

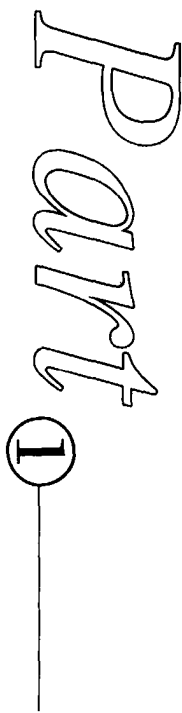
达成成交的心理学

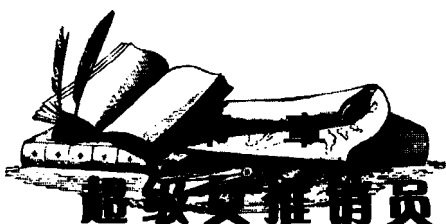
目 标

- ▲“信田” 销售生涯的终结
- ▲销售过程中，销售和客户“知识+兴趣”同等重要
- ▲销售你自己并了解为何必须在销售过程中学习信田你的遭遇
- ▲熟知销售训练不会造就一个推销员，但合格推销员不在其内
- ▲引导你成为一个推销员并带到一系列专业销售技巧

成交法和（或）程序

- | | |
|-----------|-----------|
| “困境”成交法 | “新决策”成交法 |
| “所有权”成交法 | “音调变化”成交法 |
| “左右为难”成交法 | “害怕损失”成交法 |
| “1902”成交法 | “代价”成交法 |
| “付得起”成交法 | “品质”成交法 |
| “说服”成交法 | “万事通”成交法 |
| “想要”成交法 | “逆向”成交法 |
| “新娘”成交法 | “羞愧”成交法 |
| “多重选择”成交法 | “额外”成交法 |
| “要就现在”成交法 | “附加”成交法 |
| “下一个”成交法 | “葛斯”成交法 |
| “够公平”成交法 | |





➔ 我们应该投资多少

1968年我和太太搬到达拉斯，接着我立刻着手开课讲授“销售和激励”的课程。每周一到周六，早晨9点到晚上9点。我一辈子从未如此忙碌过，但很显然，我们不能一直住在汽车旅馆里，所以那时我们也正在为买房子的事伤脑筋。我的“红发”（我一直这样称呼我太太）和我很详细地谈论房子的事情，直到最后终于谈到在房子上做多少投资才是合理的。我之所以知道那数字是“合理的”，是因为她保证那是合理的（其实我个人认为那价格与援外的法案极为相似）。

当我们确定要投资在自家屋子的花费后，她说：“亲爱的，假如我们找到梦想之屋，我是指一切正是我们要的那种房子，那我们还能再花多少钱在房子上？”这又让我们谈了许多。我们谈了又谈，谈到最后彼此间达成共识：可以再多花20000元。现在当你谈到20000元，它只可以盖个有屋顶无墙的车棚或是加盖个阳台，而且不能太大也不会太豪华。但这笔钱在1968年可以额外盖2000平方呎的高级

建筑 是的 在 1968 年许多事情是相当不同的。

所以 我们继续找房子 而当她走进第二幢房子时 她便停止了猎屋之旅——她找到了她要的。

它到底值多少

那晚我回到汽车旅馆，她正坐在那张超大尺寸的床上。然而即使她只是坐在床上，床还是震动得很厉害！我从未看到她这么兴奋过。她跳起来向我说：“亲爱的 我已找到我们梦想中的家了。它绝对够华丽！拥有四间卧室的大空间，后院还有非常大的空地，让你可以盖你一直在谈的那种箭形泳池，每个房间都有单独的壁橱再加上卫浴设备。”

为了打断她的话 我赶紧插入一个问题。我说：“甜心 先打电话问问那房子多少钱。”我太太说：“亲爱的，你真的要看到才会相信吗？但你一定会爱上它的。侧厅很大，屋顶透光而且是天主教堂式的，停车场大得可以放进两部车及所有的工具。而最好的是，有一块 11 平方呎的地方可以盖个小办公室，让你可以在那儿写些东西。而且，亲爱的，主卧室大到我们必须用骑式的吸尘器来完成清扫，我会让你知道，那真是一间太棒的屋子。”

我再次打断她：“甜心 那房子到底多少钱？”她回答：“要比预算超出一万八，即在已花出的两万元外再加上一万八。”我说：“我们买不起那样的房子。”我太太说：“嗯 亲爱的 我知道。但你不用担心，你对达拉斯的不动产市场不了解，所以我已约了房产商在明天晚上你下课后，带我们到现场去看一看。这样我们两个人就可以一起看个仔细，而且可以对此地不动产市场的一般行情有个底。”

别让潜在的顾客愚弄了你

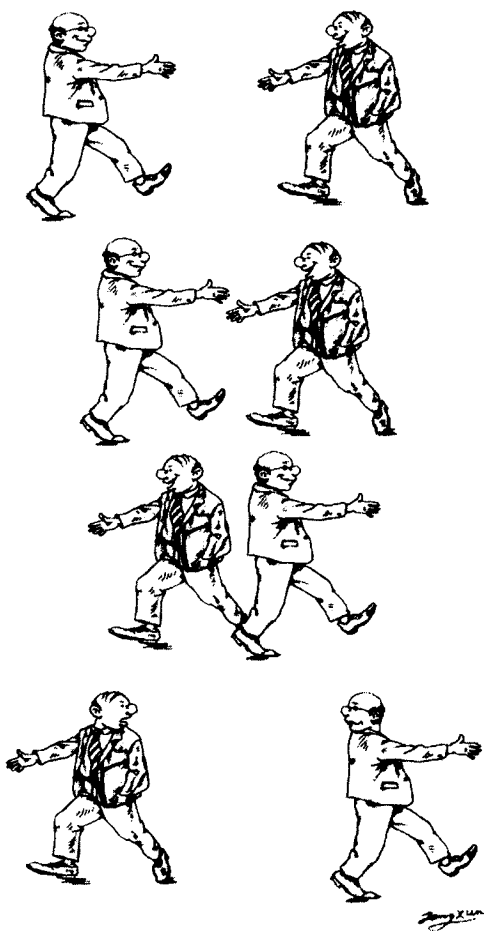
我说：“嗯！我会很高兴去看看，但我向你保证那一定远超出我们的能力。”我太太说：“我知道，但你先不要担心。”

当我们第二天晚上开车到了那房子的私用车道时，我知道我有了麻烦。而当我们从前门走进时，我知道我有了大麻烦！这房子实在漂亮，而且在格局布置上正是我幻想当建筑师时最想要的格局呀！我很想立刻就买下这房子，但令人遗憾的是，有时你想要的与你想要的是两回事。

当我完全了解自己的处境时，为了保护自我，我采取了一种方法，来应对我太太和房产商，这方法就如同你的潜在客户一直以来对待你整个的职业生涯一样，而且只要你还在推销界奋斗，就会继续发生。

即使我有兴趣，即使我对这房子感到惊喜，但我还是装得好像没什么大不了的样子。理由很简单，我真的很怕我老婆和房产商要联合起来怂恿我去做我心中早就想做但却害怕去做的事，况且他们知道我现在有空档（因此我就不能以有公事为由予以推托）。我的意思是我在谈一幢昂贵得远超出我的能力所能负担的房子。为了不使我自己伤害自己，我装得好像没有任何兴趣。

许多时候你最好的顾客会坚决地拒绝出席约会，因为他不想浪费“你的或他自己的时间”，而他往往是你最好的客户。其原因很简单，因为他知道他想要也需要你的产品（注：为了简化，我常用“产品”这个字眼代替“产品、货物和服务”。）然而，往往是在这个特别时刻，客户不能采取任何行动。他不想因为看了现场示范或听了你的口头演讲而被诱惑。他不愿意一边看着他自己买不起的东西，一边告诉你不要浪费“你的或他自己的时间”。



如果你不知道如何去安排一次约会，你又能成交什么呢？

➤ “困境”成交法

别让他用“困境”使你逃之夭夭。在顾客说“我没有兴趣”与“我真的感兴趣但我现在不需要这个东西，所以此时此刻我不想听任何的解说”的时候。

许多时候，顾客的处境与我当时由前门走进后做的令我太太感到惊讶的事时的处境相同。

现在我不会再怪我老婆在我面前演戏，但是基于接下来发生的事，我一直很怀疑她所做的一切。这家的入口大厅顶上有一组树枝型装饰灯架。当我们走进前门时，她一句话也没说，但她就一直停在那里。她慢慢地转向走道，向上看看，露齿而笑，然后继续走。她只需要做这些就够了。

➤ “所有权”成交法

当我们走进了玻璃屋顶的侧厅，她带着一股热忱说：“亲爱的，看看这侧厅的采光，你不觉得透下来的光线很灿烂吗？”不等我回答，她又继续说：“注意你的壁炉，还有在它两侧的书架可以用来装你的书。（奇怪，为何一下子全变成了我的东西，真的是攻心为上。）”

我还未回过神来，她突然喊道：“向后看看这边。”说着飞奔到主卧室，“亲爱的，看看这个房间的大小，有许多空间可以放特大号尺寸的床，另外也可以把我们那两张椅子与桌子放在这个位置。这对我们来说太完美了，因为你知道我们喜欢早上起床时享受咖啡和安静。除此之外，再看看衣橱吧！为什么呢？因为即使你像平常一样散乱，这边的空间也足够堆放。”

接着，她打开后门指着那广阔的后院，说：“看看外边，有许多空间可以做你想要的那种箭形泳池，我们可以把箭的前端向着车库，而在另一端的跳水板，距邻居的庭院还会有 10 呎远。”

我们走了一段距离，到了车库。她打开车库的门说：“看看这边，够摆两部车子，而且这边就是我跟你提到的，可以用来盖你想了很久的那间办公室，约 11 平方呎的空间。”当我们回到屋内时，她又说：“看清楚，苏西会离家一段时间，因此我们可以有一间一直想要的客房。”当旅程结束时，老婆捏着我的手，看着我的眼睛问道：“亲爱的，你觉得那房子如何？”

➤ “左右为难”成交法

问题是：我能说什么？很显然地，我不能说：“我不喜欢这房子。”因为那并非看过后的事实。因此我说：“亲爱的，我喜欢它，它无可挑剔，是个美丽的家；但是你应该非常清楚我们买不起这样的房子。”

这样会使她感到泄气吗？或像是泼了她一盆冷水？不！一点也不。她看着我，美丽的眼睛中含着晶莹剔透的泪水，说：“亲爱的，我知道，我只是希望能带你去看看一些真正好的东西——（语气暂停）现在让我们去看看其他便宜的吧！（现在，算了吧，你该不会真的认为她是想让我陷入困境，然后买下这房子吧！难道你真的这样认为？）”

那天晚上，我们没有再多谈有关那房子的事。我们回到汽车旅馆并且立刻就寝。第二天早上，当我起来在浴室刷牙时（相信你们都知道当满嘴都是牙膏泡沫时，那就像是残障一样，至少无法表达对一件事情的观点）她走进来说：“我们会在达拉斯住多久？”

我回答：“嗯，几年吧！”而牙刷还在嘴巴里。她无法了解我含混不清的回答，所以她又问了一遍：“多久？”这次我拿掉牙刷并回答：“100年，我 42 岁，要活 142 岁，所以是 100 年。”我太太说：“我是说真的。”我回答：“我也是。”

➡ 她敲定了这笔交易

我太太说：“亲爱的，你想我们会在这里住上 30 年吗？”我说：“我向你保证一定会，我爱达拉斯，它恰好在我公事巡回路程的中点，我讨厌搬家——我们将在此住上至少 30 年。但为何你要问是否 30 年呢？”我太太说：“若我们在此地只住 30 年，那么 18000 元平均下来每年要多少钱呢？”她忘了——或是忽略了——房子的原价，她忘了我们原来讲明在房子上的花费超过两万元会太多的约定，她忘了利息、保险、税金。）

我说：“18000 元分 30 年，平均每年是 600 元。”她又说：“那每月多少？”我说：“每月 50 元。”她又说：“那每天多少？”我说：“嘿，得了吧，亲爱的，你的算术跟我一样好的，一天是花费 1.7 元，但你问这么多的问题到底要做什么？”我太太说：“亲爱的，我能再问你一个问题吗？”

现在，我察觉她站在那里，整整五呎又二分之一时，眨着眼睛带着一副要我“注意”的样子，脸上露出微笑。我想我是处于被强迫接受的处境，但我又另外做不了什么。我说：“为什么不？当然可以啊！”我太太说：“亲爱的，你能每天再多花 1.7 元使一个妻子变成一个快乐的妻子吗？”猜猜看现在我们住在哪里？

这故事说明了许多要点、技巧及心理层面因素。

第一，我知道我太太在迫使我就范，但我除了恼羞成怒外，一点办法也没有。就如同你在推销时碰到的大多数人一样，我不可能对我太太采取这之中的任何一种方法。真正好的技巧由真正好的人手使用，是无可匹敌的（你不可能是一种人格的人而同时又是另一种人格的推销员）。

➡ 转换成你自己的情况来使用

➤ “1902”成交法

我所说的是真实故事，因为我想要你做许多事。首先，我要你将这故事转换成你自己的情况来使用，我把我太太用在我身上的策略称作“1902”成交法。因为在1902年有一个叫菲特列克·雪尔顿的男人在他的书中描述过此种方法。我太太就是在某次旁听我的训练课程时学到这个方法。当她听到这个成交法时，立刻记下，而后衡量她的状况条件及需要，直接予以应用。

➡ 听觉障碍

这故事里的第二课，是我太太为了某些奇怪的理由，故意装着有听觉障碍而我从未注意到。我不断说：“太多钱，买不起，不感兴趣，买不起，不感兴趣。”一整天，我不认为她听得进去我说的任何一个字。她早已决定要那房子，也不想听任何反对她买那房子的意见。我相信大多数的推销员在顾客说不感兴趣时，有必要装得像重听一样。

用这样的方式来想吧！当顾客说“太贵”或“不感兴趣”时，他只是在用言语暗示他不会用大把钞票换你给予的小惠。在这些个案中，要像我太太一样，装得有点重听。

另一个同时使我产生这想法的因素是，我老婆在整个过程中，没有一次变得退缩、好争辩或是与我处于敌对立场。在整个过程中，我老婆极亲切而又极度乐观地认为她将敲定这笔交易。当我在谈钱时，她一点也不和我争辩，这是件好事；因为争辩常造成对方产生敌

对的情绪，而且我相信在敌对下同时又能产生正面影响是很难的。

➤ “付得起”成交法

第二 我太太是个乐观派 同时她知道我也是。她很自信我可以藉由得到另一口头约定或做成另一笔交易来付出更多钱在房子上。你也是一样，要乐观，要相信你的顾客有能力买得起。在许多的例子中，推销员的期望对顾客的决策具有直接的影响，是不争的事实。要期望每次的会面都能成交（接下来就更多吧）

第三，她问了我一大堆问题，很明显地她是在引导我去相信我们不但买得起而且应该买那房子。用问问题的方式比用告知的方式实用得更多。那就像是苏格拉底的诘问法（其实是苏格拉底之后才发明的）医生、律师、会计师、侦探及各行各业的杰出人士常使用这种方法。

➡ 她的目标明确

第四，我太太很清楚她就是要做成这笔 18000 元的交易。在她开始找房子前，她就已经把我出的最高价给推翻了；她甚至强迫我接受再多出 20000 元的想法。身为一个出色的女推销员，她早已熟知对一已决定的事情是不需要给予对方任何争议的空间。

主题是明确的。她必须做成这笔 18000 元的交易。若你是从事不动产业，而你的顾客告诉你他最多能出 14 万元 那你要明白你刚得到一笔 14 万元的订单。你的销售是在你明白你要卖给顾客在特定地点的特定房子，而要使房主接受买方提出的低于其卖价的买价时才成交。

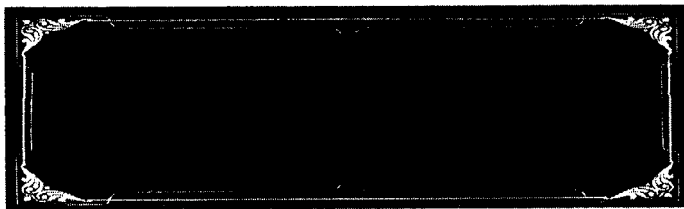
成交是在顾客想要与需要时达成的，但要在 17 万元而非你的顾客所说的 14 万元下成交。如果你明白地了解只需要完成的是 3

万元的交易而非 14 万元 那么工作会容易得多。实际上 你的顾客得到了 14 万元的成交价，而你跟这件事只是有一点关系甚至毫无关系。他自己的需要使他想与你或委托人完成这交易。

同样的事情必须能被应用在任何产品上。若你的顾客想投资 X 元，而实际上他的需要是达到 X+Y 元，那么你实际得到的交易总额是远超出这顾客在心里早已决定想要的总额。

就像我说的，我太太现在所要做的推销，就是只卖这 18000 元。她知道如果我们谈到的是 18000 元加上 20000 元加上房子的原价加上税金、保险和利息，那么我一定会感到在财务状况上是吃不消的。想到这样，所以她只谈到这多出的 18000 元，而且把它细分成这样小的额度，这样就连财务计划都不需要了。一位推销员训练讲师 J·道格拉斯·爱德华称此种方法为“荒谬的归纳”。

她知道在力所能及的范围内我会尽一切力量去满足她的要求，同时她也知道我能以工作的更努力、卖更多的东西，或是再多演讲几场来支付房子的花费。最后，我太太对于我们的预算能力下了很大的工夫去研究，使她能明确掌握不管钱是多久付一次或是以什么方式来付，其实都可以算是每天都在负担来维持生计。她只是把它变成以每天的方式来计算，换算成数字使我看得懂并觉得足以负担得起。她并未让为何我们要买这房子这件事成为讨论如何买这房子的绊脚石。



了解有关顾客的一些事

第五，你不可能像我太太了解我一般地了解顾客，但你必须尽最大的努力去得到更多的资料。另外我太太也知道许多我心中想要的东西，例如，她知道我小时候曾经一时怒起夸下以后要盖一座很大的泳池的话。事情是这样的：少年时候我住在密西西比州的亚祝城，有一天一位朋友邀我陪他到一个乡村俱乐部去游泳，那是城内唯一有泳池的地方。在那炎热的夏天我一个人骑单车到俱乐部，我已把泳裤穿在身上，这样到了以后就可以立刻游泳。我朋友一直没有出现，所以我就先跳到泳池里去了。这时一位正在打高尔夫的俱乐部会员从泳池旁走过，他看到了我而且知道我不是会员，所以他冲过来把我拉到了池外。第二天他“邀”我到他办公室去谈话。我一辈子从未那样害怕过，我很怕去会如何，但更怕不去的后果。坦白地说，我认为我将因我的罪行而坐牢。

他对我非常苛刻。实际上，我被他骂到哭出来才走的！那天我发了重誓：有一天我一定要盖一座比密西西比州亚祝城乡村俱乐部的泳池还大的泳池。

我是在气愤的状况下发了这个誓，但我并不认为会做得到。然而，当我的人生开始好转，事业开始起飞的时候，我的梦又重回脑海。而在1969年我真的就在我家后院盖了一座比密西西比州亚祝城乡村俱乐部的泳池刚好长一呎的泳池。

我所提示的都是基本的事项。尽可能去了解顾客的一切，并从中发现契机营造利益。学习如何利用音调的抑扬顿挫，这也是贯穿全书的主题之一。化整为零，使高价经过平均分担而令人感觉合理。对销售深抱乐观，而听不见任何有障碍的事。以问问题来确定问题症结并引导顾客作出决策。找到他真正需要的东西来满足他以解决

问题症结，并让他知道如何利用你的产品解决他的问题。

屋子里缺的东西

第六，当我从南卡罗莱纳州的哥伦比亚城搬到达拉斯时，我跟我太太在买下一栋房子时约法三章：她可以决定房子的形式、地点、材质及使家中居住人性化的小配件等事项，而我只要求有三件东西：

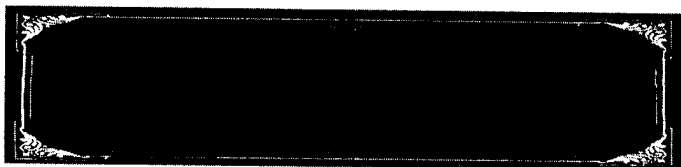
第一，我想要我一直提到的那种箭形泳池。

第二，我想要一间小工作室，这样我便能动笔写我一直说要写的书。

第三，我要一条圆环车道。

我们买这栋房子时，它有许多美丽的外观，但缺少了三样东西。现在，读者诸君，我讲到这里你应该知道是少了哪三样。然而，我的太太，那位女推销员却能很明白仔细地告诉我哪里可以盖泳池，哪里可以盖小工作室而哪里又有可铺圆环车道的位置。

这真的是一个重点。许多时候，顾客会向你询问一些非常特殊的物品。如果你刚好有他要的东西，你就应该让他买下来。但请记住，许多人之所以不知道他们要什么是因为他们不知道什么是有用的。简言之，如你不能刚好达到某一要求，切勿假设客户是坚决地不会再以其他条件为考量。我们偶尔在购物时会因想找一件特定东西但因找不到就连带不买其他东西。单单因为这房子没有我要的东西并不表示这房子不值得买。而我太太只指出我们可以自己后来再加盖，而且可以盖成我们想要的样式而非建筑商盖的那样子。这例子可以用来说明运用想象力帮助顾客得到他所要的。



➔重要中的重要

这是一本专为推销员而写的书。第一章清楚地说明这一本谈到说服力的书对不管想以何种方法去说服别人的人的帮助都非常大（不论是母亲、老师、牙医、丈夫、部长、教练、警察、推销员——任何人）。

为了能使本书的使用效果达到最大，你务必完全按照我太太对我的方式来做。你必须把我所说的和你的产品特性予以结合，转化成可供你的个案状况使用。如此你就拥有销售世界中最好的两件事——我设法从个人经验和重大研究中累积得来的信息，加上你个人所拥有的属于你的特别方式、生活经验、产品、客户及销售个案的知识。

你需要——是的，你必须有笔和速记便条纸以便于从书中获取最大的收益。本书很容易阅读 因为包含了许多例子、插图、故事。它不是一本业务手册，而是一本工作指南，是设计用来使你参与学习而非只是阅读。

因为这本书是以叙事体风格编写的，配以内容完整的对话，充满幽默感 读起来容易了解又愉快。另外 这份原稿包含了 700 多个问题 以及将近 100 个故事 以模拟方式及轶事贯穿全书 生动地说明了超过 250 多种销售程序、技巧及成交方法。

👉 你永远不可能读完整本书

你第一次读此书时 建议你先快速浏览 手上拿着笔 将那些真的吸引你的部分加以批注画线。不要加以分析，而是尽可能快速地浏览一遍，如此你才能从书中得到完整的信息与整体性的观点。

读第二遍时，你需要速记便条纸，大约要与本书同一尺寸以便携带。我鼓励你在做笔记时使用与本书章节相同的名称，如此当读完第二遍时你便有一本“你的成交秘诀”了。

另外，读第二遍时，你一定会边读边停下来记录因读此书而受到启发的可用在你自己的销售生涯或个人生活上的观念。读第二遍因为是深读，所以会耗很长的时间，而且你会深入其中。你要做的不是多快读完，而是从书中得到了什么启发。

若你读第三遍，则会让你对本书有个更全面的了解，而你自己会再多加入一些笔记和观念到这本书中。这一次一样会读得很慢，但请记住，你是拿时间来投资而非在浪费时间。附带提到的是，我极力建议你要在早上很早、晚上较晚时，要不就是在周末读它。千万不要挪用你的工作时间（因为书会等待 而顾客不会等）

读第四遍的效果会使你更清楚本书提到的 700 多个问题 我写本书里的问题是随手就写下来的（里面的对话和程序常常会反映出我个人的销售经验）。就像我在本书中所反映的，以问题来说明如何销售，很明显地对我来说是一种生活方式。读很多遍的另一个好处是，你会在不知不觉中习惯用这种方法念书。你念书的效果会大大地增进。

即使你读完了四遍，你还是会想把本书带在身边作为一部工具书。许多的问题、程序、技巧和成交方法是需要重复阅读才能将它们熟记在脑中，而成为你生活的一部分。接下来再继续读吧！



➔开始学习

停 除非你手上有我要你准备的笔 否则别再读下去。在书中你和我将参与一种诱导式的学习经验，能使任何你想卖的东西都能卖得比以前更多。从开始读到最后你都需要一支笔，因为实际上你会在每一页去做圈点、画线、标记。本书易读又有趣 但身为作者的我，主要目的并非向你报告或取悦你，而是希望你能深入此种成长和行动的过程中，藉此也会得到启发和实质的报酬。

若现在你手上已准备了笔，那我们就可以开始学习成长。若你还没有 容我问你一个问题 你是因为好奇 听说过作者 找寻奇迹？还是你想要使更多的交易成交或是更能说服他人使之采取特定的行动？

若是最后一个——我期望就是——你走运了，因为这本书的方法、技巧都经那些成功的人证实有用，相信也会对你有用；但前提是你必须知行合一。那是个很大的假设，那也是你未来的许多销售面