



销售高手的21课堂

博恩·崔西

本书献给那些渴望提高销售技能、迅速增加收入的销售人员

博恩·崔西在本书中与我们分享了他30多年来，在23个国家为50多万人培训的过程中发现的成功销售的规律。

博恩曾与顶级的销售人员一起工作，而且他自己本身就是一名相当优秀的销售高手，他仔细观察这些销售精英的成功方法与总结自身多年的

经验，发现了许多成功销售的准则，包括销售的内部准则——心理因素，以及销售的外部准则——销售的实际方法与技巧。《打造销售明星》（Be a Sales Superstar）简单易读，实践性强，是专为繁忙的销售人士撰写的实用指南，提出了许多重要的成功销售观念与技巧，能快速提高你的销售技能，让你的收入大大增加。

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升

★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

第一部分

前言(1)

本书献给那些渴望提高销售技能、迅速增加收入、雄心勃勃的销售从业人士。

如果你已经在销售领域做得很出色，如果你希望跻身行业前 10% 的销售精英行列，不妨翻开这本书，它的每一条建议都旨在让你成为今天或明天的销售明星。

销售人员往往为两个目标所激励：金钱和地位。他们希望获得丰厚的报酬，收入的多少标志着他们成功的大小。同时，他们希望自己的努力与成功能得到别人的认同和赞赏。本书将告诉销售从业人士如何在这些方面获得突飞猛进的发展。

大部分销售人员从来没有接受过专业的销售培训。95% 的销售人员能通过额外的知识与技能提高销售业绩，有时，你离超级销售明星只有一步之遥。本书将帮助你认识并逐步掌握这些技能。

有时候，在研讨会或演讲的开始，我会问这样一个问题：“今天在座的人当中有多少人从事销售的？”这时往往只有几个人举手。我停顿了几秒钟，然后再问：“在座的有谁真正（really）是做销售的？”

这时候，大家都听明白了。越来越多的手开始举起来，直到几乎满屋子的人都举起了手。然后，我继续说：“这就对了，不论你在做什么，都是在从事销售。你们的人生是一个不断与人交流、说服与影响别人的过程。唯一值得思考的问题是，你在这些方面表现得怎么样？”

你用自己的方式向别人进行推销的能力，决定了你在职场或人生其它方面最终能否获得成功。如果你的收入和成功取决于销售能力，那么你在本书以下的章节中将会学到许多实用技能，它们将改变你的整个人生。

这本书是为你们——繁忙的销售人员而作的，它是一本简单易读的实用指南，你能很快看完并找到重要的建议和学到关键的技巧，以迅速提高你的工作效率和销售业绩。不可否认，如今的图书市场上关于销售方面的书已经“泛滥成灾”。尽管其中有些书还是很有价值的，但你也也许会问，相比之下，这本书有什么特别之处呢？

答案是这本书简单明了、观点鲜明。在这本薄薄的小册子中，你将学会 21 条成功销售的最重要的规律，这是我在 23 个不同国家为超过 50 万销售专业人士进行培训的过程中发现并总结出来的。其中的每一条规则都经过了实践的检验，不仅行之有效，而且能迅速提升你

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训
观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

的销售技能与业绩。

刚开始从事销售时，我面对的困难是，如何敲开一个个办公室的门，或者如何完成一个个陌生拜访（Cold Call，指第一次拜访客户）。从中我领悟到一个规律，可以称之为“成功优势法则”（Winning Edge Principle）。这是在生活各个领域获得成功的最重要的原则之一，当然也包括销售。

这条规律是这样的：在关键领域，能力的细微差别会产生截然不同的后果。在一些关键领域，你的销售技能只要提高一点点，就能促使业绩大大提高，例如设立较高的预期目标、提高销售演讲的说服力、克服遇到的各种障碍以及完成各项交易。本书旨在分享一些特殊的销售技能，它们能使你表现得更出色，让你获得“成功优势”。

另外一条成功法则也很重要：你最弱的关键技能会制约你运用其它技能以及决定你的收入。

换言之，如果你在某种关键能力，诸如设立预期目标或完成交易方面有所欠缺，那么这些弱点将会决定你销售业绩的好坏以及收入的多少。你在某方面能力的缺陷将阻碍你获得成功，无论你在其它方面有多么优秀。

从另一个角度看，你的优势让你取得了今天的成绩，但你的弱势将会阻碍你更快地向前发展。

本书旨在为你提供各种销售工具，克服你可能存在的重要缺陷——首先，找到你的弱点，然后经过实践练习迅速加强你在这方面的能力。

同时，本书分析了销售的内部因素，即心理因素，以及销售的外部因素，即真正促进销售的各种方法与技巧。一旦你开始同时开发这两方面的能力，你的销售业绩与自信心将会迅速提高。

态度与技能方面的细微差别将会让你从平凡中脱颖而出。翻开这本书，你将会学到如何成为销售明星的 21 种重要技巧，掌握了它们，你定能迅速跻身行业的前列，你的前途将会不可限量。

导 论：像销售精英一样思考(1)

我们正处于从事销售行业的绝佳时期，因为你不用担心经济形势的大起大落以及行业的突然变迁，你从来不会拥有这么多的机会来实现自己的目标——以及享受更高质量的生活——也不再像以往一样，靠在市场上推销更多的产品与服务来维持生存。如果你从现在开始不

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

断培养自己的销售技能，你的职业生涯将在未来几个月以及若干年中得到飞跃发展。

出众的销售技巧，有助于你拥有更为出色的销售业绩。托马斯·斯坦利在他的畅销著作《邻居是百万富翁》（The Millionaire Next Door）一书中说：在美国，自己白手起家的百万富翁中，有 5% 的人曾经是做销售的，他们一生都在为别的公司销售产品。这些人成为百万富翁的道路大同小异。首先，他们善于销售；然后，他们从中获得高收入而过上富裕的生活；接着，他们离开公司，将自己收入的一部分积攒起来进行投资。这些你也能做到。

我在销售领域的经历和大部分人一样。一开始，机遇并没有青睐我。我家并不富裕，我的父亲是一名木匠，母亲是一名护士，但他们偶尔还会失业。我高中没有毕业，事实上，我在中学时代的表现十分糟糕，以至于中途辍学，并被三个不同的学校开除。

离开中学后，我唯一能做的只有苦力活。我在一家小宾馆洗盘子，在一家锯木场整理废料、凿井，还作过建筑工人，搬运沉重的建材。我在农场和牧场都工作过，还在北大西洋的一艘船上作过水手。后来，我找不到苦力活可干了，于是转而从事赚取佣金的直销——上门推销办公用品。

对这样的工作我并不感到畏惧，但是仅仅努力工作是不够的，有时候我打了好几百个电话也没有卖出任何东西。过去我常常跑

写字楼挨家挨户进行推销，这样我能接触到更多的人，我很少让自己闲下来。

直到有一天，我开始问自己：“为什么有的销售人员做得比别人成功？”我听说，在每一个领域，位于前 20% 的销售人员拥有 80% 的财富，位于前 10% 的销售人员则挣得更多。因此，我开始做一些改变自己整个人生的事情。

我找到公司销售做得最好的人，问他做了哪些与我不一样的事情，他告诉我如何提出问题、如何做销售陈述、如何回应别人的异议以及如何处理订单，后来我按照他教我的这些做，我的销售业绩很快提升了。

我开始关注销售方面的书籍，一本接一本地买回来阅读，并且每天早晨出门前，我开始花 1~2 个小时时间研究销售对象。我的销售业绩增长得更多了。然后，我听了很多音频节目，参加销售研讨会，从中学到了不少东西。我于是不断地听音频节目，参加任何一个我知道的研讨会，学习最好的销售人员多年来积累的成功经验与技巧，我的销售业绩随之不断提高。

不到一年时间，我从挨家挨户推销，每星期做一两笔交易，到管理一个跨国的销售公司，

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

一个月挣几千美元。其实我进步的秘诀很简单，那就是观察其他顶级销售人员是如何进行销售的，然后做跟他们同样的事情，这样我也能取得和他们一样好的成绩。这种方法很有效，很多人都曾尝试过，它同样也会对你很有效。

有一条销售领域的重要规律，那就是因果规律（the Law of Cause and Effect）。它的基本内容是，任何事物的存在都有一种或多种原因，如果你想实现一个特别的目标，或者获得某种成就，你就要找出已经实现你预定目标或成就的那些人，分析他们是如何取得成功的。如果你做了跟他们一样的事情，那么你最终也能获得同样的成功。因果规律精确地阐明了，在人类历史的各个领域，人们是如何从失败走向成功的。

因果规律最重要的应用在于：思考是原因，条件是结果。

你所处的外部世界是你内心世界的反映。你的思想决定了你的生活状况：如何与人交往、如何改变环境、如何抓住机遇实现销售，这些都与你的主导思想一致。因为你对自己的期望与对事物的看法发生了改变，所以你的生活也随之发生改变。这就是因果规律发生效用的地方。

你希望自己成为什么样的人，你就会成为什么样的人。想想吧，你所处的外部世界最终会与你的内心世界相符合，因为只有你才能决定自己会思考些什么、做些什么，所以你的生活最终也只能由自己来决定。

宾夕法尼亚大学（the University of Pennsylvania）的马丁·塞利格曼博士（Dr. Martin Seligman）进行了 25 年的研究，调查超过 35 万销售人员他们大部分时间在思考些什么。马丁将他们的收入水平同思维模式相比较，研究什么样思维类型的销售人员能获得最高收入。

你知道顶级的销售人员他们大部分时间在想些什么吗？答案非常简单：他们在想自己需要什么，以及如何获得他们需要的东西。他们整天都在思考和谈论自己的目标，以及如何实现这些目标，因为你越重视自己的目标，你就会变得更加积极主动与充满热情，这些顶级销售人员的销售业绩往往是普通销售人员的五倍到十倍，区别就在于普通的销售人员经常考虑到的是自己可能遇到的问题，而不是自己未来的目标。

有这样一条规则：如果你像顶级销售人员一样思考，你最终也将像他们一样行动，取得与他们一样的成就；反之，如果你没有他们一样的内心世界，你也不会像他们一样成功。这个道理很简单。

有的销售人员一年挣 25 000 美元就感到满足了，因为这和他们大部分时间所期望的结

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

果吻合，这是他们在经济要求上的“安乐区域”（comfort zone）；而另一些销售人员，如果他们的年收入低于 10 万美元就会感到不满足，这是他们的安乐区域。

研究者发现，低收入人群与高收入人群的区别并不大，他们的才能都差不多，面临同样多的机遇。唯一的区别在于，收入最高的销售人员原来设定的目标就是要拥有这么多的收入，他们整天思考的一个问题就是——如何实现自己的目标。

根据研究，要在销售领域获得大的成功，最重要的一个品质就是乐观主义精神。顶级的销售人员比普通销售人员更加积极乐观，正因为这种乐观，他们对成功的期望值很高。因为他们十分迫切地希望获得成功，所以与普通销售人员相比，他们会满怀期待地拨打更多的电话。另外，因为他们希望获得最终的成功，他们也会更加坚持不懈，回电话的积极性和频率也更高。他们相信，只要自己坚持不断地打电话与回电话，成功是不可避免的，只是时间的问题而已。

因为从一开始他们就给更多的人打电话，当然，回复电话也更频繁，实现的交易也更多。当他们完成了更多的订单，就会拥有更强的信心，促使他们拨打与回复更多的电话。这种过程不断重复，成为了一种积极的习惯。这种习惯使他们获得越来越多的收入，取得越来越大的个人成就。

还有另外一条成为销售明星的关键所在：你的自尊心直接关系到你的销售业绩。

收入最高、最成功的销售人员有很强的自尊心。自尊心可以被恰当地定义为：你有多像你自己。你越像你自己，你就会做得越好；你做得越好，你就越像你自己。两者之间相互促进。

你越像自己，你就会为自己设定更高的目标和准则；你越像自己，你成功的信心与能力就会越强，面对困境时就越有勇气坚持下去；你越像自己，就会有更多的人喜欢你，从你手里购买东西，并把你推荐给他们的朋友。

有一个很恰当的类比，心理健康与身体健康非常相似，如果你每天进行一定的体育锻炼，最终你的身体会变得很健康。同样地，如果你每天进行一定的心理练习，你的心理也会很快变得很健康，你的自尊心与自信心都会大大提高，并且拥有积极乐观的心态。

因此，要想在销售领域获得大的成功，首先你就要像最优秀的销售人员一样思考。每次你像销售精英那样思考，你就会变得更加乐观和富有创造性，会感到更加快乐，工作也更有效率，同时你也会更加精力充沛与坚定。你会拨打更多的电话，作出更好的演说。你越重视

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

销售，就能挣越多的钱。当你具备了顶级销售人员的精神与品质，并付诸实践，你的整个人生将会像一轮夏日升起的朝阳，充满了希望。

1. 追求卓越(1)

将这一点作为你的人生准则吧——不管什么样的机会来临，都要全力以赴争取。在追索的过程中深深烙上你的个人特质，让卓越成为你的代言。

——奥里森·斯韦登·马登（Orison Swett Marden）

乐观主义者对于最终的胜利期望值很高。而且，他们越是乐观，就越是变得雄心勃勃，做事也就越坚决，雄心于是成为了乐观主义最为重要且唯一的一种表达方式。雄心是在销售领域以及其它领域获得巨大成就的关键素质，它对于人们订立目标、获得勇气和坚持不懈很重要——一旦你拥有了这一特质，就几乎可以克服前进路上的所有障碍和困难。

有雄心的人在销售方面有一个显著的特征——他们梦想远大、志存高远，他们认为自己有能力在所属领域当中成为最优秀的人。这些人知道，位于销售领先之列的占总数 20% 的销售人员创造了销售总额 80% 的业绩，他们也决心加入这前 20% 的行列。

雄心勃勃的销售人士对于自己所面临的机遇以及实现销售的可能非常乐观。他们深信，自己能够完成销售目标。并且，他们完全决意于此。他们唯一的问题是：我要怎样去做呢？

你涉足销售领域最为重要的一步或许是追求个人的卓越，让自己成为所属领域最为优秀的人之一。那么从今天开始就下定决心进入领先的 20% 的群体吧——不管是在销售额方面还是收入方面，之后再闯入前 10%。

我二十八岁时的一个想法曾经改变了我的命运——在经过了数年的努力和打拼之后，这个观点突然再次闪现在我的脑海中：今天排名位于销售前 10% 的任何一位销售人员都是从销售位于最后的 10% 做起的。

今天做得很好的人从前曾做得很差。在你所处领域销售业绩极为突出的人，曾经拥有不如你现在的业绩。这就是说，如果把人生比作排队享用自助餐的话，那些排在队伍前列的人是从队伍后面开始排到前面去的。

现在问题出现了：你要怎样做才能排到自助餐队伍前面去，享用到那里可口的美味佳肴呢？答案很简单，它只包括两个关键步骤：一是排队！二是一直排下去！

然而令人极为吃惊的是，那些想要排到自助餐队伍前列的为数不少的人——他们羡慕或是嫉妒那些已经到达那里享用着人生极品的人们，但是却并没有起身也排到队伍当中去。他

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

们并没有意识到，人生正如自助餐，是要自己动手的。

怎样才能排到队伍当中去呢？首先，下定决心在你的领域里成为优秀分子，然后拿出实际行动去学习任何你应该学习的、可以促使你进步的知识和技能。

在进入队列之后，又如何能够排到靠前的位置呢？那就要求你能够在队伍中一直坚持排下去！一旦你下了决心要做行业里的优秀分子，那就排到队伍当中去并一直排下去吧。你要保持一只脚在前，一只脚在后的冲锋姿势。每天、每周、每月，都要一直坚持学习新的技能，掌握新的知识。还要坚持提高自己的推销能力，坚持每天都进步。

这里有一个好消息是：人生自助餐的队列从不禁止后来人，成功之门也从未关闭！自助餐的队伍一天二十四小时都向人开放，而且一天二十四小时都在向前移动着。如果你加入队伍中来并一直坚持排下去的话，如果你开始前进并且不愿意放弃的话，那么任何事，任何人都不能阻止你的脚步。最终，你一定会在你所从事的专业领域名列前茅。如果你信誓旦旦地承诺追求卓越，并从此坚守承诺，不再回头的话，最终，你一定会成为行业中技艺最为高超、收入最为丰厚的销售人士之一。

现在就是你人生的转折点了——请决定吧！成功和失败的抉择在于你是否有能力做出这样一个清晰的、明确的决定——告诉自己：我将要成为最优秀的；之后，用坚持不懈的努力和坚定不移的决心来支撑这个决定，直到你达到自己目标的那一天为止。

在这个世界上，祝愿着、希望着、祈祷着生活日益美好的大有人在，但是他们并没有做出那种使他们走向成功的生死抉择——他们没有孤注一掷地做事。

你经常将自己想象成什么样子，你就会向哪个方向发展，你就会最后变成那个样子。正是因为这个原因，如果你不断地告诉自己要成为某种样子，通常你的愿望就会实现。那么，现在你应该一直重复不断地对自己说：“我是最棒的！我是最棒的！我是最棒的！”直到这句话在你的生活中变为现实。而这一定会在你的生活中变为现实的。

★★★ 实战训练 ★★★

每天将你所做的所有有助于实现销售的工作全部列入一张清单中。详细描述你从制订最初的计划到让客户感到满意，直至完成一次销售的过程。

回顾一下你清单上所列出的各项工作，在每种销售技巧方面给自己打个分（从 1 分到 10 分）。让你的老板也对你的销售进行一下评估。

然后，问你自己这样一个问题：清单中哪一项销售技巧——如果我能将它做得更好并且

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

一直坚持做下去的话，会对我的销售工作起到极大的推动作用？

上述问题是你在自助餐的队伍中能否前进的关键所在。你可以带着这个问题去请教你的老板，你的同事以及你的客户，但是你一定要找到问题的答案。找到答案之后，你就应当将发展这一技巧作为自己的目标：把这个目标写在纸上，然后为实现这个目标设定一个期限，并且制定一个行动计划。每天致力于将这一关键技巧做得更好，直到你真的能够自由驾驭它为止。

2. 不畏惧失败 勇敢前行

勇气可以对抗恐惧，要做恐惧的主人而不是无所畏惧。

——马克·吐温（Mark Twain）

恐惧、摇摆不定和怀疑是、而且一直都是幸福和成功的最大敌人。正因为如此，顶级的销售人员一直都在与恐惧——这个使大多数销售人员望而却步的东西抗争着。横在你前进路上的最大障碍是两类恐惧，一种是对失败或损失的恐惧，另一种是对批评或拒绝的恐惧。这两种恐惧是有待于我们去克服的最主要的敌人。

恰巧，并不是实际的失败或拒绝伤害到了你或阻止了你的前进。而是对于失败或被拒绝的恐惧使你望而却步，是对失败或被拒绝的预先揣测使你无力向前，所有这些都阻碍了你去做那些为实现你的目标而应该做的事。

事实上，人们对很多事情都怀有恐惧心理。就拿你所认识的人来讲，他们在某种程度上都是害怕失败和被拒绝的。其实，英雄和懦夫的区别就在于英雄比懦夫多了几分钟的勇敢罢了。普通人会从令人恐惧的境地绕路走开，避免自己心生恐惧；而勇敢的人则强迫自己去迎战恐惧，去做那些让普通人所恐惧的事。

演员葛莱恩·福特（Glenn Ford）曾经说过：“如果你不去做你所畏惧的事情，那么恐惧将会左右你的人生。”

拉尔夫·沃尔多·爱默生（Ralph Waldo Emerson）说，当他读到下面这句话时，他的人生随之改变——如果你想要获得巨大成功的话，那么做你所害怕的事情，并将这作为你的人生习惯。

对失败的恐惧，同时也是令你止步不前的最大障碍，是一种来自腹腔神经的感觉，就像是在说“我不能”时的感觉一样。

你可以通过一遍遍地重复与之相反的一句话来中和这种感觉：“我能！我能！”而更为有

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

效地中和这种感觉的办法是对自己反反复复地说：“我能做到！我能做到！”，直到你真正相信了这句话为止。

无论何时，当你重复这句“我能做到！”时，你的恐惧感就会减退，自信心就会增强。当你不断地对自己说“我喜欢我自己！我是最好的！我能做到！”这几句话时，你就会将自尊和自我形象提升到连你自己都感觉势不可挡的地步。你的内心里就会随即建立起一个高水准销售人员的形象。

在此之后，就如爱默生所说的那样：“去做事吧，你将会拥有一股神奇的力量。”

这就是克服任何恐惧的关键之处。与其说让自己一直坐等下去，直到觉得自己拥有了足够勇气去战胜恐惧，不如去做那些让你恐惧的事，而你的勇气自会随之而来。正如亚里士多德所说：“假装你自己早已拥有了所期望的能力，那么你在做事时就会真的拥有这一能力。”

★★★ 实战训练 ★★★

找出阻碍你全心全意投入到本领域销售工作及无法获得巨大成功的最大恐惧。通常情况下，至少有一种恐惧会潜藏在你的头脑里。

现在想象一下，你根本没有这种恐惧。想象一下你在自己销售工作的各个方面都完全没有任何恐惧，你保证会在自己所做的所有事情上获得彻底成功。如果你没有什么可畏惧的话，你将会有怎样的表现？

不论你给出怎样的答案，从现在起，假装自己根本就不可能失败，那么你就会发现自己真的无往而不胜了！在你真正做到某件事之前，先假装你已经做到了。

第二部分

3. 全心全意地进行销售

上帝是不会只给你一个愿望的，他还会赋予你实现这个愿望的力量。

——理查德·巴赫（Richard Bach）

顶级的销售人员相信他们的企业，相信他们的产品和服务，也相信他们的客户。尤其重要的是，他们相信自己，相信自己获取成功的能力。

你对于自己产品的价值或服务价值的信任程度直接关系到你是否能够说服其他人，使他们相信你确实为他们着想。销售人员的工作经常被人称作是“热情的传递”。对于你要推销的产品，你越是充满热诚，越是充满信心，就越能够用这种热情去感染人，从而使你的客户真切的体验到你的这份热诚，并接受它。

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升

★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

人们在开始做每一件事或说每一番话时都是先从情感角度出发的，这就是为何“关注”（Care）是成功实现销售的一个决定因素。你过去曾听过的这句话：“只有在了解你到底有多关注之后，才会去关心你知道多少。”我们还知道：你越是喜欢你自己的工作，你就越在乎它。如果你对公司、公司的产品和服务倾注足够多的心血，你很自然就会从心底里在乎你的客户；而你一旦从心底里在乎你的公司和客户，你就会悉心地帮助客户在采购方面做出明智的选择。

既然你已经成为了自己朝思暮想的那个样子，你就应该翻来覆去地重复这句话：“我爱我的工作！我爱我的工作！我爱我的工作！”重复的次数越多，你就会越乐于从事销售工作，你从销售工作中得到的快乐也越多。反过来，更多愉悦的获得将会促使你将工作做得更好，对客户更为全心全意。这样，你的销售工作就会逐渐变得简单，而你每天都会有所收获。

我本人非常喜爱并一直沿用至今的一句箴言是：“我喜欢我自己，我也热爱自己的工作！”从早晨起床出门到一整天的工作结束，我都在重复着这句话。重复这句话的次数越多，我对于自己的感觉以及自己所做的每件事的感觉就越好，越有信心。不信，你自己试试看就知道了。

所有顶级的销售人员都很喜欢他们自己，热爱他们的工作，他们的客户在与他们交往中也切身感受到了这一点。其结果是，这些客户不只一次购买他们的产品，还愿意多次购买他们的产品，并且愿意将他们推荐给其他朋友。

★★★ 实战训练 ★★★

如果你想要激情澎湃，那么就激情澎湃地行动吧！设想你手中的产品和服务是世界上质量最为一流，价格最为优惠的，那么一整天下来，你将会在与客户的每一次交流中有怎样的表现呢？

全身心投入到你的销售工作中去吧！设想一下，假如你正在接受拍摄，而这一录像将在全国范围内播放，你作为众多优秀销售人员中选出来的销售模范，将在镜头的跟踪下实地进行销售。那么，你将会怎样对待每一位客户或是潜在客户呢？

不管你给出了什么样的回答，请每天每刻都训练自己那样做。

4. 将自己定位成一名真正的行家(1)

自我形象是人类个性和行为的关键。改变了你的自我形象就改变了你的个性和行为。

——麦斯威尔·梅尔兹（Maxwell Maltz）

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

优秀的销售人员会将自己看作是咨询顾问，而不是推销员。他们认为自己是为客户提出建议、提供帮助及咨询的人，而且还是客户的朋友。他们认为自己更应该做的是为客户解决问题而不是其它什么事情。

或许，别人买不买你的产品最为重要的一个决定因素是那个人对你有什么样的感觉，对你个人的看法怎样。从市场学角度来讲，这一点被叫做“定位”。意即当你不在场的时候，客户向其他人提及你时表达出的对你的看法，以及他向别人描述你采用的那种方式——他所说的这些话就决定了你在客户眼中的定位。

成千上万的客户都曾被问到过这样一个问题：“你是怎样看待卖给你产品的那些优秀销售人员的？你对他们有什么样的特殊感觉吗？”而客户们极为普遍的一种回答是：“这些优秀的销售人员将自己看作是咨询顾问，而不是推销员。”这些优秀的销售人员还被客户看作是自己个人生活以及商务活动中不可多得的信息渠道。

客户们对这些在其各自领域号称行家里手的销售人员所提供的产品选型方案和服务方案极其信任。而问题的关键是：一旦你被客户当成了顾问和朋友，那么不管你的同行从产品或服务的价格到具体内容，与你有怎样的差别，客户都不会再做出其他选择了。

早在事业的早期阶段，我就发现了一个令人吃惊的心理规律。人们在大部分时候——至少是在双方刚刚开始接触时——对于你对自己所做出的评价都会接受。换句话说，不论你怎样评说自己，怎样描述自己，人们通常都会毫无异议地接受。而接下来他们要做的事情是，观察你的行动，确定你所说的和你所做的是否一致。

譬如说，假若你告诉我说你一直都是个守时之人，我会相信你所说的话，因为我没有理由不相信你。接着，我会去观察你的实际行动，看你到底有多守时。如果你言行一致的话，我就会接受这个关于你的真实描述。

当我第一次学到这条成为咨询顾问的规律时，我决定立刻将它付诸实践。在那之前，我曾经向人介绍自己是一个推销员，我从潜在客户那里得到许多不同的反应。在接下来一次会见客户中，我对这位潜在客户说：“感谢您抽出时间来见我，但请放轻松，我不是到您这里来推销东西的。我认为自己更多的是一个咨询顾问而非推销员。所以我唯一想要做的事就是问您几个问题，并从中判断我公司可以在哪些方面帮助您节约成本，所以我始终认为自己是一个顾问，而不是推销员。”

正是从我第一次在客户面前说自己是个顾问时，客户给予了我与以往所不同的待遇。他

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

们请我去喝咖啡，邀我出去吃午饭，当我询问他们的需求时，他们极为认真地听我说，对我也极为坦诚。他们欣然从我这里采购产品，还把我介绍给他们的朋友。另外，他们还邀请我与其家人共进晚餐——我在他们的心目中完全处于一个全新的位置。

从现在起，请将你自己看作是一名顾问吧。让你的言行举止都好像是一名顾问的样子。穿戴打扮、行头装备都像是个拿高薪的高级顾问的样子——因为你确实是所在领域的专家。所以，当人们问起你的职业时，请你骄傲地告诉他们：“我是一名顾问。”

不久前，我曾把这个规律教给一位从事屋顶材料销售的公司经理。他非常喜欢这个主意，于是他回到办公室里，将所有的写有销售人员的名片全部换掉，新名片上写着：“室外材料咨询顾问”。后来他告诉我说，此后不到一个月的时间里，他整个公司的工作氛围已全然改变，销售员们相互之间的交往也开始有别于以往，而当销售人员都将自己看作是咨询顾问时，他们在客户面前也有不同以往的表现。这个变化发生之后的第一个月，他们公司的销售额就提高了 30%。

请记住自我形象心理规律的第一条原则：你把自己看成是什么样的人，你就会成为什么样的人。你的自我形象，也就是你内心深处对自己怎样看，会对你的外在表现有很大的决定作用。

在潜在客户和现有客户眼里，你最好的定位便是一名专家——一名你所属领域的专业技术权威。你的客户将你看作是咨询顾问，作为顾问，你所提出的宝贵建议就可以帮助他们在工作或生活中节约成本、提高效率。当你的言行举止像是一名顾问人员时，你已将自己从认为自身仅仅是一名推销员的人群当中区别开来了。你已开始朝着你所在领域的销售前 10% 阔步迈进了。

★★★ 实战训练 ★★★

从此刻起，将你自己看作是你所属行业及公司的顾问。面对潜在客户时，不要试图先向他们推销你手中的产品或服务，而是询问他们现在在做什么，要达到怎样的目标，然后你寻找各种途径用你要推销出去的东西帮助他们达到这些目标。

请将你自己定位成一名顾问，为潜在客户出谋划策，对他们所应该采取的行动提出你的建议。交谈时，注意使用诸如“我们”、“我们的”这样的字眼；在提出建议或进行相关推荐时，要这样说：“对于我们现在的情况，我愿意提出以下建议……”要设身处地的给客户提供帮助，提供好的建议，而不是向他们推销东西。

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

最为重要的是，将自己定位成一名问题解决专家。将你的注意力集中在找到潜在客户现存的问题上，而对于那些问题，可以用你的产品或服务作为理想解决方案完美地加以解决。找出这些问题之后，再向潜在客户展示他或她在采用了你的产品或服务之后将会得到什么样的好处。

5. 精心准备每一次拜访(1)

如果你每天都花时间去学习、思考和计划，那么你就会获得一种能量，借助于这种能量，你可以改变自己的命运之路。

——克莱蒙特·斯顿 (W. Clement Stone)

不管在哪一领域，精心准备，有备而来都是一种专业的标志。拿高薪的销售人员在拜访任何一位客户之前，都会回顾一遍所有的细节，他们会研究以往的拜访记录，阅读从潜在客户处收集来的介绍和信息，所以他们的潜在客户在交谈一开始，就会立刻感受到他们的确有备而来。

另一方面，拿低薪水的销售人员总是试图依靠最少的准备蒙混过关，他们去会见客户时总试图“即兴发挥”(wing it)，他们认为潜在客户是不会注意到这一点的。但潜在客户和现有客户对于一个人是否有备而来非常敏感，所以，不要让这种缺乏充分准备的情况在你身上发生。

你的目标是成为你所在领域销售的前 10%。为了达到这一目标，你必须做前 10%要做的事，周而复始，直到这样的事做起来如呼吸一样轻松自然。而且，顶级销售人员在每一次与客户接触时，都准备得很充分。

为成功实现销售所应作的准备包括三个方面：拜访前的调查研究，拜访前明确目的，以及拜访后的分析。

拜访前的调查研究

这一阶段，你应尽可能多地收集潜在客户或是潜在客户所在公司的信息。通过因特网、当地

图书馆、报纸或其他渠道收集这些信息。而且在你收集某个公司信息的时候，你可以前往那里进行拜访，或者请那个公司的人将他们近期用来开拓本公司市场的产品信息小册子以及其他销售资料寄给你。拿到资料后，通读这些材料，并对其中的主要观点作笔记。你的前期调查研究工作做得越充分，最后坐下来和客户交谈时，你的发言就会越发显出你的信息灵

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

通、思维睿智。

如果你面对的客户是个商业企业，那么尽你所能去了解这个公司的产品、服务、发展史、竞争对手和现在进行的商业活动。我们的原则是，如果信息尚未准备得足够充分的话，那么不要向你的潜在客户提出任何问题，没有什么比“你们公司是做什么的”这样的问题更能在瞬间破坏客户对你的信任了。

这种问题一问出口，就告诉了潜在客户：在拜访前你并没有花费任何力气去做调查研究。在第一次与客户接触时，这绝对不是你想要向客户传达的信息。

拜访前明确目的

为了成功地实现销售，你需要做的第二方面准备是：拜访前怎样明确你的目的。在这一阶段，你应该预先对拜访的各个细节进行仔细思考，认真计划。设想这样一个情景，你们的销售经理在和你共同关注这个客户，在你动身拜访客户之前，他问：“你将要与谁见面？你将要问他什么事情？通过这次拜访你希望得到一个什么样的结果？”

无论对于上述问题你将给出怎样的回答，在拜访潜在客户之前，一定要认真思考这些问题并得出你的结论。对你来讲，最好将你要说的写在纸上，以便在你和客户交流的时候，把这些问题提出来。客户们喜欢那些精心准备了书面提纲的拜访者。

这里有一个非常了不起的技巧，它已为大多数顶尖销售专家所采用，即在拜访客户之前准备一个“日程安排”（agenda）。依照从全面到具体的顺序，将你所要问的问题列在一张清单上，并在这些问题之间均留有空隙，以方便潜在客户记笔记。

当你会见潜在客户时，要说：“谢谢您在百忙中抽出时间来见我。我知道您时间宝贵，所以我为我们的这次见面拟定了一个日程安排，我们可以就上面的一些问题逐项进行探讨。这是您的那份。”

客户们喜欢销售人员的这种方式。因为这样做表明了你尊重客户的时间，而且对于这次会面你预先进行了准备。然后你就依照这个日程安排，逐一拿出你的问题对客户进行询问，并且在此期间你所产生的新的疑问也可以随时提出。如果这个办法得到正确实施的话，那么这就会对于达到你在客户心中的理想定位——做一名真正的专家和真正的咨询顾问，而非一名销售人员，有着极大地帮助。

拜访后的分析

为成功实现销售所作的第三方面的准备是：拜访后的分析。对潜在客户进行拜访后，立

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

即拿出一些时间来回忆刚刚结束的这段谈话中的每一个信息，并将它们写下来。在这方面不要过于相信你的记忆力，也不要等到一天的工作全部结束后再去回想与客户谈话的情况。将你所能回忆起来的每件事情都写在纸上。早晚你会发现，这样的记录对于你将一位潜在客户发展成真正的客户会有多大的帮助。

之后，当你再次拜访这位客户之前，花几分钟的时间回顾一下你所有的记录。我把这看作是“将你思维的枕头拍打松软”（fluffing up your mental pillow）。一旦你这样做了，你就会思维敏捷，对于这个客户和他当前的状况胸有成竹。

客户总是对上门拜访的真正专业的销售人员印象深刻，因为这些销售人员对于他们和客户的上一次谈话的内容记得清清楚楚——他们显然是在拜访结束后作了认真总结。

你是否愿意去做精心准备，以及你是否有能力进行精心的准备，这对于你将来是否成功和是否能够获得你想要拥有的财富至关重要。我们的原则是：只要存在疑问，那么一定要进行过量准备（overprepare）！你一定不会对你为拜访客户所做的大量前期准备而后悔。你在准备上付出的努力往往是拿到那单生意的关键因素。

★★★ 实战训练 ★★★

为了确定你的潜在客户是否需要你手中的产品，你需要向他询问一些问题，请准备一份这样的问题清单。第一次拜访客户之前，都回顾一下这个清单，并用此清单引导你，使你有条理而且不偏离主题。

为将要与客户进行的会面准备一份“日程安排”。将这份“日程安排”写在有你公司抬头的纸上。将潜在客户的姓名、所在公司名称、会面日期和时间列在前面。在会谈开始时，呈给客户一份展开的、整洁的“日程安排”附件，并遵循着“日程安排”展开会谈。你将会为此次会谈的结果感到欣喜异常。

第三部分

6. 致力于不断学习(1)

你可以学习任何你需要学习的东西以达到你为自己制定的任何目标；学习和目标是没有极限的。

——博恩·崔西（Brian Tracy）

为了提高收入，你必须学习。在你现有知识水平、技术水平上，你已经是最高分获得者了（maxed out）。你若还是仅仅运用你现有能力努力工作，那么你很难有更多的收成，得到

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

更好的结果。如果今后你想要提高收入，你就必须学习吸收新的方法和技巧。记得有一句古老的谚语说，“你做得越多，将来你得到的就越多。”

事实上，我们正在经历着人类前所未有的知识、技术大爆炸时期。这些进步创造出了新的竞争对手，并推动着现在的业务竞争向追求更好的产品、更快的供货及更优的价格发展。因此，坚持不断地学习成为在当今销售界获得成功的起码要求。

未来属于善于学习的人，而不仅仅是属于努力工作的人。相比较底层推销员，拿高薪的销售人员更为显著地将大量精力和财力用在提高自己的能力上。其结果是，他们在任何产品市场上的收入都比底层推销员高得多，有时甚至是五到十倍之多。

最近在圣地亚哥召开的一次研讨会上，一位销售人员走到我面前，给我讲了一个非常有趣的故事。他说即便自己不算是顶级销售人员，也能算是自己所属领域一流的销售人员了，他每年的固定收入是十万美元，并且非常受他的老板及同事的尊重。

一年以前，他的老板督促他听我的视频课程——“销售心理学”。起初，他拒绝了老板的要求，他说自己不需要听这样的课。他几乎在本行业的领域里超过了所有的销售人员。

最后，他让步了，买了那套课程，想听一遍之后就退还回去。但是，在听过一次之后，他开始反复收听。那一年，通过实践这套课程中所讲的方法，他将个人收入提高了七万美元，而购买课程仅仅用了 70 美元。

学习对于销售冠军来讲，是一个持续保持精神健康的训练项目，它能使你在激烈的竞争中保持良好状态，这也是众多成功商界人士——收入顶尖者的观点。

幸运的是，让自己在销售比赛中保持在前列比专业运动员努力在体育赛事中将成绩保持领先要容易很多。销售训练需要你的大脑每天努力地工作和学习，它不同于竞技体育每天数小时汗流浹背的身体训练。至少，结束之后不需要给自己冲个澡。

销售领域持续的学习主要由三个方面组成。在这三个方面坚持不懈的努力势必会让你成为所属领域里收入最高的销售人员，无一例外。我曾经向成千上万的销售人员这样建议过，他们当中没有人回来告诉我这些策略不起作用。很多人通过每天练习这三个不断学习的原则，在很短的时间内，有时仅仅是一个月之后，他们的收入便增加了一到两倍。

领导者善于阅读

第一个原则很简单，就是让你不断地阅读你所在领域的书籍。每天早晨早早起床，读一个小时关于销售知识的书。将报纸放在一旁，关掉电视，读一本关于营销策略的好书，划出

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

重点，并作笔记，找到你能立刻付诸实践的一个可行观点，在大脑中反复考虑这个主意。设想一下你将其运用到了销售活动中。然后，花一整天时间对于你早晨所学到的销售策略进行实践。

有时人们会问我应该读什么样的书籍。答案很简单，开始的时候，请顶级的销售人员为你推荐几本书，几乎所有的顶级销售人员都有自己收集的一些营销书籍。市场上现有营销方面的印刷品也种类繁多，而且每年还有不少的新书上架。今天，就开始你的书籍收集计划吧。

如果你每

天花一小时时间来阅读营销书籍的话，那么一周下来你就可以读完一本书，一年下来你就将读完五十本书！因为普通销售人员每年平均阅读量不超过一本书，而你一年已经阅读了五十本，光凭这一点就可以赋予你“成功的优势”，帮助你加入到顶级销售队伍中来。

如果你想从大学里得到一个博士头衔的话，写博士论文时，你将被要求阅读三十到五十本书，并将书中的精华提炼到你的论文当中去，而假若你每年能够阅读三十到五十本关于营销方面的书籍，并将其精华综合到一起的话，你就如同是在营销专业领域达到一个博士生的水平。仅仅是每天阅读一个小时，你就有可能成为你那一代前无古人后无来者的最为渊博、最有能力的销售人员。

如果你在接下来的十年间，每年都读五十本营销方面的书，全部加起来就是五百本。到时候，你至少需要一个新的房子来储藏这五百本书，而你也将有能力买得起这个房子。

边收听，边学习

继续学习的第二个方面是在你的车里收听有声节目。人们曾将利用有声材料进行学习称为“自从发明印刷术以来，教育史上的又一伟大进步。”

作为一名专业销售人员，你每年呆在车上的时间是五百到一千个小时。这样对于一周四十个小时的工作时长来讲，每年你有十二到二十五个工作周花在了车上，或者是相当于三到六个月的工作时间花在了车上。每年你用于开车的十二到二十五周（每周四十小时计）的时间相当于大学里的一到两个学期。

南加利福尼亚大学提供的信息表明，驾车过程中收听有声教育节目，将使你的学习与一名大学的全日制学生不相上下。

将你的汽车变成一个用来学习的机器吧，将它变为一个“轮子上的大学”。申请进入“汽车大学”学习，在你今后的工作当中，加入“汽车大学”的全日制学习。正如它已经改变了

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

我的命运一样，它也能够改变你的命运。

在近期的一次研讨会上，一位来自匹兹堡的年轻人走到我面前向我讲述了他的故事。四年前，他大学毕业后找到了他的第一份销售工作。为了让他尽快进入角色，老板将《销售心理学》（Psychology of Selling）送给他，让他开车时收听。

但是他并不喜欢在车里收听有声课程，他更愿意在客户拜访的途中听音乐。这种行为在大多数低水平的销售人员当中普遍存在，他们收入微薄，而且他们在事业上也不会有什么起色。因此，虽然他带着有声教程，但只把它放在车的后备箱内。每当他的老板询问他是否在收听教程时，他便回答：“我一直都把它带在车上呢！”

在他工作快满一年时，老板把他叫到办公室里，告诉他自己准备解雇他。因为当时整个行业处于上升的繁荣时期，公司里其他的销售人员都做得很出色，而他是业绩最少的销售人员。老板给他一个月的时间来整理他手中所掌握的客户，并将他的潜在客户移交给其他的销售人员。

在那天谈话结束时，老板好奇地问他：“你曾经收听过博恩·崔西的有声教程吗？我真不明白，如果你实践过那些方法的话，为什么还会做得这么差呢？”

那个名叫比尔的年轻人告诉我说，他觉得非常难过，他不敢直视他的老板。在那儿，他干的第一份工作因为表现极差而被解雇，而且在收听一个简单的有声教程问题上，他欺骗了他的老板整整一年，他那年的收入仅仅 22 000 美元。而他还是个大学毕业生！

他走到自己的汽车跟前，从后备箱里取出了那个教程。他决心在回家的路上收听第一盘盒带，这样至少他就可以直视老板的眼睛了。当他开车驶离停车场时，他将盒带放入播放机开始收听教程。

他告诉我说那一刻是他一生当中的转折点。他以前从未收听过有声教程，他惊讶于一盒小小的盒带里竟然有这么多这么好的销售理念。于是整个回家的路上，他开始不停地开关播放机，重复播放教程的关键部分。

他开始明白自己为什么在过去的一年里销售做得那么差。他的产品知识很过硬，但是他对于怎样寻找潜在客户，怎样确定及分析客户需要，怎样向客户做一个专业的介绍，以及怎样请对方下订单毫无概念。他曾经认为销售就是一种自然而然的事。他第一次意识到，销售既是一门艺术，又是一门科学，也有它独特的方法和步骤。

在每一次开车外出时，他都一刻不停地收听我的教程。在那一个月结束的时候，他的销

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训
观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

销售业绩有了极大攀升，老板便又给了他一个月的时间。在接下来的一个月里，他的销售业绩再次攀升，他通过了察看留用期。又一个月过去了，他的业绩又有提高，他已经如鱼得水了。

在拜访客户之前和之后，他都在反反复复地收听有声教程。他学会了如何更多更好地进行电话预约，如何更好地向客户做介绍，如何应对不同意见以及如何让客户将他推荐给更多的人。他学会了怎样应对客户对于价格的关注，还学会了用三十二种不同的方法结束买卖关系。每当他将自己学到的新的技巧付诸实践时，他的业绩就会攀升，他就越发自信。

在他工作的第二年，他的收入达到了 46 000 美元；第三年，他赚到了 94 000 美元；而在他从事销售的第四年，他赚到了 175 000 美元。在未来的一年，他准备赚 250 000 美元。

“昨天晚上，”他说，“我拿到了我的第一辆

新车，是一辆奔驰，我开着它来到了这次研讨会上以示庆祝。继续学习改变了我的的人生，现在当我坐在汽车里的时候，我仍然是每一分钟都在收听有声教程。”

当我们还是十几岁的青少年时，我们养成了驾车带着朋友们一边兜风一边听音乐的习惯，我们习惯了开车兜风时让时间白白浪费。在这个竞争激烈、信息爆炸和知识老化的时代，很多人仍然在荒度时光，开车兜风，没有好好地抓住这个有史以来人类发现的最好的学习方法。

不要让这样的事情发生在你的身上。如果没有播放教育方面的有声节目，就不要发动你的车子，要使每一分钟都有它的价值。一个伟大的想法或高超技巧可以改变你事业的轨迹，也可以戏剧性的提高你的收入。

向专家学习

继续学习的第三方面原则是只要是：你能参加的培训一律参加。参加专业营销的研讨会和培训课程；请教其他人，他们所参加过的最有帮助的课程是什么；向你周围的人积极地寻找培训机会，如果需要的话，准备好到较远的地方接受培训。据我所知，很多顶级销售人员会乘飞机飞越成百上千英里去参加销售会议；而这些培训或会议对他们销售业绩的积极作用又是那样令人惊奇。

我的人生，以及我所认识的那许多拿高薪的专家们的人生，都曾经因为参加了某一个销售课程、销售训练营，或是销售研讨会而有了戏剧性的改变。有时候一个教程当中所包含的思想和策略，会将一个一贫如洗的人推向极为富足的行列。

实践 3%原则

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

这里有一个原则，它能确保你的成功——或许还能帮你发财，即把你收入的 3% 投资到自己身上。无论你的收入是多少，请将其中的 3% 投资到自己身上，使你在做事时能够做得更好，赚到最多的钱。

当你开始定期在自己身上投资时，你对于自己的看法、对于未来的看法以及对于你收入的看法将会改变，你对自己的整体期望值会更高。你将会变得更加娴熟、更加渊博，将会对你所使用的技巧手段和客户的反应更加重视。你的自尊心提高了，别人也会更加尊重你。

为了提高自己的能力和赚取更多的钱，你在自己身上投资的每一元钱，都将会得到高于这个投资十倍、二十倍、五十倍、一百倍，甚至是一千倍的回报。有时，从书上某一页，从有声教程某一节，或是从某个研讨会上，你就能学习到了一个“破冰之计”，它将使你的收入翻一番，并为你节约数年的辛苦工作。

当你持续将收入的 3% 投资到自己身上时，你终将成为你所在领域业务一流、收入最高的专家，对提高自己能力的定期投资可以确保你最终走向成功。

在这个国度里，在这个世界上，我有无数朋友，开始时都是从底层销售做起，因为他们坚持继续学习，现在年收入均超过十万美元。他们能做到的事，你同样也能够做到。

★★★ 实战训练 ★★★为个人发展和职业发展制订一个行动计划。犹如你要参加马拉松比赛或其他大型体育比赛项目，需要制订一个训练计划一样，为你自己制订一份“训练日程表”。

让这个行动成为一个“提高自己”的行动。选择你所要阅读的书籍，并且每天抽出固定的时间来阅读其中的一部分；选择一个最能帮助你提高的有声教程并开始收听；下决心每三个月去参加一次销售研讨会，并训练自己要遵循自己的行动计划行事。

让自己的一生都在坚持不懈地学习。专业人士从来不觉得自己走出了学校。现在，比赛开始了，而你也参与其中，确信你自己为了赢得这场比赛，已经做了任何你所应该做的准备。在你所从事的领域里，永远也不要停止学习和成长。

7. 敢于承担任何后果

把自己需要承担的责任置于比其他人所期望得更高的高度，不要为自己寻找托辞。

——亨利·沃德·比彻（Henry Ward Beecher）

有时候，我在研讨会开始时会问在场的销售人员：“你们当中有多少人自己就是公司的老板？”通常情况下，会有 15%~20% 的人举手。然后我走到一个看上去极为自信的人面前，

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升

★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

问他：“你认为这里会有多少人是自己公司的老板？”

他 / 她几乎总是会高声回答道：“我们都是公司的老板！”

接下来，我说道：“你说对了！人们所犯过的最大的错误就是认为是在为别人干，而不是为自己干。我们都是自己公司的老板。”

各领域里拿最高薪水的销售专业人士，会为他们的人生和发生在他们身上的其他任何事情负百分之百的责任。他们把自己看作是自己专业销售公司的总裁，他们把自己看成是公司老板。

他们说：“如果有什么闪失的话，我负全责。”对于在他们身上发生的令人不高兴的事情，他们拒绝寻找借口逃避责任，也不会归罪于他人。如果他有什么事情不喜欢的话，他会认为这取决于他自己应付出努力去改变这件事。他们承担了全部的责任，而不去抱怨或是批评别人。

有一个奇妙的发现是：你所承担的责任越多，你就越发自尊自爱；而你越是自尊自爱，你就会变得更加积极乐观；你越是积极向上，你就会感到自己拥有了更多的创造力，也更富有建设性。当你承担了更多责任之后，你的个人能力就会增强，你就会变得无往不胜。你感觉自己棒极了。而你越是对自己感觉良好，你的销售就会做得越好。最后，你将达到停不下来的地步，就像是本性使然。

对你人生中所发生的任何事情，勇于承担责任是人格健康的基础。从现在开始，就将你自己看作是一个企业的总裁，而你就是企业唯一的、最重要的雇员，你有责任将自己的产品或服务推销到竞争激烈的市场上。按照这样的理念，你的上司就是你最大的客户，而你才是自己人生的老板。

作为你自己专业销售公司的总裁，你是因为实现业绩而拿薪水，而不是因为从事了销售活动就拿薪水。如果你想要有更高的收入，那就做出更多销售业绩吧。在长期的经营过程当中，那些你自己所做的事和所忽略的事正是你的表现，而这些表现决定了你的收入。

你想要有更高的收入吗？那么就找一面镜子，和镜子里你的“老板”谈判吧，因为镜子里的人决定着你的自己的人生之路。

这里有个针对性练习：月初，将你本月的目标收入写在一张支票上。然后月底，你将决定怎样填写工资单。因为你是自己的老板，这是你自己的公司，这是你自己的人生。

高收入的销售人员就是这样看待他们自己，这样看待他们的工作的。如果你一天到晚都

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

在练习像顶级销售人员那样思考，你终将做出与他们所做的同样的事，得到他们所得到的东西。你将开始完全控制自己事业的每一部分，完全控制自己的个人生活，你将驶入事业发展的高速路，并开始成为一名销售超级明星。

★★★ 实战训练 ★★★

假设你开了一家新公司，名为“XX（你的名字）公司”。从制订每月、每季度、每年的销售预测开始，为你的公司制订一个全面的销售战略计划。

为了达到你的销售目标，对你每天需要完成的销售目标和需要进行的销售活动拟定一个按部就班的计划。使你的生活围绕着实现目标展开，不要寻找或允许任何借口为自己的不作为开脱。

在市场、营销、生产、质量控制、培训发展以及财务状况方面制订自己公司的计划。同时，为你自己所做的事以及发生在你身上的事承担全部责任。

8. 在细节上做得出色(1)

不管所处的外部环境如何，人们的生活质量将更多地取决于他们是否追求卓越，而不是取决于其它因素。

——文斯·伦巴蒂（Vince Lombardi）

当我们将自己的销售培训课程提供给很多家公司时，我们得到的回答往往是：“我们这里不需要你们那类培训，我们所有的员工都有很多年销售经验。”

对于这种拒绝的理由，我们的回答很简单。我们说：“好吧，让我们对您销售团队里的销售人员做一个关于销售基本知识的简单测试吧，通过的人就不需要参加额外的销售培训了。”

而实际上，我们发现没有人能够通过这个测试。很少有人对销售基本知识的了解足以帮助他通过这一简单的只有选择题的考试。这说明已经做得很好的销售人员，在接受较好的培训之后，或许会做得更好，而没有接受过培训的销售人员则可以通过这样的培训改变他们的人生。

AIDA 销售模型

AIDA 模型描述的是销售的基本过程。在销售领域，它得到了广泛而长久的应用。AIDA 中的四个字母分别代表了注意（Attention）、兴趣（Interest）、欲望（Desire）和行动（Action），它们是做出采购决定的逻辑过程。无论何时，只要你在销售方面遇到困难，那都是因为你在

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升

★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

四个方面中的某一方面做得不好。

让潜在客户听你说

模型中的第一个词——“注意（Attention）”，要求你在开始向某人推销之前，必须要打破他/她占主导地位的局面，你必须让客户听你讲述，必须让其将注意力集中到你身上。事实上，现在每个人都很忙，所以，你的拜访对客户而言通常是一种来自主要工作之外的干扰。

为了吸引客户的注意力，你必须向客户提出问题或是提出某个想法，意在表明你的产品或服务可以很好适应客户的特殊需求或需要。你必须在你和潜在客户开始交谈时回答他的第一个问题，那就是“为什么我要听你说”。

举个例子来讲，在向一位客户进行推销时，你可以这样问：“您愿意听我说一个想法来帮助贵公司在营运过程中节省时间并节约资金吗？”

这个问题几乎会说到每一位商界人士的心坎里，你向潜在客户表明了为什么听你说话他们可能会有所收获，同时又可以帮助他们节省时间和金钱，所以这个开场白一开始就能吸引他的注意力。

不管你从事何种产品的销售，你都能设计出一个问题或是一番话来吸引潜在客户的注意力。你的问题应该针对潜在客户想要达到某个实际目标、避免运用不切实际的愿望来设计。举个例子，为 Preparation H 公司所做的广告是世界上最为成功的广告之一，这个广告只有一句话——“痔疮？”这句话很简单，但它立即吸引了潜在客户的注意力。

引起潜在客户的兴趣

AIDA 模型中的第二个字母代表的是“兴趣（Interest）”。即通过向潜在客户展示产品或服务的特色，或是向他们解释产品或服务将怎样促进他们的工作和生活而引起他们的兴趣。

产品的展示可以引发客户的兴趣。而对于你所提供服务的讲解——告诉对方这些产品或服务如何积极作用于他的生活和工作——则可以让客户将这种兴趣一直保持下去。

人皆有好奇之心。客户们对了解新产品和新服务有着浓厚的兴趣。但仅有兴趣是不够的，你的介绍和演示必须和客户的需求联系起来，否则对方就不会购买你的产品。

激发对方的购买欲望

AIDA 模型中的第三个字母代表的是“欲望（Desire）”。这一方面在你的销售推介中体现在：在使用了你的产品或采用了你的服务之后，客户所能得到的收益有多少。虽然产品的特色可以引起客户的兴趣，但是有了购买的欲望才能推动客户下订单。如果你的潜在客户对

你说“我再考虑考虑”，那么他 / 她的话的实际含义是“这一次你并没有唤起我足够强烈的购买欲望，我并不想购买你的产品”。

是否有能力发掘出产品对于潜在客户积极的作用，是你能否实现销售的关键。接下来，你要做的就是找到那些非常渴望这些实惠的潜在客户。

大多数情况下有可能会激发客户的购买欲望的是：

1. 节约资金或增加收入；
2. 节约时间或赢得时间，或更为方便；
3. 更加健康、安全、流行、令人羡慕，或更为时尚；
4. 在某种程度上，改善某人在个人方面或者商务方面的状况。

首先你要做的是——找到你的产品特点与某个潜在客户购买欲望之间的切合点。然后，彻底说服他 / 她，让对方相信——在使用了你的产品或采用了你的服务后，他 / 她的这种欲望将会得到满足。

完成销售

AIDA 模型中的最后一个字母代表的是“行动 (Action)”。这是销售过程中你要求客户做出明确的购买决定，针对你的提议做出回应的一环。在这一环节里，你将完成整个销售过程。

在这本书的后半部分，我会提供一些屡试不爽的技巧，教你如何让客户对你的提议做出回应。到现在为止，对你而言至关重要的是你明白了 AIDA 模型是怎么回事，而且你要依照正确的顺序来进行销售活动。

令人惊讶的是很多销售人员将销售的“四部曲”混为一谈，或者打乱了它们的顺序，将后面的步骤提前，或者忽略掉了某些部分。但是这四个方面正如打开一把锁的四个步骤一样——即使它们各个都很正确，一旦次序打乱，丝毫起不到任何作用。

为了将自己塑造成顶级销售人员，你必须在这四个方面都成为专家。你必须学习并实践销售的这几个阶段，直到你达到能够将它们做的轻松自如、易如反掌为止。

★★★ 实战训练 ★★★

将 AIDA 模型中的每一个词分别写在四页纸的上方。然后，在每页纸上写出十个推进潜在客户购买产品或服务的陈述。

针对每一部分逐一给自己打分，评估自己今天的表现，同时请同事和销售经理给你打分。

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升

★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

然后，分析一下哪个方面的技巧对你帮助最大。

设计一个能够抓住潜在客户注意力的开放性的问题或陈述，使对方听了之后想听你继续说下文。如果需要的话，可以将问题或是陈述稍作改动，在与潜在客户初次见面时说出来，以便立刻引起他的兴趣。

找出客户在拥有或使用了你的产品或服务之后能够得到的主要的几点好处是什么，其中哪一个是最为重要的？将这些主要的益处总结到一句简单的话中，并经常重复它。

第四部分

9. 建立长期和睦的关系

人生当中足足有 85% 的快乐和成功将会取决于你和他人的良好关系。

——博恩·崔西（Brian Tracy）

今天你在销售上取得的所有成就，以及今后你在事业上将要取得的成就，都是基于你与客户所建立起来的良好关系。因为你的产品或服务有一定的复杂性，客户对于你所推销的东西常常并无详尽了解。于是，他们必须依赖对于你的印象以及你的介绍来进行判断。对于现在大部分客户来讲，关系是第一位的，关系比产品和服务本身都要重要。

尼尔·瑞克汉姆（Neil Rackham）和 Huthwaite 公司（Huthwaite Associates）花了 20 多年时间，投入了几百万美元进行研究，访问了销售前与销售后超过 55 000 名顾客。他们从研究数据得出一个结论是，越是大宗交易、产品使用期越长或服务时间越长，人际关系在促成销售上的作用就越大。

建立和维护高质量的销售人际关系有四个阶段，我们称之为“人际关系销售模型”（Relationships Selling Model）。第一个阶段是建立信任，占销售过程的 40%。建立信任最好的方式是，提出好的问题，然后仔细聆听回答。事实上，美国采购经理人协会（PMAA, Purchasing Managers Association of America）的成员最近进行了一项研究发现，在进行销售时，最优秀的专业销售人员往往提出的问题最多。

建立高质量的销售人际关系的第二个阶段是集中精力确认目标客户真正的需求，这占销售过程的 30%。与其一味地介绍你推销的东西，还不如向顾客提问题，了解他们的想法。正如史蒂芬·柯维（Stephen Covey）所说：“首先要理解别人，然后别人才能理解你。”（Seek first to understand, then to be understood）

一旦你通过提问题了解了你的产品或服务能给顾客带来什么样的好处，并取得了顾客的

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升
★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

信任，你便进入了第三个阶段——提出解决方案。这个阶段占人际关系销售模型的 20%。在这个阶段，你需要向客户证明，他们购买了你的产品之后，生活将得到多么大的改善。你需要将客户表达的各种需求，与你的产品或服务以及它们相应的特性进行细致的搭配。

在第四个阶段，你要向客户再次证实，你提供的东西正是他们所需要的，这个阶段占人际关系模型的最后 10%。你引导客户做出决定，并采取行动购买你的产品，这时候，你的销售过程便完成了。

人际关系模型是建立在信任的基础上。通过咨询并认真聆听、了解顾客的需求，从而取得他们的信任。你越能向客户提出好的问题，仔细聆听他们的回答，客户将更容易信任你，并向你敞开心扉。当客户足够信任你时，他们便将告诉你想知道的所有事情，包括是否决定购买你的产品，以及是否对你的产品感兴趣。

最好的销售人员都是“人际关系专家”(relationship experts)。他们向顾客推销产品或服务之前，往往投入全部注意力在改善人际关系上，因此，他们的销售业绩比普通销售人员要好得多。他们拥有更多的老客户，并且受到更多人的推荐。最终，这些人脱颖而出，成为了各领域中的佼佼者。

★★★ 实战训练 ★★★

在销售过程中，首先要关注客户的需求，与客户建立融洽的人际关系，这比其他任何事情都重要，要专注于同客户建立和谐的相互信任关系。只有与客户搭建起信任的桥梁，理解了他们的真实需求之后，你才能开始介绍你的产品和服务。当你们之间的关系巩固了，交易便会自然达成。

针对客户的需求与具体情况设计一些问题，按由普通到特殊的逻辑顺序向客户提出这些问题，你甚至还可以将这些问题列一个清单，在拜访客户之初就提这些问题（见第 5 节）。然后检查一遍你的清单，确保在介绍产品或服务之前，便与客户建立相互理解并信任的关系。

10. 当一名理财专家

仅仅一个想法，哪怕只是灵光一现，就可能价值百万。

——罗伯特·科利尔 (Robert Collier)

在协调性销售中，你可以把自己当作一名顾问、一位学者、一个助手以及一位指导老师，最重要的是，你要成为一个问题的解决者。你必须提出好的问题，并且聚精会神地聆听回答。

特别当你向公司销售时，你必须将自己定位成一名“理财专家”(financial improvement

specialist)。这就要求你集中精力向客户展示，在购买了你的产品或服务之后，他们公司在财务上能有什么样的改善。

顶级销售人员的客户常常将这些销售者描述为一名顾问。“就像是我们的一名员工，而且不需要付工资。”客户们这么评说，“他/她真正理解我的立场。”这也必须是你的目标。

在刚开始销售时，你可以通过提问题来了解目标客户公司的基本情况，了解公司的销售与收入是如何形成的，成本和费用是如何产生的，以及如何获得利润。把你自己放在公司所有者或执行官的位置上思考，为公司负责，创造经济效益。

一旦你理解了你的目标客户公司或部门是怎样运行的，就能找到一种方式确定你能为他们提供多少经济效益。你的首要目标是向客户阐明，他们能在你提供的产品或服务中获得的利益远远大于付出的成本。

很多公司使用“内部回报率”(internal rate of return)来评估一项新的投资。这是指他们购买各种新设备能获得的预期回报。例如，一家公司可能设立了15%的内部回报率。这就意味着，如果你要向这家公司销售产品或服务，就必须告诉他们，你的产品或服务将为他们带来每年15%以上的回报。

你的产品或服务能为公司创造更多的回报率，也会更吸引客户购买你的产品或服务，因为它们能为公司从基本上收回成本并创造利润。

为了评估一项计划采购或投资是否合理，商务人士使用的最重要的决策准则是“偿还时间”(time to payback)。这是指公司消化投资成本所花费的总时间，它是用72除以内部回报率得出来的(例如，如果你的产品或服务能为公司每年节约20%的成本，那么偿还时间就是3.6年)。公司将会花费一样多的不同投资项目进行比较，比较它们可能的投资回报率，然后进行选择。

在偿还时间方面，客户通常有四个关心的问题，不管他们有没有问，你都必须回答。

第一个问题：购买投资的成本是多少？

第二个问题：投资能为我带来多少回报？

第三个问题：多长时间我能收回投资？

第四个问题：怎样确信你说的都是真实的？

你回答这些问题越清楚，客户就越容易购买你的产品或服务。你越含糊其辞，客户与你交易的可能性就越低。如果你和客户都不知道投资回报率和偿还时间是多少，那么这笔交易

就很难达成。

作为一名

理财专家，你必须不断向客户强调和证明，他们若听从了你的建议，将会如何进一步实现他们自己以及公司的目标。将你自己定位成客户的一名员工，并且不需要工资帮助他们提高销售、缩减成本或者增加利润。向客户表明，你的产品或服务实际上是“免费的”，因为他们最终收回成本，并获得更多的经济效益。这是“水平营销”的重要方法。

★★★ 实战训练 ★★★

从时间和金钱方面确定客户从你的产品或服务上能获得的明确的投资回报率。向目标客户描述，你提供的产品或服务将怎样改善他们的财务状况。思考客户在使用了你的产品或服务后，将获得什么直接和间接的经济利益。

确定在市场上哪些客户最能从你提供的产品或服务中获得经济利益，将重点放在那些能最快取得利润的客户身上。采取措施寻找更多这样的客户，并且继续关注他们的“偿还时间。”

11. 向每位顾客进行教育销售(1)

大自然从不开玩笑，她永远是严肃认真的，永远是真实正确的。那些错误通常是人类造成的。

——约翰·沃尔夫冈·歌德（Johann Wolfgang von Goethe）

很多销售人员认为，经过他们的介绍与讲解之后，顾客会像他们自己一样熟悉产品或服务的细节。其实这是一种十分错误的认识。顾客没有购买的主要原因，恰恰是他们不完全理解你销售的东西是什么，以及他们不知道买了以后能有多大好处。

当我向高级执行官们推销房地产投资项目时，曾错误地认为，这些管理着成百上千名员工的行业领袖会非常了解房地产，就像熟悉他们自己的行业一样。因此，我轻描淡写地介绍我的产品，以为他们会很清楚地知道能从我销售的东西里面获得各种好处。

直到我错失了很多笔生意才认识到，我要实现销售就必须非常仔细地向客户介绍我们的产品，就像我正在向新的学生教授一门新课程一样。在销售过程中，我要像老师一样推销自己，这很重要。

在教育性销售中，你必须采取一种低压力或无压力的方法，不用试图用任何方式影响或说服客户。你只需要提出一些有水平的问题，然后认真聆听回答。你应该主动参与其中并做好记录。你要将自己定位成一名老师或者一个助手，而不是一名销售人员，最好的方法是使

用“展示、阐述与提问”（Show, Tell, and Ask Questions）的策略推销你的产品或服务。

向顾客展示

在演说的“展示”部分，必须向客户表明产品或服务如何发挥效用，如何使客户受益。这个过程需要目标客户的参与，让他们自己亲身体验一下产品或服务，证明你的观点。

向客户陈述

在教育性销售过程的“陈述”部分，必须向客户解释产品或服务的特征与优势，你可以讲故事、列数据、引用研究结果以及讲述其他满意客户的事例来丰富你的演说。就像一名律师，为你销售的产品建个档案（build a case），以形象的视觉资料或书面材料来“证明”你产品的质量与用途。

向客户提问题

在向客户“提问题”的环节，你必须及时停下来提问题，以及时了解客户目前的反应。优秀的销售人员有一个明显的特征，那就是不断地向客户提问题，让客户表达他们的观点，发表他们的评论，让客户参与进来。而业绩差的销售人员往往因为太紧张，像赛跑似的描述产品的特征，客户连提问题和拒绝的机会也没有。

以下有一个简单的句型模式能帮你很好地介绍各种产品：

“因为这种_____（产品特性），你能_____（产品用途），这意味着_____（客户收益）。”

例如，想想你正在推销一种最新的办公电脑。你可以这么说：“因为有这种 Pentium III 的微机处理器（产品特性），你能同时运行多种程序（产品用途），这就意味着你能在更短的时间里完成更多的工作（客户受益）。”

当你进行“展示、阐述与提问”时，你就站在了教育者而不是销售者的位置上。通过提问，你能知道客户如何利用你提供的产品获得好处。你们的“教学计划”（lesson plan）包括教授客户如何最好的利用你提供的产品或服务，以及如何通过这些服务让他们的生活更美好、工作更高效。有不少产品，尤其是多功能的科技产品有许多显而易见的使用价值，你可以用各种不同的方式让客户使用你的产品或服务，让他们得到更多的好处与更大的享受。

你洞悉客户需求的能力越强，就能更好的教授他们如何最大限度的利用你们的产品或服务，客户就会更喜欢你、信任你，更愿意同你做长久的生意。

★★★ 实战训练 ★★★

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [个人商学院] 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升

★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★

准备一张纸，画两条竖线将纸面平均分为三列。在每一列的顶行分别写上“产品特性”、“产品用途”与“客户效益”。

在第一列写上产品或服务的特性，在第二列相应的产品特性上写上产品的用途。在第三列标明客户获得的收益，这也回答了这样一个问题：“我能从这项产品或服务中看到什么好处？”

练习将自己定位为目标客户的“老师”，将你言说的重点放在帮助你的客户理解你的产品或服务会对他们有多大帮助，相信如果他们明白了这一点，自然就会购买这些产品或服务。

（本书资料收集于网上，版权归原作者所有）

注册中国总裁培训网论坛，即可同时拥有 [\[个人商学院\]](#) 帐号，免费体验在线培训观看名师直播课堂，还有更多前沿资讯，为您提供更为广阔的视野和个人价值提升

★现在注册，还有积分免费赠送，可观看更多名师培训视频！赶快抓紧时间哦★