最难的问题

如何在人际关系圈赢得别人好感

以及获得销售成功的锦囊秘诀



光明日报出版社

销售的 真谛



图书在版编目(CIP)数据

销售的真谛 / 高学森著. --北京 : 光明日报出版社, 2012. 9
ISBN 978-7-5112-3112-3

I. ①销… II. ①高… III. ①销售学—人际关系学—通俗读物 IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第208466号

销售的真谛

著 者: 高学森

出版人: 朱 庆

终审人: 孙献涛

责任编辑: 刘伟哲

责任校对: 傅泉泽

封面设计: 门乃婷

责任印制: 曹 诤

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市东城区珠市口东大街5号, 100062

电 话: 010-67078252 (咨询), 67078870 (发行), 67078235 (邮购)

传 真: 010-67078227, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E mail: gmcbs@gmw.cn liuweizhe@gmw.cn

法律顾问: 北京市洪范广住律师事务所徐波律师

印 刷: 北京凯达印务有限公司

装 订: 北京凯达印务有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 880×1230 1/32

字 数: 160千字

印 张: 8

版 次: 2013年5月第1版

印 次: 2013年5月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5112-3112-3

定价: 32.80元

版权所有 翻印必究

自序



在现实生活中，我们眼中通常有两种销售：一种是起得最早、睡得最晚、工作最累的基层销售，他们时时刻刻都在忙碌着，发掘客户、联系客户、介绍产品……从他们身上，我们似乎只能看到两个字：辛苦。另一种是天天忙着请客吃饭，看起来悠闲自在的销售，很多时候，他们可能只需要一个电话就能搞定一个大订单，在我们看来，他们的成功似乎唾手可得。同样是做销售的工作，为什么会有这样明显的差别呢？

让我们先来回答这样一个问题：销售最重要的素质是什么？有的人说是吃苦耐劳的精神，有的人说是永不服输的毅力，还有的人说是滔滔不绝的口才。其实，这些都是一个优秀销售应该具备的素质，但具备了这些，并不能保证你能成为一个真正的销售。那是因为你还没有认识到销售的真谛。

从本质上来讲，销售是一门人与人之间沟通的学问。作为销售，你时时刻刻在和客户沟通。从最初的产品知识学习，到后来的目标客户分析，其实都是为了找到产品和客户需求的契合点，一切都是围绕客户进行的。优秀的销售人员之所以能够成功地拿下订单，关键在于他抓住了客户的需求，并且凭借自己的真诚赢得了客户的信任。在这里，信任是非常关键的，即使你有再好的产品或服务，得不到客户的信任，那么一切也是没有意义的。所以，我们说销售最重要的素质应该是人际交往的能力，换言之，就是掌控人脉的能力。

这是一个充满机遇和挑战的社会，要想取得成功，不仅仅

需要个人的努力，更需要别人的帮助。要知道，每个人身后其实都有一张人脉网，通过结交人脉，你获得的并不单单是一两个朋友，还获得了朋友身后深不可测的人脉网。在这个人脉网中，蕴藏着无限的商机，只有广交朋友，融入朋友的圈子，你才有机会借助别人的人脉资源，帮助自己实现目标。因此，要想成为优秀的销售，我们必须重视人脉的作用，通过朋友认识更多的朋友。

人脉的优劣并不单单取决于数量，关键是要看人脉的质量，以及能否转化为现实资源，帮助我们获得商机。要知道，交到一个具有优势资源并且信任我们的挚友，比结交一百个泛泛之交要价值得多。因此，在构建自己的人脉网时，我们必须要注意有所区分，在最优质的人脉上花费最多的精力，只有这样，才能实现价值的最大化。

结交人脉有很多的途径，但要想交到真正有价值的朋友，我们必须做到四个字——以诚相待。人与人之间从最初的相识到后来的相知，是需要我们付出时间和感情的，只有用自己的真心去对待别人，在别人需要帮助的时候主动伸出援手，才能获得对方的信任，进而与之建立最深刻的关系。朋友是相互的，你真诚对待别人，别人也会同样地回报你，这样建立的人脉比那些单纯建立在利益基础上的人脉要稳固得多。不仅是我们的客户，我们周围的同事、领导、老乡，甚至陌生人，都需要我们用一颗真诚的心去对待。

在商业中，朋友越多就意味着机会越多。生意虽然是建立在利益的基础之上，但说到底做生意还是人与人之间的合作，因此，人情是一个不可忽视的重要因素。在人情往来中，要相信有付出必有回报。当你用自己的真心建立起一张坚不可摧的人脉网时，你就会发现，原来销售可以这么简单。

本书写给有梦想的人，希望与您一起成长，共同追寻幸福、自由和尊严。

目 录

- 第一章** 人脉上“开源”，机遇才不会“节流” / 1
- 每个人的身后，都是一张关系网 / 2
 - 别忽略了任何人的潜在价值 / 5
 - 用人脉将你的才华变为财富 / 9
 - 左右逢源的销售渠道 / 12
 - 亮起双眼，找到人脉的第一桶金 / 15
 - 错肩而过的人，就是错肩而过的机遇 / 18
 - 为防连带反应，别轻易得罪了任何人 / 22
 - 用自己的良心，换别人的支持 / 26
- 第二章** 没有朋友的圈子，生意就跟你兜圈子 / 29
- 没错，我们是自己人 / 30
 - 想成为什么人，就和什么人站在一起 / 33
 - 托托关系，支援就是资源 / 36
 - 成为圈子里的灵魂人物 / 39
 - 藏在不同圈子里的潜在商机 / 42
 - 入圈子谈生意，未必一定志同道合 / 45
 - 善用圈子里的官方语言 / 48

销售入的是圈子，而不是入圈套 / 51

第三章 维系生意关系，延续长远利益 / 55

想谈生意，就多给自己留余地 / 56

同行未必是冤家 / 59

放朋友的长线，钓生意的大鱼 / 63

一句关心带来的机遇 / 67

小礼物里面的长久情谊 / 71

成为彼此的战略伙伴 / 75

加强沟通，时刻关注对方需求 / 78

找准对方爱好，投其所好套信息 / 82

第四章 优化朋友网络，掌握提炼“人脉金矿” / 87

朋友多了，未必就一定就是好事 / 88

建立优质人脉资料库 / 92

找到最值得真心投入的朋友 / 96

完善资源，将潜在客户标注出来 / 99

要找就找做实事的人 / 103

想想谁能帮你解决实际问题 / 107

接近不了重要人物，就先接近能见到他的人 / 110

随时调配自己的人脉账户 / 114

第五章 墙高还需众人扶，随时随地把握资源 / 117

巨人肩膀最踏实，背靠大树好乘凉 / 118

人再神通广大，未必事必躬亲 / 122

在工作中建立坚实友谊基础 / 126

总要有几个跟进的死党 / 130

踩着强者的肩膀往上爬 / 134

朋友才是销售的第一竞争力 / 138

打造口耳相传的力量 / 142

用责任感成就信任感，财路从此万无一失 / 146

第六章 以人脉养人脉，借助外力赢得更多帮助 / 151

真心对待周围的人才能扩展你的人脉 / 152

以心交心同仁情深 / 156

借助朋友找生意，借助生意找朋友 / 159

老乡见老乡，有事好商量 / 163

大丈夫处世，当交四海英雄 / 167

架起一道人脉的生意之桥 / 171

赚得一笔可观的中介的收益 / 175

用过硬的人脉资源，赢得更多的消费群体 / 179

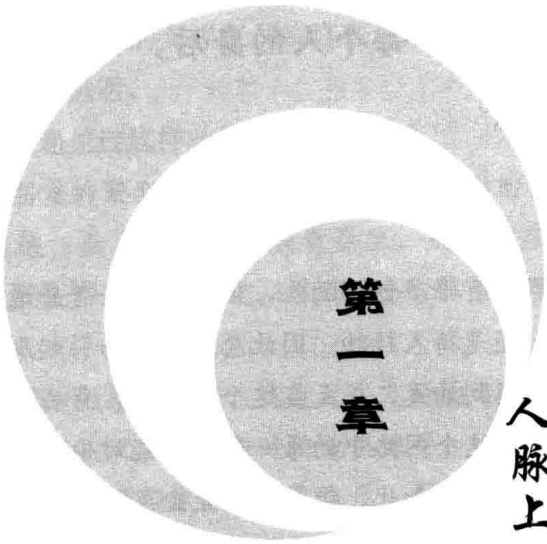
第七章 驾驭人情买卖，人脉生意也需经营有道 / 183

先做朋友，后做生意 / 184

先套近乎，没话找话论感情 / 188

- 别人施之以情，你要还之以情 / 192
- 想让别人怎样帮你，就先怎样帮别人 / 196
- 交朋友无局限，规则之内无范围 / 200
- 成为朋友眼中最仗义的人 / 204
- 为朋友做点零利润的牺牲 / 208
- 以情制胜，让朋友不好意思回绝 / 212

- 第八章** 跳出处事格子间，别点了财源的死穴 / 217
- 给足朋友面子，才不会少了生意的面子 / 218
- 计较得越多，友谊失掉得越快 / 222
- 吃独食这招最伤人 / 226
- 对朋友，不该聪明的时候别太聪明 / 230
- 客套话可以说，但要适可而止 / 234
- 恶言的箭，放出去就覆水难收 / 238
- 可以低调，但不要唯唯诺诺 / 242
- 可以扯经济账，但别扯经济债 / 245



第一章

人脈上「开源」，
机遇才不会「节流」

每个人的身后，都是一张关系网

这个世界上有很多低调的人，他们看上去普普通通，不管从相貌、工作、还是待人接物，因此总是不容易引起别人的注意。然而令人没有想到的是，正是在这个人身后，存在着很广博的一张人脉关系网，这个网络中的每一个人都能对他们的人生起到至关重要的作用。尽管如此，很多人还是会忽视，最终常常是与自己的生意机遇失之交臂。

朋友究竟是什么人呢？是情感的寄托、倾诉的对象，还是合作的伙伴？在我看来，朋友必然是志同道合者，志不同，道不合，必然走不到一起。在这个多元化的世界里，每个人都不可能仅仅依托自己的能力实现成功的愿望。这时候，人与人之间就必然会形成长长久久的连带关系，总有人会和你不约而同地走到一起，为同一个目标共同努力，也正是因为这种长长久久的相处、长长久久的帮衬，使得大家都产生了深厚的情谊，最终在我们意识里产生了朋友的概念，没错，他是我们值得信赖的人，他就是我们的朋友。

人们常说，人多路好走。每个人的身后都是一张强有力的人脉关系网，尽管他们看上去很平凡，行为上也并没有什么特殊的表现，但未必对于你是没有任何帮助和价值的。有些时候，认识了一个人就等于结交了一群人，而这群人中总会有那么两三个与

自己有着一些相似的经历，或是有一些共同的目标，而这几个人会连带着与你继续相互扶持地走下去，他们就像你人脉中的一个网点，又将延展出新的支撑点，或许在这个支撑点中就存在着很多生意的商机和机遇。

我曾经就遇见过这样一件事情：

在一次朋友的聚会上，我遇见了小宁，当时的他其貌不扬，穿着也很普通，脸上还长了几颗青春痘，别人都在那里侃侃而谈，只有他坐在那里一言不发，用眼睛小心翼翼地审视着四周说话的每一个人。

看见他不知所措的样子，我走过去友好地递过自己的名片。“你好，很高兴认识你。”当时的他很惊讶，但缓过神来以后，马上很有礼貌地接过名片，介绍了自己。原来小宁刚参加工作不久，在一家公司做销售工作，因为刚跨入这个行业，说话又很腼腆，所以工作进展得并不顺利。这次是被一个朋友硬拉着来参加这个聚会的，看到别人都有那么多话题可以聊，自己又不知道从哪里开头，所以浑身不自在，只能在那里傻愣着。

听了他的话，我笑笑说：“其实年轻人都有第一步，我以前也不愿意跟人多说，但现在觉得，多交流就会认识朋友，多一个朋友是很开心的事情。如果你愿意，我真的很开心做你在这里的第一个朋友。”听了我的话，小宁眼睛亮了起来，心里很感动，那天他跟我聊了很多，我从聊天的内容中得知，他有一个朋友，现在正在经营一家图片设计公司，做的小有起色。而我这时候恰巧因为工作需要，一直都在寻觅一家图片设计一流的设计师，来为我的公司做企业宣传册的封面设计和内文配图工作。于是我斗胆请他帮忙引荐一下那位朋友，而小宁也是欣然同意，第二天就把那位朋友叫来和我一起吃饭。之后我们都成了无话不谈的好朋

友，我不但解决了自己工作上的难题，还通过他们认识了更多对自己工作生活有帮助的朋友。我真的没有想到，仅仅是因为当时自己的一时兴起，走过去跟这位年轻的小伙子聊了两句，就有了这么丰厚的回报，这怎能不说是一种缘分带来的收获呢？

生活就是这样的充满机遇，也许不过是接近了一个平凡的人，他却可以帮助你成就一段不平凡的事情，也许他会成为你通向成功的一个开端，一个突破口，而你也会成为他通向自己成功的一道桥梁。从那一刻我忽然觉得，人活在这个世界上，就是由各种各样的关系组成的。每一段关系后面都有一个不可预知的网络，如果你不去亲近它，就永远不会知道它有多么强大的力量。有些时候，我们会成为别人网络中的一个连接点，但同时别人也潜移默化地成为了我们自己的储备力量。也许有些时候，这股力量并没有给我们带来什么卓有成效的收益，但至少我们知道，只要有了这个资源，只要自己需要就可以随时地将这股力量唤醒，为自己也为别人创造更多的利润和发展空间。

所以，在这里我要说的是，这个世界上每一个人都有着自己的潜在价值，每个看似普通的人，都有着自己不平凡的地方。对于人，我们不要将眼光局限在他现有的职业情况，而要管住他背后潜在的朋友资源。从某种角度来说，人是倚仗着朋友将生意扩展下去的，朋友背后往往暗藏着对你很有帮助的人脉资源，而这些资源完全可以在瞬间改变你对于人生的选择、规划，甚至是未来。因此，从现在开始，不要低估了你身边的任何一个人，更不要轻易地与谁绝交，因为有些时候，你放弃的不是一个人，而是他身后个一张庞大的关系网络。

别忽略了任何人的潜在价值

都说成功路上需要贵人相助，其实能帮助我们的人，未必都是地位尊崇、高高在上的人。当初韩信家道败落，食不果腹，一位普通的老妇人施舍他饭，帮他渡过难关，才有以后的赫赫战功。工作中也是这样，我们有多少机会能接触到那些高官显贵呢？在很多时候，能帮你的人往往是一些不起眼的普通人，所以不要忽略任何人的潜在价值。

在工作中，我们总是要跟各种各样的人打交道，需要借助别人的力量来实现自己的目标，这就是所谓的“他山之石，可以攻玉”。在大部分情况下，我们喜欢和两类人交朋友：一种是比自己优秀的人，这种人或有权势，或有能力，交上这种朋友能很快地扩大自己的业务，我们称之为“贵人”；另一种是和自己志趣相投的人，有着相同或相似的背景、价值观，在一起可以取长补短，共同提高，我们称之为“挚友”。在工作中，这两种人的价值显而易见，对达成我们的销售目标有着重要的作用。但是，我们不可能只和这两种人来往，我们接触更多的是那些不太熟悉或者看起来能力一般的人。在我们日常工作所及范围内，第三种人占的比重最大，也最需要我们去发掘其中的潜在价值。

中国有句俗话叫做“人不可貌相，海水不可斗量”。有些人表面上看起来普普通通，毫无权势，但不代表他们真的对我们没

有价值。要知道，每个人的身后，都是一张关系网，看似毫无关系的人之间，说不定就会有千丝万缕的关联。或许他们本身没有能力，但是他们利用自己的人脉网络，却有可能在某个销售机会下帮到我们，这就是他们的潜在价值。在销售的江湖中，不存在毫无价值的人，只存在结交不上的朋友。如果想要达成自己的目标，千万别忽略了任何人的潜在价值。

我曾经遇到这样一个朋友，他的一次经历就很好的说明了这一点：

大学毕业后，朋友进入了一家视频广告代理公司，成为那里最年轻的销售员。从一开始，他就给自己定下了目标，要在半年内成为公司的销售冠军。但作为毫无经验的新人，他很快就发现自己的处境不妙：尽管熟悉了所有的产品知识，但没有实际经验，也没有相关的人脉资源，业务一直停滞不前。

一次，他惊喜地找到一条销售线索，一家五星级酒店有在电视上投放广告的需求。为了抓住这个客户，他深入研究了客户资料，帮客户找到了问题所在。但是，每次打电话，他都被酒店的接待人员礼貌地拒绝。如何和这家酒店的老板说上话，成为摆在他面前最大的问题。

朋友是个不轻易放弃的人，下决心一定要找到机会认识酒店的老板。一连十多天，他都上门拜访，一来二去，酒店的接待人员和保安几乎都认识了他。一天下起了大雨，他仍然坚持去酒店“蹲点”，酒店的一位老保安上前和他聊天，问他为什么这么坚持。朋友笑笑：“我就是想做一个出色的销售员，让客户获得切实的利益。”那天，他和那个老保安聊了很多，不过最后，还是没能见到酒店的负责人。

没过几天，他突然接到了这家酒店的电话，通知他去参加提

案，这实在是出乎他的意料。对于他的广告提案，酒店老板似乎很感兴趣，没多久，就和朋友就签订了合作协议。事后，朋友问酒店老板：“为什么在众多方案中选中我？”老板笑笑说：“是我大哥一直向我推荐你，说你是个有想法、能坚持的年轻人。”看他丈二和尚摸不着头脑的样子，老板又说：“我大哥就是那个老保安。退伍之后，他一直在我这里当保安经理……”

没想到竟然是那个老保安帮了朋友的大忙，从那儿以后，他开始重视身边的每一个人，因为可能就是不起眼的普通人，对你有着重要的潜在价值。

在一般人眼中，保安是再普通不过的人了，我们几乎每天都能遇到他们，但谁能想到，就是这看起来不起眼的保安也能帮自己摆脱困境。所以说，不要忽视身边的每一个人，任何人都有可能关键时刻起到重要作用。

这个世界上有着各种各样的人，每个人都有自己的交际圈和人脉网。而一个人的交际范围是有限的，我们不能只凭自己的喜好来选择朋友，更不能只靠表象就判断一个人的价值。就像案例中的保安一样，我们无法揣测他身后到底有着什么样的人脉网，对于我们的业务有着什么样的影响。因此，我们要学会和各种各样的人交往。就像我们总吃一样东西，只吃我们爱吃的东西，有很多好东西我们都没有吸取，就会导致营养不良。朋友也是一样，如果只看表面的价值，而不去深思其潜在价值，我们的交往范围就会受到局限，无形之中就会失去很多达成销售的机会。因此，多多拓展我们的社交圈，结交不同类型的朋友，考虑每个人的潜在价值，只有这样，才能让我们了解的东西越来越多，信息越来越广，离成功也就越来越近。

社会本来就是一个共同合作、共同生存、共同发展、共同进

步的社会。你的交际圈决定了你的生存空间。我们的目标客户可能涉及各行各业，一个人再聪明，精力也是有限的，只有借他人之力，才能更好地了解客户需求，把握销售机会。人脉的作用就在于此，帮助我们施展自己的才华，最终转化为现实的财富。