

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



杜云生系列之——

绝对成交

作者：杜云生·创富教育第一任导师

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



杜云生老师说：“要想快速成交，就要练好销售基本功。”

杜云生老师还说：“练基本功是要付出代价的。”

——本资料谨献给那些愿意付出这个代价的人。

- 第一章：成交你自己
- 第二章：销售最重要的五项能力
- 第三章：完美成交的十大步骤
- 第四章：问对问题赚大钱

杜云生创富教育王牌接班人——游雪刚老师 免费咨询电话：130 2838 0308

用爱心做事，用感恩的心做人



第一章 成交你自己

第 1 节

要先成交客户，必先成交自己。

销售是所有成功人士的基本功。

世界级的管理大师汤姆·彼得士说过这样一句话：领导等于销售。任何成功，都是销售的成功，无论是政治、文化、教育、科技、著作、财富、艺术、发明，这个世界上各行各业所有最有成就的人，他们的成就都来自销售的基本功。换句话说，销售是各行各业成功人士的基本功。

李嘉诚在 16 岁的时候，从推销员做起；18 岁的时候，被老板提拔为业务经理；20 岁的时候，老板提拔他当总经理。20 岁就当上公司总经理，这在任何行业里都是极少见的。更难得的是，当时李嘉诚不是自己创业当总经理，而是别人提拔他当公司的总经理。可见他的销售技能已经帮公司创造了庞大的业绩和利润，公司才会对他有这么大的信任。在这家公司做了两年的管理后，他正式创办长江实业公司。在 22 岁创业之后，奋斗了几十年，他便成了世界华人首富。有人问他致富的秘诀是什么，李嘉诚说是因为当他十几岁的时候学会了销售技巧，他说销售技能花两亿元他都不肯卖。事实上，一个人如果把东西卖出去，他就已经具备了所有成功人物必备的素质了，这里面包含有很多技能，如要懂顾客的心理，要懂人际关系，要有口才和说服力，要有心理素质……这些并不是一朝一夕能学会，更不是用钱能买到，是要一点一滴积累学习的。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



所以有非常多的企业家在创业的初期都是自己亲自做销售。当他们的销售技巧磨练到很好的时候，实际上他们的公司就已经有了一个很大的生存空间或者说成长环境，对于这一点很多著名的企业家、总裁都是很清楚的。正因为他们当初是从销售做起的，所以他们在提拔人才的时候特别会观察哪一个员工对于销售特别有贡献，特别擅长销售，而这个擅长销售者通常会取代下一个领导人的位子。因此很多企业家在子女学成归国之后，未必直接让子女做管理，通常都让子女从市场做起，当他们了解市场之后，再让其来管理企业，这样才能使企业健康发展。毕竟一个企业的销售部门，是带来现金收入、带来血液循环的一个重要的部门。

连日本的经营之神松下幸之助也是从推销员做起的，台湾的王永庆也是从销售做起的，蔡万林也从销售做起。比尔·盖茨大学二年级就休学，创办微软公司之后，也是从销售做起来推销他的软件，来跟客户签合同。世界上的各行各业，几乎每一个最有成就的人都是从销售做起的。

创业成功最重要的技术之一是销售技术（销售技术成功的独门武器）。销售最重要的目的是成交，除了成交其他一切都不算是真正产生收入的关键。大多数售货员或者是销售人员都花了很多时间在拜访客户、整理名单打电话，他们花了很多时间去跟客户交流，他们的目的只有一个：成交。但很多人忘记了这个动作或者是不擅长这个动作，他们做了很多事情都白做，白做之后造成了很大的浪费。



第 2 节

世界管理大师彼得·杜拉克说过这样一句话：除了创新和行销，其他的一切都是成本。创新就是创造了一个新的趋势、新的潮流，创新是改革过去旧的产品，所以创新能带来一个企业的腾飞。而行销当然也包含了销售，销售最重要的关键当然就是成交。一个企业花了很多的时间在成本上面，费了很多工夫投下很多金钱，但是，却没有在真正带来利润的销售成交上面下工夫，这可能就本末倒置了。所以我们不管管理有多重要，也不管财务控制有多重要，成本控制有多重要，人力资源有多重要，我们现在管好维持你这个企业生存必备的最重要的一切的能力：销售技术。这才是关键中的关键。

有一次我听《富爸爸穷爸爸》的作者罗伯特·清崎的演讲，他在世界上推出了财商教育之后，他告诉每一个人，想要赚大钱成为亿万富翁获得财务自由，必须有财务知识。所以他开发了一套现金流的游戏，创造了一个财商的网站，出了一系列财商的书籍。他在演讲的时候，特别强调一句话：销售等于收入。

他就这么直截了当地告诉你，除了销售会有收入，其他的一切都不会带来收入的。他一生当中有两个爸爸：一个叫做他的亲生父亲穷爸爸，是一个政府公务员。另外一个是他朋友的父亲，是夏威夷当地的一名富翁。他把那位富翁称为他的富爸爸，因为他从小跟他最好的同学在一起的时候，常常跟他同学的父亲请教如何致富做生意创业赚钱的知识。他的富爸爸从小教他，教到大学毕业的时候，他的富爸爸说假如你真的想要成为一名创业成功的富翁的话，你必须先去从军。他问为什么你

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



要我去当军人呢？富爸爸说因为一个创业成功的企业家，必须擅长领导力，假如你能在军队里面磨炼几年回来，你会学会真正的领导力。因为在军队中的领导力相当重要，你必须让每一个士兵服从你，你必须在压力下还能够思考，你必须在枪林弹雨当中，你必须在天空中开战斗机的时候，还能够保持冷静的思维，做出正确的判断，这就是一种领导力。军队是最好磨炼你的地方，而学校教不了领导力，学校最多只能教你管理的知识，领导力你要去战场上来获得。于是他听从了富爸爸的建议。

去当了几年的兵之后，他认为他已经学会了一定的领导能力。于是回到夏威夷问他的富爸爸，富爸爸说你必须先去一个大企业，当一名推销员。他说我要当老板的，你为什么又要叫我去当推销员？富爸爸说如果你愿意从一名推销员做起，在市场第一线跟客户交谈，赚取丰厚的回报，成为公司的销售冠军，你就有资格当老板。于是他跑去施乐公司面试，参加销售工作。施乐公司是销售室务机器也就是复印机之类的企业。刚开始的时候，他曾经在一整年当中备受打击，备受嘲笑，备受拒绝，但是记住他富爸爸给他的教诲：没有成为销售冠军，当一个老板是不够资格的。于是他在三四年之后，终于成为施乐公司的销售冠军。在成为施乐公司的销售冠军之后，他就立刻辞职了。



第 3 节

他又去问富爸爸：“当初你叫我从军，我去从军，当初你叫我当销售员，我现在成为销售冠军了，我可以开始创业了吗？”

“没问题，你可以开始创业了。”

在创业过程中，他发现，领导能力跟销售技巧是带给他创业成功最重要的两门技术。

生命中最重要的两件推销

正如前面提到过的世界管理大师汤姆·彼得士说的：领导等于销售。任何成功都是销售的成功，这句话放之四海而皆准。而销售最重要的目标是要成交，也就是说领导者也要会销售，因为他可以成交人才，他可以把他的观念推销出去，而推销员就更不用说了，他需要成交顾客，他需要带来更多的金钱回报。而我们需要学习和掌握的最基础的销售技术，是先要了解世界上最重要的一位顾客到底是谁。如果你想要绝对成交，你先要分清顾客，分清顾客要先从最重要的开始找起。最重要的那位顾客到底是谁？很多人说是我的大客户，是我的家人，是我的一个好朋友，其实世界上最重要的一位顾客是你自己。

当你自己都不愿接受你自己的观念，当你自己都不相信你自己讲的话，当你自己都不愿意用你所推荐给别人的产品的时候，你是不可能将东西推销给任何人，将观念让任何人接受的。换句话说，你需要先推销给你自己，你要先问问自己，我愿

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



不愿意相信我所说的每一句话，我愿不愿意购买我所推荐别人购买的每一项产品。除非你正在推销的产品是属于比较特殊的，比方飞机等一般个人不可能购买的产品。只要你推销的东西你认为是人人都需要的，那你自己就应该是最好的那一位顾客。如果你自己是世界上最重要的一位顾客，你现在生命中最重要的两件推销：第一，要先把你自己推销给你自己。

有非常多的销售人员，他们自己都不喜欢自己，不相信自己会成功，他们自己都不觉得自己是最优秀最杰出的，他们自己都不觉得自己是值得的，他们不觉得自己是别人心目中优秀的推销员，所以他们以非常低的自我形象，以非常自卑的状态在做销售。事实上是没有人愿意跟一个不相信自己的人买东西的。

有一次我去听世界上最伟大的推销员乔·吉拉德先生的演讲，他曾经在失败落魄的年代当过扒手、当过小偷，而且失手被捕，35岁之前一事无成。有一天他遇到了一个机会，去参加卖汽车的工作。可是在他卖汽车的第一年里，运气一点都不好，一整年卖出不到4台汽车。有一天有一个机缘，让他去参加了一个销售训练。通过这个销售训练学习，他认识到一个观念：原来世界上最好的产品，不是他的雪佛兰汽车，世界上最好的产品是他自己。从那以后，他大量地向别人推销他自己，他经常在遇到陌生人的时候发名片并说：“你好，我叫乔·吉拉德。”他发现一次发一张太慢了，干脆一次发一盒。“你好，我叫乔·吉拉德，这一盒名片送给你。”说完他就把一盒名片送出去。所有人拿到名片都吓了一跳，你给我一盒名片干吗。他说：“我希望你记住我叫乔·吉拉德，所以我的作为跟别人也不一样。我一次给你发一盒，如果你觉得浪费的话请你不要丢掉，你把它给需要买车的人或者是将来你帮我发给那些

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



陌生人，让他们也认识乔·吉拉德。”当乔·吉拉德说完这番话的时候，很多人对他真的是印象深刻。有乔·吉拉德出现的地方就会有他的名片，他在吃饭的时候、在看电影的时候、在打保龄球的时候……在全部的消费场所消费完之后，都会放一盒名片，告诉别人我叫乔·吉拉德。最有趣的是：有一次他去看橄榄球比赛。所有的球迷坐在观众台上，看到自己心爱的球队进球之后，都会跳起来欢呼，乔·吉拉德也会跳起来欢呼。他一边跳起来欢呼一边撒名片，很多人在天空中看到名片撒出来了，一看怎么又是乔·吉拉德，甚至在离场的时候发现，整个地上全是乔·吉拉德的名片。所以很多人对他印象深刻，结果主动找他买车，觉得我要买一台汽车我要跟这个人买，因为这个人很特殊，我想跟他交朋友，我想认识他到底是谁。一个人这么自信，所以引来别人对他的信任。一个人要先接受你自己，要先喜欢你自已，你才能把自己推销给别人。所以乔·吉拉德说了一句名言，他说：我卖的是全世界最好的商品，不是汽车，而是我自己。



第 4 节

我们每个人到底在心里面把自己定位到什么样的一个位置至关重要。世界拳王阿里在每一次出场打拳的时候都会在更衣间对自己说：我是最棒的，我是最好的，我是最优秀的，我是无敌的，我能够在第一回合就击垮我的对手，没有人可以把我击败。当他不断地对自己说这样的话，自言自语的时候，记者不断地抄下这些话，并且采访他，还拍了很多照片。看起来这个人怪怪的，像神经病一样，可是拳王阿里在每一次出场的时候，几乎都是在第一回合就把对手打趴下了，所以他战无不胜，攻无不克。有一次，拳王阿里出场的第一回合被对手给打趴下了，当他被送到医院去醒过来的时候说：这一次我忘了，没有在更衣间里面对自己自言自语说我是最棒的。当他一把自我形象给降低、忘掉的时候，他就被对手给打倒了。所以，亲爱的读者朋友，当你读完这本书的时候，你到底能学到什么东西并不重要，最重要的是你能不能开始把这个观念接受进去，开始认为你是最优秀的。你要告诉自己你是昂贵的，一般人是绝对没有办法能够跟你比的。当你有这样的一个认识的时候，你已经开始做到了第一件推销：把自己推销给你自己。

生命中最重要的第二件推销，要把“推销”推销给你自己。什么叫把“推销”推销给你自己？我发现市场上很多人在找工作的时候，喜欢填写当秘书，当行政文员，但他们看到招业务员和招聘销售代表的时候，就会很担心很害怕甚至很反感。如果你招聘了 100 个人，我相信其中有八九十人都是想应聘行政人员，很少有人想做销售，大多数人害怕销售或者是排斥和拒绝销售，或者是不愿意去做销售，不愿意去练好销售技巧。大多数人对推销这个动作本能地有反对的意见，他们可能害怕去做推销，

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



也害怕别人推销东西给他们。当你一有这种思想的时候，是不可能成为一名杰出而且优秀的推销员的。首先要把推销的观念给改过来，你先要爱上推销，你必须接受推销，如果你要喜欢推销你必须把推销当成是非常快乐的事情。当一个人做一件事情有痛苦的时候，他是不想做那一件事情的，而当另外一个人做这件事情是感觉快乐的时候，他是非常乐于做这件事情的。把一件事情联想成快乐，他就愿意去做那一件事情，一个人把一件事情联想成痛苦，他就不愿意做那件事情。换句话说，你一切的行为都是快乐和痛苦的力量在控制的，你必须把销售当成是快乐的事情，你才会把销售做得非常出色，你才有可能变成销售冠军。在我所认识的销售冠军，我所学习的榜样楷模和我自己身上，我都看得到销售等于快乐这样的感觉。我觉得销售是正确的，销售是天经地义的，销售是理所当然的，销售是成就感，销售带来的是满足感，销售就是一切，销售等于收入。



第 5 节

当我们在心目中不断地这样想的时候，我们当然是分分秒秒时时刻刻随时随地去做销售。而你为什么拿起电话来打给顾客会害怕，你头脑可能在想我要拨给张三先生，但是一想拨给张三的时候，头脑又在想最好不在最好不在最好不在，赶快挂掉不在不在不在就好。为什么会这样想？因为你害怕被张先生拒绝。很多人拜访客户的时候敲门，心想最好不在最好不在，敲两三声就走掉了，为什么？你怕被门里面那个人给拒绝。很多人在介绍完产品要签合同的时候，签单的时候，想要求成交，心里面却在害怕担心，却在冒冷汗，嘴巴就讲不出话来，讲出话来也结结巴巴，手上拿着笔又不知道该怎么写。为什么会有这种情况？还是因为你对成交怀有恐惧感，你怕被别人拒绝，你怕被别人怀疑，你怕被别人误解，你怕没面子，你怕丢脸。其实我在这里要告诉读者的，不是怎样销售产品，而是怎样改正你的心态。第一把自己推销给自己，第二把"销售"销售给你自己。

一般人不愿意做销售的五大误区

很多人不愿意做销售的，究其原因，主要存在着以下五大误区：

第一，很多人认为做销售没保障。很多人认为做销售没保障，是因为销售人员的薪水大部分都从业绩那得来的，而找一份稳定的工作上班下班，感觉会比较有保障。我在第一次做销售工作的时候，我问我们经理这份工作有没有保底工资，我们经理告诉我有 15000 块新台币，那时心里感觉真的不错。

当时我连续做了十天推销，一套产品都没有卖掉，经理却告诉我，我们这份工



作有 15000 块新台币的底薪，所以我就想继续坚持到发薪水那一天，等到经理给我发完薪水我就再也不做了。我当时的想法真的很天真：不用卖半套产品就可以领走 15000 块薪水。结果在做了 30 天之后我去领薪水，我经理问我：“你来干什么？”

我说：“领钱。”

他说：“领多少钱？”

我说：“这一个月我一共卖掉了一套产品，这一套 2000 元，我可以提成 800 元。所以我的底薪 15000 元加提成 800 元，我可以领走 15800 元。”

经理说：“你有没有搞错，你一个月就卖掉一套产品，交回公司 2000 块钱，你怎么可以领走 15800 呢？”

我说：“经理你不是跟我说过我们这份工作有保底工资 15000 块钱吗？”

他说：“是有保底工资 15000 块钱，你知不知道保底工资 15000 块钱，要先销售掉 30 套产品，基本责任 30 套卖掉，领基本工资 15000 块钱。第 31 套开始领 800 元提成。”

经理说完这番话我觉得很不合理，就和他理论了一番。

我说：“卖掉 30 套，一套 2000 块钱，等于说我交给公司 6 万元，公司才给我发 15000 块钱，这哪叫保底工资，这是一种提成，只是变相的说法而已。”



第 6 节

结果经理说：“没错，你非常聪明，这是一种变相的说法，可是你要知道，全世界每个人领的都是提成。”

我说：“你吹牛，明明秘书领底薪，开车的司机领底薪，扫厕所的阿姨领底薪，你怎么可以说每个人都在领提成。”

他说：“表面上看来他们好像在领底薪，可是你知不知道他们的底薪怎么来的？他们的底薪也是顾客买产品的业绩当中，从业绩当中提出一点点利润来给他们发的底薪。如果一家公司持续没有业绩，还发不发得出底薪？”

“当然是发不出。”

“不但开不出工资来，不让你下岗就不错了。为什么这么多大企业倒闭，或发不出工资或让员工下岗，就是因为没有业绩没有利润。”

我当时一听觉得有点道理，但是我心里很不服气，我问经理一句话：“经理，表面上看来每个人好像都是领从公司的利润当中提出来发给他的底薪，可是我就必须去销售我个人的业绩才可以领到我的保底工资，而那些上班的行政人员他们都不需要去销售他个人的业绩就可以领到他们的保底工资了，所以不一样就是不一样。”

经理说：“你非常聪明，我想问你一下，你想当金字塔上层的人还是下层的人？”

我说：“上层的人。”

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



他说："你想当人上人，你要先跟人上人学习，那些顶尖人物，他们是靠底薪发财还是靠利润的提成发财的？"

我说："那应该是利润的提成。"

他说："那你想跟他们一样，你就要做跟他们一样的事情，你必须靠利润来赚钱。底薪、底薪，什么叫底薪？底薪就是底下的人领的薪水，秘书领底薪，开车的司机领底薪，保安领底薪，他们都领了好多年了，他们还是底下的人。"

经理告诉我，他从进公司第一天就没有领过底薪，他全靠提成，所以他收入越来越高，甚至步步高升当上部门主管，甚至开了分公司。他不但不领底薪，他还要发薪水给别人。换句话说，他赚大钱是因为他做跟人上人一样的事情。我当时听了恍然大悟。其实我真的在进公司第一天开始就是浑水摸鱼。记得我进公司的第一天，就拿着儿童的百科全书跟同事喊了三声加油加油加油冲啊。冲到哪里？冲到小区里面去，挨家挨户敲别人家的门。可是我敲了几声之后，里面一个声音回答："谁呀？"

我说："我是推销百科全书录音带的。"

他说："不用了，我家有了。"

我想你家既然有了就拜访下一家，又敲一家。他问："谁呀？"

"我是推销百科全书录音带的。"

他说："不用了，我家有了。"



我想你家既然有了就拜访下一家。

"谁呀？"

"我是推销新产品的。"

"不用了，我家有了。"

我说："我连卖什么都没有告诉你，你就说你家有了。"

他说："你不管卖什么我家统统都有了。"听完这个话以后我才感觉到，一般人不喜欢推销员。

第四家，我想再试一次。我就把东西拎在手上，嘴巴上不说我是卖东西的。

我说："大姐你好，我有急事，你快开门。"你猜这个大姐开了没有？开了。开了以后她看到我手上拿一包东西，她就关上门了。我发现一般人真的很讨厌推销员。怎么办？

拜访下一家时我说："大姐你好，我有急事，你快开门。"我记得当时我把产品偷偷地藏楼梯口，身上放着一包百科全书的录音带，然后不让她知道我是推销员。她果然开门了。用不同的方法去做同一件事情，果然会有不同的结果。但是她开了门之后，我下定决心非要进去不可。我把门推开来站在她屋子里面，再把门关上。我决定今天一定要在她面前介绍产品 20 分钟不走掉。实际上我在里面呆了两小时。你一定会觉得我很优秀是不是？我告诉你错了，两小时从头到尾她在推销她的产品



给我，她在跟我讲她的产品有多好，要我买一套。她说她正要出门拜访顾客，刚好我就上门了。你看到没有，我好不容易进去的，又遇到推销高手跟我反推销了。所以当时我在夺门而出之后，我在想一早上

找了6家，都没有人要买我的产品，甚至被反推销，怎么办？

于是我跑去一个没有人会拒绝我的地方，我一推开门每一个人都说欢迎光临里面请，那个地方叫麦当劳。我到了麦当劳点了一杯可乐一包薯条坐下来，一坐坐到下午3点，一家都不想去拜访了，我心里挫折感太深了。回到公司我就骗经理：“报告经理，今天很努力但是卖不掉。”

经理对我说：“再接再厉继续努力，成功者不放弃，放弃者不成功，坚持到底你一定会取得胜利。”

当时他对我说完之后，还叫我明天早上一定要来开早会。所以第二天早上我又去开早会，早会开完又喊三声加油加油加油冲啊。冲到哪里？冲到麦当劳。因为我心里的那个挫折感还是很深，我还是一家都不想去拜访，坐到下午3点，回公司又骗经理。我骗经理骗了两天了，这当然不是一个推销员正确的做法。但就是有好多会这样做，为什么？因为害怕被拒绝，于是在外面浑水摸鱼，表面上看起来好像很辛苦，实际上他并没有真正在拜访客户。第三天早上我又到了公司，开完早会喊三声加油加油加油冲啊。冲到哪里？冲到肯德基。我到了肯德基坐到下午3点。我记得当时我又回公司骗经理，报告经理我很努力，但是怎么都卖不掉。我经理听完这话以后又说没关系，再接再厉继续努力，成功者不放弃，放弃者不成功，坚持到

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



底你一定会取得胜利。当时我连续就这样子每天跑到餐厅坐，甚至会回家睡觉。就这样十天过去了，我当然一套都卖不掉。我问经理，我们这份工作有没有保底工资？

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 7 节

经理告诉我有 15000 块，我心里还想浑水摸鱼，去骗取公司的底薪 15000 块钱。其实经理不给我发 15000 块钱是因为我没有卖掉产品，这是对的，我心里深处明白得很，但是我当时还是不能接受。我记得第 11 天开始到第 20 天的过程当中，我都没有去卖产品，一个客户都不去拜访。就这样子 20 天了，经理跟我提醒说你再卖不掉你就很危险，再卖不掉的话你就有可能会遇到不好的事情，请你一定要卖掉。我说：“经理，没办法，卖不掉就是卖不掉，产品太贵了培训不好，市场上不接受，公司宣传力度不够大……”我找了一大堆理由为借口，经理问我一句话，他说：“那个人跟你同一天进来，卖掉了 30 套。那个人比你还要晚进来，卖掉了 20 套。每一个人都卖掉产品了，为什么你卖不掉？他们卖的产品价格跟你一样不一样？”

我说：“一样。”

“公司宣传一样不一样？”

“一样。”

“培训一样不一样？”

“也一样。”

“那到底是谁不一样？”



我说：“当然是我自己不一样。”

同样的国家同样的改革开放同样的政治经济教育，但是有人成为亿万富翁，有人在街头要饭，到底谁不一样？是你自己不一样。同样的公司同样的背景，同样的文化同样的教育，同样的价格同样的培训，有人成为销售冠军，有人却成为卖不掉产品被市场淘汰的推销员，是谁不一样？是自己不一样。同样的学校同样的老师，同样的校长同样的课本，有人考上大学成为第一名，有人考不上大学被学校退学，是谁不一样？当然是自己不一样。

当时我的抱怨被经理解决之后，最后十天我因为面子问题没办法，只好一天到晚去推销，可还是卖不出产品，最后只好卖给我妈妈一套产品。我妈妈买了一套 2000 元的百科全书录音带也不听。我心里想反正经理发给我 15000 块钱，除掉这 2000 元，我还可以倒赚 13000 块钱。事实上，世上怎么可能有这么好的事情呢？我当时却天真地以为卖不出产品也有底薪领，直到经理把我教训了一顿我才恍然大悟。他说：“你记住，世界上没有人可以保障你，企业保障不了你，公司保障不了你，国家保障不了你，政府保障不了你，你父母也保障不了你。只有谁才能保障你？只有顾客才能保障你。有顾客有保障，有顾客有饭吃，有顾客有收入，没有顾客连董事长都要下岗。”这句话是全世界有史以来最伟大的企业经理人，GE 公司的总裁杰克·韦尔奇说的。

杰克·韦尔奇是谁呢？比尔·盖茨曾经说过一句话：假如我要学习，我只向杰克·韦尔奇学习。韦尔奇上任第一天说了一段话：顾客才能保障你，从今以后我们

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



GE 公司没有顾客部门或顾客不多的部门全部都要砍掉，所有人都必须下岗，再也没有终身雇佣制了。几十年前他在美国就提出这样的说法，是多么超前。换句话说假如你不喜欢做销售，是因为你认为做销售没保障的话，其实你会更没有保障，因为你不擅长创造顾客，你不擅长创造收入，你会更没有保障。销售是世界上最有保障的工作。因为能力就是生产力，当你擅长创造顾客以后，你就会有生产力，你就会有安全感。你把我丢到世界上任何一个地方，并且拿走我的财产拿走我的房子，拿走我的车子拿走我的一切，但只要让我见到人，我就能生存下来。只要你给我半年时间，我又可以净赚 500 万。为什么？因为我擅长销售。这种底气是来自你有能力了，是因为你知道你把话说出去，你可以把钱收回来，是因为你知道你只要提供顾客需要的产品，你就可以赚取到丰厚的回报。这难道不是一种保障吗？



第 8 节

一次我在开一个销售培训班之前，有一个年轻人报名参加我们的销售培训班。他原来是一个销售主管，他交了几千块钱，竟然在开课前一天跑来要求退费。我问他为什么要退费，他说他跟他的老板意见不和，两个人闹翻了他不干了，他既然不做了，他还要来上这个销售培训班干什么。当时我跟他讲你来上课我跟你保证三天后，你一定会有收获，假如上完三天的课你感觉没收获的话我把学费退给你。所以他被我说服完之后，就跑来参加三天培训课。我的课有非常多的企业家来上，上到第三天的时候，我要求每一个人上台介绍一下他自己。

当这个年轻人上台介绍完他自己的时候，我说他本来交了一笔学费，要来上这三天的课程，在前一天要退费，因为他的老板跟他闹意见，他辞职不干了，所以他认为学这个销售技巧也没用了。现在三天来的表现大家都看到了他表现有多么杰出，在课堂上他有多么认真，请问一下有谁愿意给他一个工作机会，让他去你们公司做销售主管。现场有 70%的老板当场说我愿意，并且在下课之后跑去跟这个人交换名片，要这个人去他公司上班。当你是一名杰出的销售高手的时候，你怎么可能没保障？经济景气的时候需要推销员，不景气的时候更需要推销员，不景气的时候更需要擅长销售的人去创造业绩创造利润。但是景气的时候领死工资的有工资可以领，不景气的时候领死工资的就没有工资可以领了，他们可能就要下岗了，可能他工作都找不到了。推销员永远不怕不景气，永远不怕没工作，销售是世界上最有保障的工作。如果你能把“做销售工作没保障”这个误区给改过来的话，你开始接受推销的心态已经被建立起来一点儿了。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



第二，感觉收入不稳定。我曾经在刚开始做销售的时候跟我爸爸谈过话，我爸爸说你不要做销售，你个性内向害羞不适合。我说不不对呀，就是内向害羞我才要改变我自己。他说你赚不到钱的，如果你改变自己改变不过来的话，你不但赚不到钱而且会很辛苦很累的。我说不不对，有人可以赚到100多万你知道吗。他说那是别人不是你，我了解你，你是我儿子你不适合的。我说爸爸你为什么不肯让我试一试。他说我告诉你就算你收入增加了，也有可能下跌，收入太不稳定了。我说爸爸就是不稳定才有不稳定的高嘛。他说那万一会有不稳定的低怎么办。我说会有不稳定的低，但也有不稳定的高。什么叫不稳定？不稳定代表会有高也会有低，会有低也会有高，所以为了赚取高收入，你愿不愿意去挑战那个不稳定的收入？如果不愿意的话，你永远只能领卑微的死工资，你永远只能领一点点可怜的死工资。如果你想要赚大钱的话，你要记住就是因为销售不稳定，我们才有高收入。



第 9 节

第三，认为做销售求人没有面子。为什么你会认为做销售是求人没面子？那是因为你没有把你自己推销给你自己，你也没有把“销售”推销给你自己，你更没有把你的产品推销给你自己。一个顾客会掏钱出来买你推荐的东西，是因为他觉得花了这个钱得到的产品为他带来物超所值的利益。今天顾客掏 1000 块跟你买东西，是因为他感觉买完东西能够为他带来 1000 块以上的价值，甚至是 1 万块以上的价值。换句话说你卖东西给别人不是在求别人，是在帮助别人，是在贡献价值给别人，付出利益给别人。你怎么是求别人？

假如你今天买了这本书回去看，或者是买给你员工看，你们学会了这一套观念和技术之后，你们的业绩会倍增，利润会增加，我根本就认为你买这本书是你赚到了。虽然我们获得利润，可是你获得的利润更大，怎么会是我求你？是我帮助你给予你更大的利益。

曾经有一个做保健品的女士，她在我的课上问我，为什么她的业绩不好？

我说：“你为什么不去拜访大量客户？”

她说：“因为我胆怯我害怕，我没信心，我怕被拒绝。”

“你上来。”

她上来之后，我当时就叫她从身上拿出 100 块钱来，我问她：“把这 100 块拿去卖给别人 10 块，你敢不敢？”



这是一张真钞 100 元，她说当然敢了。

"你卖不卖得掉？"

"当然卖得掉。"

"如果有人不买的话，你认为是谁的损失？"

"当然是那个人的损失了。"

"叫别人拿 10 块跟你买这张 100 块，他拒绝你了，你认为是谁傻？"

"当然是那个人傻了。"

"那你怕什么？"

"不怕啊。"

"那就对了嘛，你为什么怕你的保健品被别人拒绝？是因为你自己心里面不觉得它物超所值 10 倍以上，不觉得你收别人的钱，带给别人更大的价值，就像你不觉得它值 100 块一样。如果你真的觉得你的产品物超所值，你是最好的，你是最棒的，你怎么会不敢卖东西给他，你怎么会不敢收他的钱，你怎么需要别人？"

就像最近我的全年行程，排得非常满，从东到西从南到北，我们安排了 200 场的演讲。现在有人问我说，能不能安排 4 月几号到那边演讲。我说不行，因为我没有排行程。我自己要休息，要去学习，我也要跟家人相聚，所以我不愿意去帮他去演

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



讲。后来他通过关系找到我的好朋友来请求我抽时间去帮他讲课，我只好勉强答应他。我们跟他开了一笔比较昂贵的出场费，但他还是愿意付。因为我带给他们的培训，让他们全公司业绩快速提升，所以他付给了我 6 位数字的出场费。我觉得我愿意卖给你产品，我愿意卖给你服务，是我帮助你而不是你帮助我，不是我求别人。

欢迎登陆游老师新浪博客更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 10 节

优秀的推销员跟客户吃饭，是客户请吃饭。优秀的推销员是客户配合他的时间，优秀的推销员是客户排队跟他买产品。只有三流的推销员，才是拜托别人买产品，才是拜托别人给他见面时间，迎合顾客的时间，低声下气去请别人吃饭。做销售是世界上最光荣的工作，不是求别人的工作。

第四，害怕被拒绝。做销售常常被拒绝，我不想被拒绝我害怕被拒绝我不喜欢被拒绝，这是世界上最大的误区。为什么？因为拒绝等于成功。一个人，他的观念一定有人反对，也一定有人赞成，没有一个人是全世界都反对，也没有一个人是全世界都赞成他的，再伟大的人也有人反对，耶稣基督有人赞成有人反对，释迦牟尼有人赞成有人反对，美国有人赞成有人反对，连本·拉登都有人赞成有人反对，连萨达姆都有人反对但也有人赞成，所以全世界没有一个人是 100%的人都赞成他，也没有一个人是 100%的人都反对他的。那么你不断去推销你的观念你的产品，不断提出建议给别人的时候，会有人反对，但也会有人赞成，所以被拒绝越多表示你行动量越大，行动量越大越有人拒绝，但同时也有人赞成。你不要管多少个 NO，你要的是得到那个 YES。行动了 100 次有 80 个说 NO 不重要，重要的是你得到了 20 个 YES 了。你要的就是那 20 个 YES，如果你不想被拒绝，你从来不去推销将一个 NO 都不会听到，但你也听不到一个 YES。这个世界上从不被拒绝的人，就是最不成功的人。美国总统只要有 51%的选民选他他就当选，但是你不要忘记还有 49%的人不选他，被 49%的国人拒绝，却当上了美国总统。被拒绝是不是等于成功？因此我们要热爱拒绝喜欢拒绝，要欢迎拒绝。根据几率法则，被拒绝越多成功也越多。所以常常被

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



拒绝的人收入高，而不愿被拒绝的人，就会没有什么收入。

第五，认为自己的职业与销售无关，所以不需要学习销售技巧。

很多人常常说我是后勤的，我是搞技术的，我是搞管理的，我不需要推销，我不需要学你的任何销售技巧。这是天大的误区，每个人都是推销员，任何行业都需要销售技巧，不管你是总经理、副总经理，不管你是技术、后勤、客户服务，哪怕你在接电话你都是推销员，因为这个公司的推销带来业绩，业绩带来利润，利润带来每个人的福利，增加利润人人都有责。我们公司每个人都是推销员，我们公司发非常多的薪水给后勤人员，也发非常多的薪水给技术人员，也发非常多的薪水给客服人员，但他们都知道他们的每一分钱都来自销售，他们都全力地帮我们做销售。

就算你不是做销售产品的，你都在推销你自己。领导人在推销你自己的观念，属下才会跟你意见统一，企业家在推销你企业的形象，所以蒙牛要出来演讲，牛根生出来要跟市场面对面接触。老师在推销学问、观念和方法技术能力给学生，学生才会听话才会考试考高分，才会热爱学习。父母在推销爱心给孩子，老婆在推销爱心给老公。不会推销的人你的老公会不爱你，不会推销的人你老婆会跑掉，因为你不会推销你自己。曾经我在讲课的时候遇到了一个案例，她说我先生在外面养狐狸精。什么叫养狐狸精，就是有外遇的意思。我看过一个报道为什么男人爱在外面有外遇，有一个社会学家作调查：外面所谓的二奶或者是狐狸精即小老婆跟大老婆的差别。他们对比了 13 项，比方说个性相貌能力，比了 13 项发现家庭主妇赢了 1 项输了 12 项。赢哪一项？烧饭洗衣服带小孩子。输哪 12 项？不管是个性温柔体贴语言能

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



力，全部都输。为什么？最后有人说是因为这些家庭主妇，她们不会推销自己，她们婚前的时候很会推销自己，温柔体贴打扮得非常好，相貌非常美丽，这就是在推销自己。但是婚后售后服务不好，所以老公要退货。婚后一天到晚凶巴巴的，也不知道要温柔体贴支持老公，就会跟他吵架，每天都麻布袋一套，也不穿得漂漂亮亮，头发也不梳，嘴里咬块肥猪肉在那边，老公一天到晚怎么不回家，老公怎么那么晚回来呀，你在搞什么鬼呀。你这样子怎么会有人喜欢。我跟那位我的女学员讲完这话以后，她开始掉下眼泪，她说我婚前很会推销我自己的，但是现在我差点要被退货了。

每个人都是推销员，连家庭主妇也是推销员，任何行业都需要销售技巧，哪怕你是一个最棒的工厂你也需要接订单。所以亲爱的读者，从这一秒钟开始你要把你过去所有对于销售的负面想法统统扔掉，把那些误区统统给改掉，对销售建立正面的认识，开始去迎向销售，学好销售做好销售。绝对成交要先成交你自己，把两件事情卖给你自己，第一把你自己卖给你自己，第二把推销这件事卖给你自己。



第二章 销售最重要的五项能力

第 1 节

销售的能力就是自我认定的能力，自我认定能力越强，销售能力就越强。

销售能力是怎么来的？是与生俱来，还是后天养成的呢？

在认识销售能力之前，先要理清能力与自我认定之间的关系。我们要先知道，一个人的自我认定越好，他的能力就会越强。

记得我在读书的时候，常常对我的父亲说，我不是读书的料。我父亲就说，你只要认真读书，今天晚上学习到 12 点，你明天一定考得好。我当时头脑里面就认为我不是读书的料，我干吗努力读书呢，就算学习到晚上 12 点我也考不好，所以我就马马虎虎学习到晚上 12 点，第二天当然考不好。一考不好，我又会说，你看吧，我就不是读书的料。当时的我自我认定很糟糕，有些负面的信念，会导致负面的结果，而负面的结果会导致你更加负面的信念，这就会进入恶性循环。但有些做事很有把握的人，他说这个事我一定办得成，这个顾客我一定能搞定。他相信自己做什么事都一定会达到目标，所以这种自信会导致他做事的时候积极，遇到问题不放弃，最后导致他做事情真的达到了他预先设定的结果，反而他会说，你看吧，我就说过我做什么都一定会达成目标的，所以导致更强大的信心，这叫做良性循环。所以你头脑中的自我认定，决定了一个人的能力。一个成交高手一定要具备以下五种能力，改变你的自我认定就可以改变你的能力。



能力之一：开发新顾客

销售最重要的第一项能力，叫开发新顾客。

很多人说我业绩不好，是因为我没顾客了，是因为我没有名单了。

其实你不是没有名单，也不是你不会开发新顾客，只是你的自我认定出了问题。你告诉自己你不会开发新顾客的这个想法，导致你不去积极开发新顾客，事实上，客户满街都是，准客户到处都有。只是因为你认为你不会开发新顾客，于是你关闭了你的心灵，你不去寻找任何的方法或者机会或者场所，你当然遇不到理想的顾客了。

在上文提过乔·吉拉德的顾客都是争先恐后排队来跟他买车的，他不用上门开发新顾客，所有顾客上门来主动跟他买车，原因就是在他用名片铺成的一条路，他的客户顺着他的名片铺成的路来找他买汽车，事实上是他广发名片这一个动作让他变成了开发新顾客的专家。



第 2 节

乔·吉拉德有一次演讲，在三楼的会议厅，我跑去听课的时候，从一楼进去。有人拦住我说先生你是来听乔·吉拉德先生演讲的吗？我说是。他说给你一张乔·吉拉德先生的名片，结果走到二楼的时候，又有人发名片，说先生你是来听乔·吉拉德先生演讲的吗，我说我有名片了，他说没关系再给你一张。到了三楼的时候又有人拦住我，先生你是来听演讲吗？我说是。他说给你一张乔·吉拉德的名片。我说我有两张了，他说没关系再给你一张，结果我走进会场里面等着，大会开始的时候，又有人到我面前来发名片说，这是乔·吉拉德的名片。我说奇怪你们在搞什么鬼，发这么多乔·吉拉德的名片干什么？结果，当主持人说让我们欢迎乔·吉拉德先生出场，乔·吉拉德从后门出场，在 3000 多人面前一边走一边撒名片，一边走一边让名片飞出去，飞了十几分钟终于走上台。上台以后，他甚至把身上所有的口袋的名片全都掏出来往台下扔，最后再把自己鞋子都脱了，连鞋子里面都有名片往下扔。乔·吉拉德最后拿一张椅子站在椅子上，拿一个箱子往下一撒，撒的全是他的名片，他说我就是这样成为全世界最伟大的推销员的，请问一下，你们还有什么问题没有？台下一听傻眼了，就这样成为全世界最伟大的推销员吗。他说是的，一般人发名片最多一次发一张，一个月能发掉一盒已经不错了，但是乔·吉拉德在卖汽车的年代，他一个月发 500 盒。我问他你现在已经不卖汽车了，为什么你还发这么多名片，他说因为我还是要推销我自己啊，我在全世界演讲我有写书啊，越多人认识我的话，越多人买我的书听我的演讲。他回到饭店，在他饭店的楼下遇到服务员，他一样会跟服务员微笑：你好，我叫乔·吉拉德。照样推销他

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



自己。

这么简单的一个动作，我们每个人都会，只有当你的自我认定出问题了，才无法实践。要相信，你是开发新顾客的专家，要不断地对自己说：我是开发新顾客的专家，我是开发新顾客的专家，我是开发新顾客的专家。当你真的相信你是开发新顾客的专家的时候，也许你坐公车都可以开发新顾客，也许你走路踩到别人脚你都可以跟他认识一下，说对不起我改天亲自登门向你道歉，请你留下你的姓名电话好吗。你可能上厕所都可以开发新顾客。开发新顾客，需要的就是一个结交朋友的能力而已。你喜欢交朋友，喜欢别人的话满街都是顾客。

你看到人在走路，都跟看到钱在走路一样，只要你相信你是开发新顾客的专家。

能力之二：做好产品介绍

销售的第二个最重要的能力是做好产品介绍。

很多人的顾客很多，他的名片被收集到了，但是他不擅长产品介绍，他也不跟客户做产品介绍，只是闲聊，结果他交了很多朋友，可是产品没有卖出一个。因此我们要善于在跟别人打交道聊天的时候把自己的产品给推广出去。为什么大多数人不会产品介绍？因为他经常对自己说，我口才不好我不会产品介绍，我不懂产品知识。其实不是，真正的产品介绍，用不着懂很多产品知识。销售是信心的传递，是情绪的转移，在讲产品的时候，你那种热爱产品的兴趣传出去了，就会让别人感受到你的热诚。于是你将产品的价值只要讲出几个优点就把价值给塑造起来了，当你把价值塑造得比价钱还要大的时候，别人就有兴趣向你购买。物超所值的感觉出来



的时候，别人就会掏钱跟你买东西了。

有一次我去买家具，经过了一个又一个家具摊子，因为我不喜欢他们的款式，就想要离开。当我走出家具城的时候，有一个人拉住我说：“先生先生，你刚刚都在看茶几对不对？”

我说：“对呀。”

他说：“你看看我的茶几。”

我说：“看了，都没有兴趣。”

他说：“先生，等一下，我保证你看了会有兴趣。”

我说：“什么兴趣？”他拿出一个榔头来，拿着那个铁锤，往那个玻璃上敲下去。当时我吓了一跳，生怕他把那个玻璃给敲碎了喷到我。结果他敲完之后，清脆的声音响完，玻璃依然完美地挺在那里。

他跟我说：“先生看到没有，这是钢化玻璃，你买一般的玻璃就算 800~1000 块，好像很便宜，实际上小孩碰破了你又要换一个。现在我们这个 1800 块钱，好像比别人贵，但是你看看，它再怎么敲都破不了。先生，你要不要来试试看？”

他甚至用脚去踩去踏那个玻璃，玻璃稍微有一点弧度弯了一下，但是依然是保持原来的完美状态。当时我对那个玻璃立刻产生兴趣了。他用了一个小小的动作，甚至是互动让我跟他动起来。通过这种现场演示的方法来突显、塑造产品的价值，

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



不失为一个完美的产品介绍方法。不是很会讲什么叫钢化玻璃，讲玻璃的成分，讲玻璃的知识，才是产品介绍，而是你对产品的极大的热情传出去，你用一个很有创新的方法，很有创意的方法，跟顾客作沟通和交流，而不是把你公司教你那一套死板板老掉牙的产品介绍方法原封不动地一字不漏地背给顾客听他就会买，那是错误的想法和做法。

欢迎登陆游老师新浪博客更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 3 节

还有一次我去听一个公司的年会。那家保险公司请出全公司最优秀的销售标兵，也就是保险公司第一名成交高手出来演讲。这个成交高手说，他只要进客户家门了，客户 90%都会听他讲保险，80%都会跟他买保险。而一般保险业务员很纳闷，一般很难进别人家里面，一进都被别人轰出来。或者进去讲到保险没几句，又被别人赶出来，最后会有买保险的人那更是少了。这个人是怎么卖掉他的保险的？

他说，他到客户家里，会跟客户要一杯水喝，然后，喝了一口，他就把这个水放在茶几的边缘。这时客户会很紧张说这个茶杯请不要放在这么旁边，太危险，就把茶杯放在茶几中间。而这个时候保险业务员问，你为什么要把茶杯放里面，放旁边不行吗。客户马上会说不行，太危险，万一打翻怎么办。结果这个保险销售人员就说这位先生你连杯子都那么害怕它打翻，担心它有风险，何况是人呢？今天我来带给你的是人的安全和保障，让你避免人生的风险。他这样的一个动作立刻激发了顾客的好奇，两个人交流的时候立刻产生了共鸣点。他用了一个很有创意的方法，创新的产品介绍开场白，让别人不可抗拒。

所谓的要给自己带来保险避免风险的这样一个观念，这就是完美的产品介绍的案例。你的产品优点是什么，特色是什么，找出你产品最大的卖点，并且用一个很有创意的方法让客户迅速产生兴趣。改变你的想法，要认为你是产品介绍的高手。当你对自己不断地说你是产品介绍高手的时候，你的信念会激发着你跑出来种种的

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



灵感，这些灵感会让你在顾客面前有完美的产品介绍方案的。信心很重要，对自己不断地说：“我是产品介绍的高手，我是产品介绍的高手，我是产品介绍的高手；我现在就非常擅长产品介绍，我喜欢产品介绍。

我知道我说出来的每一句话客户都非常爱听。”就这样子不断地说给自己听。当你对自己不断这样说的时侯，也许刚开始你不太相信，也有点不习惯，但没关系，说久了你就会发现，产品介绍很容易很简单，说久了你接受这个想法以后，你的能力就提高了。

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 4 节

能力之三：解除顾客的抗拒点

销售的第三种能力叫做解除顾客的抗拒点。

很多人说我不会解除顾客的抗拒点，顾客有问题我解决不掉，顾客的怀疑我无法回答他，无法让他相信我。事实上，不是你不会，是你的自我认识出了问题，是你自我设陷，你把自己的灵感给消灭了，你抑制了你的能力了。所以在学习解除顾客的抗拒点之前，你必须先改变你的思想，对自己说不一样的话，开始说：我可以解除顾客任何的抗拒点，我可以解除顾客任何的抗拒点，我可以解除顾客任何的抗拒点。

当你相信你可以解除顾客任何的抗拒点的时候，请问如果你真的可以解除顾客任何抗拒点，顾客有抗拒解不解决？当然解决了，解除不掉也到解决掉为止，解决到顾客真的下定决心购买你的产品了你才可以走。这样你的业绩就好多了，你的能力就表现出来了。为什么你解除到一半，顾客反对你就会走掉呢？因为你不相信你是解除顾客抗拒点的高手，你不相信你能解除顾客每一个抗拒点，当你不相信你能解除你面前的人的抗拒、怀疑和反对的时候，你当然会走掉。而走掉的结局就是再也没机会了，你必须在当场就解除顾客的疑虑。

世界顶尖的潜能激发大师安东尼·罗宾在 17 岁的时候，被他妈妈赶出家门。他为什么被他妈妈赶出家门？因为他发现家境不好，他上学的时候别人都穿长裤，而他在高中一年级长到两米多高，他原来的长裤就变成七分裤了，他家里又买不起好



的食物给他吃，父母亲又经常吵架，他妈妈婚姻生活又不好，改嫁了四任老公。有一天他回家问他妈妈三个问题，他说："妈妈，为什么我才 17 岁就已经换了四个爸爸？"他妈妈一听火冒三丈。

他又问："妈妈，为什么全校都有火鸡大餐可以吃，我们家连鸡头鸡脖子鸡屁股都买不起？"

他问他妈第三个问题："为什么我是全校第一个穿七分裤上学的人？"他妈妈说："你要不喜欢这个家你就给我滚出去。"他说："滚就滚。"

他身无分文睡在街头，跑到银行去打工帮别人扫厕所，每天扫厕所扫七八个小时，一小时赚几分钱美金。他每天都想找成功的机会，但是扫厕所当然不会成功不会赚大钱不会成为亿万富翁。

有一天他朋友跑来跟他讲，安东尼你真这么想要赚大钱的话，有一个人叫吉米·罗恩，可以帮到你，我建议你去听听看吉米·罗恩讲课。当时他一听立刻跑去参加吉米·罗恩的演讲课程。吉米·罗恩演讲两个小时，给了安东尼·罗宾两个很重要的启发：第一，努力不一定会有钱；第二，赚钱必须找方法，也就是努力用对的方法才会赚到钱。如果你想学，我们即将要在下个礼拜开一个为期三天的培训课程，学费不贵，只要 1200 美元。当年，对在银行里扫厕所每小时赚几分钱，又被妈妈赶出家门的安东尼·罗宾而言，1200 美元简直是天文数字，何况是在 20 多年前。当时安东尼·罗宾马上回答说老师你的课很好但我没钱所以我不能来上课，我也没有时间也不能来上课。



第 5 节

吉米·罗恩是当时全美国最顶尖的激励大师，他当然不会让安东尼·罗宾找借口，安东尼·罗宾这么想要改变自己但却找借口。当一个人有梦想的时候是很好很伟大的，但当一个人又有借口的时候，借口更伟大，借口的力量比梦想更大，同时有梦想又有借口，借口一定会占上风，借口会把梦想给打灭、打消的。所以安东尼·罗宾当时找完借口之后，吉米·罗恩就问你到底是缺钱还是缺赚钱的本事，安东尼·罗宾说我应该是缺赚钱的本事。你就是因为缺赚钱的本事才应该来上课，你没钱不来上课，继续没本事，继续赚不到钱，继续赚不到钱还是不能来上课。你什么时候才会有钱。安东尼·罗宾听完以后说：“我听懂了，我就是因为没钱我才更应该上课，现在我没有 1200 美元没有关系，我下定决心一定找到 1200 美元来上课。”

只有一周的时间，他问自己到底哪里能借到钱。他所有朋友都不相信他，他只好跑去找银行贷款。他去银行信贷部，经理说你未满 18 岁，没有父母担保，又没有汽车担保，又没有房子担保，没有正式工作所以不借。他跑了一家被拒绝，两家被拒绝，被 46 家拒绝后有一家银行的工作人员说你竟然为了上课去跑了 46 家银行借 1200 美元，我很感动，银行是不可能借你钱的，我个人掏腰包借你好了。安东尼·罗宾借到 1200 美元去上课，上完课之后他知道要成为有钱人必须从销售做起，于是他放弃了扫厕所的工作，开始去销售吉米·罗恩的教材。他认为要有钱必须先帮有钱人工作，他想变成跟吉米·罗恩一样的人，所以他加入了吉米·罗恩的机构。他当时推销的教材，也是 1200 美元一套，是书加录音磁带，是在家里面自学的教材。这

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



时候安东尼·罗宾开始第一个月拜访客户。陌生拜访，100%的成交率，也就是说只要他进得了别人家门 100%能成交。

他到底怎么样达到 100%成交率呢？就是因为他太相信顾客应该买，他太相信这个产品能帮助别人，他坚决地相信顾客的抗拒点是顾客的借口，是阻止顾客成长、阻止顾客改变最大的杀手。他坚决相信他能改变这么大，他也能帮助顾客，所以他要解除顾客所有的抗拒点，排除顾客所有的借口。于是他拜访了一个顾客，这顾客说安东尼·罗宾你讲得很好，但我没钱，1200 美元太贵了。安东尼·罗宾听完马上说，这位先生，我 17 岁被妈妈赶出家门，在银行里扫厕所，流落街头，每小时赚几毛钱美金，我为了要上三天的课程跑了 46 家银行，去借了 1200 美元。你 30 多岁，有房子有车子有正式工作，有老婆有小孩有银行信用卡，你怎么可能没有 1200 美元呢？这客户一听对啊，我怎么可能没有 1200 美元。好吧，好吧，跟你买。他又拜访了一个客户，听他介绍了这个教材 3 小时。3 小时之后这个客户说，安东尼·罗宾你讲得很好但我要考虑考虑，安东尼·罗宾马上说，先生，我讲了 3 小时，你竟然说你要考虑考虑，那表示你一定是没听清楚，或是我没介绍清楚，对不起，让我从头再讲一遍。他竟然再从头介绍这个产品，介绍了 3 小时，客户总共听了 6 小时。客户一听头晕了，说算了跟你买算了。客户说没钱，他说你不可能没钱，客户说考虑考虑，他说肯定是你没听清楚，就这样抱着坚信他的产品、客户一定要买的信念，把每一个客户的问题统统解决，达成第一个月 100%的成交率。



第 6 节

想一想看，你为什么被客户拒绝一两次就调头就走？那是因为你没有坚定解除顾客拒绝的信心和能力。

能力之四：成交

当你是开发新顾客的专家，开发大批顾客，当你能有完美的产品介绍，当你能解除顾客每一个抗拒点的时候，你的业绩会不会一定提升？为什么？因为解除完抗拒了还要成交。所以销售的第四项重要能力，叫做成交。

为什么很多人解除完抗拒却不会成交？其实很多销售人员都不敢成交，很多销售人员在成交那一刹那，明明知道该成交了他害怕了，心跳加快，呼吸急促，开始冒汗，他开始觉得自己是不是不该要求顾客成交了。他那一刹那心里想顾客可能不会买，顾客会拒绝他，所以当他鼓起勇气要求成交的时候，顾客感受到了他那种唯唯诺诺犹豫不决的状态。热情会传染，热情有感染力，而犹豫不决也会传染，犹豫不决的心理也会传染给顾客。当你应该坚决要求别人成交的时候，那一刹你内心犹豫不决了十秒钟，你客户感受到了你的犹豫，可能他本来要买的，他都会对你说我要考虑考虑。因为他觉得你自己是不是对产品好像没什么信心的感觉，于是导致了你要求成交但是被他拒绝了。因此成交是一种能力，但更是一种思想状态，你为什么不敢要他成交，因为你害怕被拒绝。所以你头脑里面的思想，想错了，你应该想他会成交，你应该想他会买，你应该想顾客很乐意购买我的产品，你应该想我面前的顾客一定会买我的产品，你应该大声对自己说：每一个顾客都很乐意购买我的

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



产品，每一个顾客都很乐意购买我的产品，每一个顾客都很乐意购买我的产品。你必须把自己的思想改造成这个样子，坚信别人会买。因为你坚信别人一定会买，所以在该成交的那一刹那你会开口。开口后大不了他不买，反正你不开口他也不买，但万一他买了你不是得到一笔生意了吗？所以开口总比不开口好。

成交没有技巧，成交的关键就是两个字：要求。你不敢要求所以你成交不了，要求，坚决地要求，如果顾客从头到尾听到这里为止，顾客抗拒点都解决完了，你是应该要求他签单了，你应该要求他付钱，你怕什么呢？如果你真的 100%有信心的话，你应该果断地开口要求才对。

在美国曾经有一个卖厨具的公司招聘了一批推销员，这批推销员有一个小小的故事。业务经理非常讨厌其中一个推销员，所以在培训了五天五夜之后，他要整整这个推销员。他把这个推销员找来说：“我给你一个名单，这个名单是我们全公司最棒的一个顾客，谁去拜访他，他就会跟那个推销员买东西，所以请你去拜访他，你会立刻产生业绩的。”这个推销员深信不疑，非常感谢经理的帮助。其实经理根本是骗他的，经理给他的名单是全公司最烂的一位顾客，谁拜访他，他都不买，但是经理想故意整这个人，可是这个人却很相信经理的话。在他要离开时经理又把这个推销员给叫回来：“年轻人你回来，刚刚我跟你讲这个顾客一定会买你的产品，但是你要注意，他刚开始会故意拒绝你，他会故意说不买，你们产品品质不好、质量不好、价格不好、服务不好，我绝对不跟你买……这些话你不要相信，他拒绝你是在考验你，拒绝得越多等一下他买得越多，你明白吗？”这个推销员深信不疑，感谢经

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



理的好心提醒。这个推销员说：“经理你为什么对我这么好，我要是没有听你这番话，可能就被他给骗出来了，所以经理你放心，我一定100%成交给你看。”

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 7 节

结果这个推销员真的去拜访那个老总。

"你好，×× 老总，我是××公司的销售人员，今天特地来跟你介绍我们的厨具。"

"你们公司来了太多人了，我都不想听，你给我出去。"

这个推销员心想：果然跟经理讲的一模一样，他开始拒绝我了，千万不要被他骗，他在考验我。

"××老总，是这样的，我知道你想赶我走，但是你听完我跟你介绍产品可以吗？"

"质量不好。"

"你以为质量不好其实是很好的，那我再跟你介绍一遍好吗？"

"服务不好。"

"你以为服务不好，其实是不对的，我跟你介绍我们的服务好吗？"

"价格太贵了。"

"事实上是不贵的，老总，听我解释好吗？"



老总生气地说：“你给我滚出去！”

他想：老总果然在赶我走了，老总赶我走的时候是在考验我刺激我，经理跟我讲过这个老总是好顾客，只是在暂时欺骗我而已，千万不能被他给骗了。

“老总，请你相信我，今天买我的产品一定不会错的，让我给你介绍好吗？”

“给我滚出去！”

“你不要再赶我走了，我知道你会买的。”

“你给我滚出去，我不会跟你买的。”

这个推销员心里还想：太好了，的确跟经理讲的一模一样，拒绝越多等一下买得越多。

“老总，你不要再拒绝我了，我相信你会买的。”

“我不会跟你买的，你快走吧。”

“你会买的。”

“我真的不会跟你买的，你快给我滚出去吧。”

这推销员一想真的跟经理讲的一模一样，太棒了，太好了，这时候他坚持到最后：“老总你会买的对不对？”

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



"不会。"

"会买的。"

"不会。"

"你明明有需要。"

"不需要。"

"让我再跟你介绍一遍。"

"你给我走。"

"我很有耐心的。"

"你快走。"

"你怎么赶我都不会走的。"

"你厚脸皮。"

"不是，我真心要帮助你。"

这老板一听气得半死，拍着桌子说："我从没见过你这么不要脸的推销员，做生意这么多年没见过你这么厚脸皮的人，这个人真是脑子有问题，是不是我怎么赶你，你都不走。我今天服了你了，就跟你买一套产品了。"

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



这个推销员一听心里还笑了：哼，你早就会跟我买，还演戏演得这么像，经理早就跟我讲过了。他不好意思揭穿顾客，于是他就跟客户讲说：“好吧，谢谢你的支持，其实我知道你会买的，你刚开始太生气了，你考验我也用不着发这么大脾气，你演戏演得实在是太像了。”

这客户气冲冲地赶快付钱签单把他赶走，这个推销员拿着产品的订单和钱回去跟经理讲：“经理，你看我把订单拿回来了，谢谢你跟我介绍这个客户。”

经理吓了一跳：“你真的拿到订单了？”

“经理你不是告诉我，他是全公司最棒的顾客吗，怎么你不相信我拿到订单了。”经理说不出话来了，经理是骗了这个推销员没错，但是因为推销员他坚定不移的想法，他被骗得太彻底，他积极的思考信念投射到他的行为上，而他行为坚持到底的要求，导致了客户真的跟他买产品。



第 8 节

当你坚信顾客会买，你是不会放弃要求顾客购买的。你要相信你面前的顾客 100%会买你产品，而大多数推销员在销售结束的时候是不敢要求的，就算敢要求也要求一次就放弃，就算敢要求一次，两次就放弃，就算敢要求两次，三次被拒绝就放弃，就算敢三次四次，四次以上也会放弃。四次以内就放弃的销售人员占 96%，只有 4%的人在销售的时候敢要求五次甚至五次以上。被拒绝了还继续要求的只占 4%。根据营销协会统计，60%的生意是在要求四次以后成交的，换句话说，只有 4%那个坚持到底的销售人员能拿到 60%的订单，而剩下 40%的订单有 96%的人在争取在抢。你要是那 4%肯坚持开口要求四次以上的人，你会得到最大的市场，你要是那 96%不敢要求四次以上的人，你只能跟 96%的人去抢可怜的、少数的 40%的生意。有人说不对，有时候我要求顾客两次或者一次他也买了，并不用四次。其实可能是这样，有一个客户，别人推销产品给他，结果顾客说 NO 那个人就放弃了。过一两个月同样行业推销员又去他那推销一次，这个人又说 NO，两次了之后第三个推销员在一个月后又去推销，这客户听了三次了，感觉可能要买了，但是还是说我要考虑考虑，所以这个人又走掉了。第四次这个人去推销的时候，刚好客户一听好吧，头脑里面想既然这个东西那么多人来跟我介绍，我听懂了决定要买了。刚好那第四个人是你，你一出现他刚好跟你说要买，所以你很幸运你只一次就成交了，但是事实上也是客户拒绝了别人超过四次才购买的。

换句话说每一次要求顾客购买的时候被拒绝就走掉的人，是在为下一个推销员铺路，每一次顾客说 NO 的时候你就走掉，你等于帮下一个推销员做生意，帮下一

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



个推销员做产品介绍，所以你做白工。如果你拜访顾客听到他说了五次 NO 最后第六次成交了，如果你成交一笔生意是 5000 元的订单，那 5000 元订单你能赚到比方讲 20%是大概 1000 元，那 1000 元是你的佣金收入，但是你是在被拒绝五次之后第六次成交的，等于说你每被拒绝一次你赚到了 200 元第二次又赚到了 200 元，五次 200 你赚到了 1000 元，只是这个 1000 元在第六次一次付给你而已。被拒绝一次能赚 200 元，开口要求他说 NO 一次你赚 200 元，你一定想大量的听到很多的拒绝。假设你相信顾客一定会买，你家方圆 500 米之内的顾客如果都会买的话你开不开口要求？开口。为什么到现在为止你还没有开口要求你家方圆 500 米之内的每一个顾客？因为你不相信他们会买。



第 9 节

一个想法改过来，你的行动力就变强了，你的成交能力就变强了。

顾客不会自动成交而是被引导成交的。所以你头脑的想法会影响成交的结果，而这是需要技巧的。这在后面的章节里会详细讲解，我们现在先不要学任何成交技巧，只需先成交自己的一个想法：每一个顾客都很乐意购买我的产品。

能力之五：售后服务

当你有大量的顾客被开发进来，又完美地介绍了产品，又解除了顾客的每一个抗拒点，又能够大量地成交，业绩会不会就一定提升？还是不会，因为成交了顾客有可能会后悔，后悔就会退货。当顾客退单了，你前面的努力统统白废，所以销售最重要的第五项能力叫做售后服务。很多人说我服务得已经很好为什么他还要退货？事实上还不够好。为什么？因为你要告诉你自己：我要提供给顾客世上最好的服务。什么叫最好的服务？服务永远不够好。服务永远不够好，你要好上加好。

曾经有一个推销潜能开发教材的推销员，他参加了一家公司潜能开发的教材的推销，在全世界 36 个国家的分公司当中排名第一名。这个人叫夏木至郎。夏木至郎是一个中国人，但是在日本当推销员。他曾经有一次在半夜 12 点突然想起来他没有打电话给顾客，约好明天见面的正确时间地点，他必须起床打电话。他睡到 12 点的时候突然把棉被掀开，把睡衣换下，穿上衬衫、西服，打好领带，然后梳头发，梳完头发之后喷香水，拿起电话来打电话给顾客，跟顾客说先生抱歉，12 点这么晚打电话给你，因为我跟你说好今天晚上要跟你确定明天见面的时间地点，我们现在可

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



以确定一下吗？确定好了谈话 3 分钟以后挂了电话，回到卧房领带脱掉西服脱掉，换上睡衣上床睡觉。他老婆骂他你有神经病啊你，你打个电话给顾客用得着大费周张吗，顾客又看不见你。他说太太你不懂我是一流的推销员，顾客看不见我可是我看得见我自己，如果我穿睡衣跟客户通电话，我感觉那不是我，我感觉那不是一流的推销员的做法，我感觉我对顾客不尊敬。顾客在电话中感觉得到我的态度对他尊不尊敬的，我穿上西装打领带，我就尊重我顾客，电话里面的语气都会不一样。夏木至郎提供给顾客的服务，好到顾客看不见他都要把自己打扮得非常正式的去打电话，这叫发自内心给顾客世界上最完美的服务。如果你是一名优秀的销售人员的话，你应该知道每一次的售后服务，都是下一次他购买产品的售前服务。

每一次的售后服务，都是下一次顾客购买产品的售前服务。乔·吉拉德寄卡片，每个月不断地寄，十年如一日，15 年来从来没有间断过；夏木至郎打电话的时候，客户看不见他都要穿西装打领带。而你是怎么对待你的客户的呢？

我是开发新顾客的专家。

我是产品介绍的高手。

我可以解除顾客任何的抗拒点。

每一个顾客都很乐意购买我的产品。

我提供给顾客世界上最好的服务。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



如果你真心相信这五句话，将它们输入了你的潜意识，让你心灵深处真心接受了，你真心相信了、你真的购买了这五句话给你自己的时候，你就会被开发出这五种能力来。如果你把这五句话统统都能做到了，你的五项能力就已经被开发出来了。每一次打电话给顾客洽谈合约之前，每一次要见客户之前，复习这五句话。并且你还可以对自己说：我可以销售任何产品给任何人在任何时候。改变你的思想跟观念，情况大不一般！

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第三章 完美成交的十大步骤

第 1 节

成交是有步骤的，缺一不可。

16 年来我学过了全世界所有一流的销售训练，看完了所有的销售书籍和光盘，我发现任何销售，都离不开这以下十大步骤。要达到成交，我们必先经历这十个步骤，将这成交的十大步骤准备好。

第一步骤：做好准备

没有准备就是在准备失败，没有计划就是要计划倒闭。

开一家公司我们要先对它有经营计划；做一次的推销，我们要对这一次的推销做一次全方位的准备。你计划这一次的成交额是多少，你要的结果你要先想好，对方需要什么，对方的需求你也要先想好，我的底线是什么。你销售不掉 5000 元的产品，你能不能销售 1000 元的产品，你都要事先想好。顾客会有什么抗拒点，你要事先推测一下，你要怎么去解答顾客的每一个抗拒，你要事先想好解答方案。最后你要如何成交，如何缔结业务，你都要事先想好。如果你事先不将这几个问题想好而是没有计划地去做销售，你很有可能谈话时走偏了方向，你很有可能会被顾客引导了。你的思维和讲话的方式决定你很有可能会被顾客的反对意见激怒了，让自己一时之间说出不适当的话，最后就算脸红脖子粗地争辩，也无法成交。很有可能你谈话费了很长的时间，大家感情非常好了，但是你还是没有达成交易就走掉了。



第 2 节

这是为什么？是因为你不知道你这一次到底要谈些什么，所以你所需要做的第一项准备，就是对整个谈话的结果去做准备。

第一，我要的结果是什么。今天我跟他谈话，我准备成交的金额是多少。

第二，对方要的结果是什么。他的需求是最想要什么，如果你不知道的话，你就无法去成交他。只要你让别人知道照我的话做，你会得到什么结果，别人就会照你的话做，当别人照你的话做，你也得到了你想要的结果，这就是最完美的销售。

第三，我的底线是什么。你想要成交 1 万元，你可能要要求 2 万元，因为他会说我少买一点好了，少买一点好吗？那只买 1 万元，也就达到你的底线了。

第四，你要问你自己顾客可能会有什么抗拒。

第五，你要问自己我该如何解除这些抗拒。

第六，你要问自己我该如何成交。

如果你这六个问题都问过自己了，你已经做好了初步的准备。接下来你还要准备什么呢？你要做精神上的准备，你要告诉自己：我是开发新顾客的专家，我是产品介绍的高手，我可以解除顾客任何的抗拒点，每一个顾客都很乐意购买我的产品，我提供给顾客世界上最好的服务，我可以销售任何产品给任何人在任何时候。当你精神上已经达到 100%的对产品有信心时，你才可以出马做销售，精神上要先赢

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



过对方。拳王阿里说我是最棒的于是打倒对方，没说我是最棒的于是被对方打倒，因为精神上你需要先赢对方。

精神上的准备做好了，下一项你要做体能上的准备。你需要有充分的休息，适当的饮食运动，精力要充沛，销售的时候、成交的时候是一种能量的比赛。当你比他更有能量的时候他会向你买东西，当你看起来奄奄一息、萎靡不振的时候，他怎么可能向你买东西？所以一个销售人员要有良好的体能，需要良好的生活习惯。

下一项你需要对产品的知识做准备。你的产品能提供给顾客哪十大好处？你的产品到底为什么值这个钱？你的产品最大的两三个卖点是什么？顾客为什么一定要买你产品？最大的理由是什么？你要复习一下才能出马去做销售。

最后一项，你一定要彻底地了解顾客的背景，对顾客的背景做准备。原一平在推销他的保险的时候，成了全日本第一名的保险推销员，全世界排名前十大的保险推销员，他到底是怎么做的？他一个月有 25 天的时间是在做准备，只有最后 5 天的时间去成交客户，但那 5 天成交的量却是全日本第一。因为他是在彻底了解顾客的背景才出马去做成交。原一平到底是怎样彻底地了解顾客背景的呢？在这里我可以举个例子给大家看看。

比方他想去拜访一位董事长，他就会在董事长家的附近徘徊。当他看到佣人帮董事长送衣服到洗衣店的时候，他跟着这佣人在洗衣店附近，看着佣人走掉以后他马上跑进去问洗衣店的老板娘：“请问一下刚刚这套西服衬衫领带是不是那个陈董事

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



长的西服衬衫领带？”

老板娘说：“是啊！”

“我能不能看一看，我对这个服装很有兴趣，我不知道在哪里买的，看看品牌我也想去买一套。”结果老板娘给他看，他看完以后要跑去买到一样的服装，一样的衬衫一样的领带。因为他知道有一个小小的心理学就是：人都喜欢像他自己的人。所以原一平，他要打扮得跟顾客是同类的感觉，当他买到一样的西服衬衫领带以后，他又在观察哪天佣人跑去取那套西服衬衫领带，于是他知道老板今天可能会穿这一套，他就穿得一模一样。那一套准备好的服装穿上以后，跑去陌生拜访，老板一看，怎么有一个人穿得跟我一模一样。于是他就说我是明治保险公司的业务员，我今天专程来跟你讲解很多理财的方案，只需要占用你 15 分钟时间。老板十次有八九次都会接受他进场，因为他看到一个很像自己的人，对他有好感对他有兴趣。



第 3 节

人都喜欢像他自己的人。原一平利用这样的方法，花 25 天在研究顾客背景，了解顾客是什么类型的人，然后再对顾客做销售。原一平还会跟踪奔驰车，因为他发现开奔驰车的都是有钱人，而他要卖大保单必须找大客户。当他跟着这个奔驰车去哪里运动，去哪里买菜，佣人去哪里接他的奔驰车，去哪边玩，他跟了一个礼拜以后，他对顾客的资料背景胸有成竹了。他又了解到今天下午 3 点，顾客会去健身俱乐部健身，于是他就先跑到健身俱乐部去，在健身俱乐部穿得跟老板一模一样的运动服裤子，梳一样的发型，在那边跑步。跑到一半的时候老板突然来了，这个人怎么穿得跟我一模一样？于是原一平就很好奇地也看着对方，对方很好奇地也看着原一平，两个人打完招呼就互相聊天。跑步跑累了，他们就去打网球，当原一平把网球拍拿出来时老板一看，你怎么连用的网球拍都跟我一模一样？连打网球的动作跟姿势都一模一样。最后打完网球了他们两个人去游泳，到了男更衣室原一平泳裤一套上，老板一看吓一跳，你怎么连穿的泳裤都跟我一模一样？你说我也不知道可能是巧合吧。连游泳的时候的自由式蛙式都一模一样。游完泳之后，老板很喜欢原一平，说你干脆来我家吃个饭吧。原一平说不了，改天你来我家吃饭，我们就约星期天，你说好不好？老板觉得原一平跟情同手足多年未见面的兄弟一样，所以决定去原一平家里。

原一平本来没有奔驰汽车，但他为了要配合老板，他去租了一台奔驰汽车摆在门口。老板车开到门口，原一平一看：“你连开的汽车都跟我一模一样，不可思议，太像了。”

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



到了餐厅，原一平拿出来的菜，老板一看：“这一桌菜怎么都是我喜欢吃的？”

原一平说：“我不知道你喜欢吃这些，纯粹是我个人喜欢吃的，这是巧合。”

老板一听：“怎么这么巧，你到底是做什么的？”

“我在明治保险公司做销售保险的工作。我有很多老板朋友，他是某某公司社长，某某公司董事长，都跟我买保险。我为他们规划了很多理财性的保单，我自己也买了两份。董事长你要不要也买两份？你买了没有？”

老板通常最后一听，就说：“好吧，好吧，我也得买。我没问题我肯定跟你买。”

为什么原一平最后不用怎么介绍保险就可以成交？原因就是他花了很多的时间在跟老板培养关系，培养信赖感，建立交情。原一平为什么能有这种能力？因为他彻底的准备，了解了顾客的背景。



第 4 节

十多年前我曾经去听过一场演讲。演讲的主讲人叫做麦凯先生，他的全名叫哈维·麦凯，被美国称为有史以来世界上最伟大的人际关系专家。为什么他的人际关系这么好？因为他很认真地研究每一个人，了解别人的需求，了解别人的背景、家庭、生活、事业、健康、爱好，他发现越了解顾客的时候他越能投其所好，别人就越欣赏、喜欢他，他的关系就越好。所以他开信封公司，专门卖信封给 500 家大企业，他要求全公司的每一个销售人员一定要填一份资料，这份资料他把它称为麦凯 66。

为什么叫麦凯 66 呢？因为里面详细记载了有关于顾客生平的一切，包括顾客的生日、血型、家庭，什么时候结的婚，小名叫什么，读哪个小学初中高中大学，得过什么奖项，在什么地方第一份工作，在什么地方第二份工作，人生的目标是什么。全部详细地要求业务员对他的顾客进行调查，他发现这样调查的结果就是，每一次要去拜访某一个顾客之前，先复习一下这些顾客资料，复习完之后再出场去拜访那个顾客总是能说适当的话做适当的事，让客户感到非常喜欢、信赖和欣赏这个销售人员。

麦凯还说了一个故事：有一次他要拜访一个大企业老板，大企业老板不跟麦凯买信封，跟麦凯的竞争对手买信封，麦凯就派人调查有关这个顾客的一切资料，调查了两年。有一次他准备要打电话给这个顾客，他刚好不在，他的秘书就说我们老板去医院了。你们老板去医院干什么？小孩住院？他马上翻开资料发现小孩喜欢看

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



篮球，喜欢迈克尔·乔丹，他立刻根据客户资料去投其所好。他认识公牛队的经理，他买了一个篮球寄给公牛队，要求经理签名，再要求经理把篮球给乔丹签名，乔丹签完名再要求经理把篮球给全部的球员签名。篮球寄给麦凯，麦凯寄到医院，小孩在病房里面本来是蛮痛苦的，收到一个大型的包裹。包裹收到以后打开一看，篮球，上面有乔丹签名。不可思议，全医院把小孩子当英雄一样说，你怎么有乔丹签名的篮球。在美国芝加哥体育馆里面，立了一个铜像是乔丹的铜像，孩子们经常打篮球之前都会跪下来向乔丹磕头拜一拜才进去打篮球，可见乔丹在美国人民的心目中尤其是芝加哥市的小孩心目中已经变成了一位神。篮球上面有乔丹签名，那个篮球就是无价之宝了。因为乔丹出场打篮球的时候，体育馆最后一排的黄牛票可能还要卖到 1 万美金，能到第一排去到前面给乔丹签名，那是多么昂贵的票价。

当他的父亲到了医院一看，"孩子你怎么不睡觉？"

"爸，我有迈克尔·乔丹签名的篮球。"他爸一看，"你怎么会有？"

"我不知道谁送我的。"一看是麦凯送的，"爸，麦凯是谁？"

"麦凯是卖我信封的那个老头子，他卖我信封卖了两年了，我都不跟他买。""爸，你怎么可以不跟他买信封？不行，你一定要跟他买。"他爸一听就问为什么。"他这么关心我也会关心你，你跟他买就对了。"讨好小孩子，小孩子要求爸爸跟麦凯买信封了。这就是因为彻底了解顾客背景，才能做出相应的一些回应。所以准备十分重要，要想成交必须做好准备。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



第二步骤：调整情绪到达巅峰状态

销售人员每天在与顾客沟通的过程中会遇到很多拒绝和反对，销售人员一旦被拒绝或反对，心情会陷入低潮，一旦进入低潮之后，再拜访下一个客户的时候，不容易让客户感觉到销售人员的兴奋跟热诚，客户反倒会给他更多的拒绝，更多的拒绝会导致更低潮，更低潮又会招致更多人的拒绝，这叫恶性循环。所以一个好的销售人员要擅长面对任何的拒绝和反对意见，客户不买你也要能够将低潮化为高潮，也要能调整情绪到达巅峰状态，甚至你根本不可以有任何的低潮。销售人员最重要的一个技能，就是一定要学会情绪控制。我在创富教育中设置了一门课程叫做 Money Machine，在三天之内的 15 堂课当中，花两个小时的时间教别人情绪控制。很多人就是因为不会控制自己的情绪而葬送了自己美好的前程。当年张国荣就是没有控制好自己情绪而跳楼自杀了。情绪控制不好的人，甚至连生命都会结束。



第 5 节

由于篇幅所限，这本书没有谈及读者情绪控制的所有技能，但我至少可以给你最直接的建议，那就是：你在拜访顾客之前先要闭上眼睛，在心灵中做一次预演，想象你跟客户谈话完美而成功的景象，包括你会说什么话，客户会怎么回应，回应之后你要怎么去回答，他会有什么抗拒，你要怎么解决，最后两个人怎样开心地握手，最后怎么样顺利地成交。你完美地想象，当你想象得越丰富越真实，这个画面成真的几率就会越高。心理学家研究，一个人脑海里面预先看到的画面越多次，这个画面会在潜意识深处引导他的言语行为配合这个画面而散发出一种磁场，让对方也去感受到这个人的信心。

曾经有三组小孩子，一组小孩子什么都不做，一组小孩子每天在投篮，另外一组小孩子站在篮筐下每天想象自己投进。30 天后，什么都不做的人来投篮，没有任何的进展和进步，练投篮的这一组进步了 17%左右，而想象练投篮的进步了 30%左右。想象力乘以逼真等于事实。

全美国全世界唯一的一位历史上最大额保单的销售人员，叫干道夫先生，专做超级大保单，不到一年销售 10 亿美金，创人类史上最高纪录。干道夫先生每次出场之前，一定会先在家里想象完美的成交客户的画面，然后再出场，这叫心灵预演。我在每次出场演讲的时候，一定会闭上眼睛想象自己出场演讲的完美画面，然后再出场演讲。你在拜访客户，开会做任何事的时候，先想象自己成功的景象再去拜访客户，你的销售会有完美的演出的。高尔夫球选手是在闭上眼睛想象挥杆出去球如

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



何完美地进洞的画面之后才去挥杆，而他不一定完美进洞，但他会更接近目标。赛跑运动员是在还没有鸣枪起跑的时候先想象自己一马当先的样子，然后听到枪声跑出去的速度就比别人都快，这叫心灵预演。奥运金牌得主都知道这个秘诀，而你身为销售冠军成交高手，你如果善用这个方法的话，你会将自己的情绪迅速提升到一定的状态当中。

我曾经听另外一个销售主管演讲，他是全台湾那一家销售保险公司的全台湾最高业绩的领导人，也就是团队冠军。我去听他演讲是想看看他的领导力是怎么发挥出来的，然而他一上台他就说，各位你们想不想天天快乐？我们说想。你们想不想让自己赚大钱？我们说想。他说想的话请音响师帮我放音乐，全体起立，起立之后我们开始来跳一段舞好吗。就开始在那边跳舞了。当他活跃地跳上跳下跳里跳外跳左跳右，跳了十几分钟气喘如牛的时候，他说各位，这就是我成功的秘诀。我们吓了一跳，跳舞怎么会是你成功的秘诀？直到我到他的营业处考察，我看到他开早会，他说全体同仁起立放音乐，开始跳热身操迪斯科。跳完之后他说现在全体出发拜访客户。大家都杀出去了。我才发现原来士气高昂就是改变肢体动作，士气高昂就是欢呼雀跃。当你的军队士气在最高状态的时候，不用多说了出去就对了。因为教太多也没用，最关键的状态。兴奋就会冲出去，你的团队就必须在一大清早早会结束后，就想立即迫不及待地站起来冲出去，把话说出去把钱收回来，这种军队才会是一个冠军团队。而我在晚上去考察他们营业处的时候，领导人又再度说各位，经过了一整天的拜访客户，现在我们都累了，全体起立放音乐，又开始跳迪斯科欢呼雀跃。跳了十几分钟，我一看搞什么鬼，早上跳完干吗晚上还跳。后来我才发现，他

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



也不用讲太多，所有人心情已经被打击被挫折被拒绝，弄得很低潮，所以为了要让大家调整情绪再度地欢呼跳舞完之后，他们隔天才会重新出发。

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 6 节

改变肢体动作就是改变情绪最好而且最快的一个方法。以前你开心所以你唱歌，现在我教你唱歌你就会开心，以前你快乐所以你跳舞，现在我分享给你一个方法，你跳舞你就会快乐。试试看，你站起来活动活动，可以握紧拳头说 YES，你也可以对自己加油说声 YES。像球队一样，他们不管乒乓球打得好还是打得不好，他们都会握紧拳头说 YES。当他们情绪被调整到最好状态的时候，他们才能继续赢球。不相信你仔细观察那些体育活动，你会发现成功的足球队、篮球队或者是赛跑的运动员，刘翔在跑之前他会做什么动作，或者看那些乒乓球选手，他们在打球不管打好还是没打好，都有一些特别的动作来激发自己的状态，最好的状态会让他有好的表现。

所以说成交之前第一做好准备，第二拿出最佳的情绪，调整情绪进入巅峰状态。

第三步骤：建立信赖感

一流的销售人员花 80% 的时间去建立信赖感，最后只需要 20% 的时间就能成交。三流的销售人员花 20% 的时间建立信赖感，所以最后他用 80% 的力气去成交，但也很难成交。顾客为什么会买你的产品？是因为信赖你，所有竞争到最后都是人际关系的竞争。同样的产品同样的价位同样的服务同样的公司，最后你到底要跟谁买？如果你有两个可以选择的话，谁跟你关系好你跟谁买。所以销售就是在交朋友，最高明的销售策略，就是把客户变成朋友。因为把客户变朋友了，你就不需要用销售技巧了，对朋友卖东西是很自然的，跟朋友买东西也是很正常的事情。如果你以前

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



在销售的时候，你发现你口才很好，销售技巧很好，产品知识很好，最后还是无法成交，可能你不太擅长建立你的信赖感。

建立信赖感有哪些具体的方法技巧或者是注意事项？

第一，要做一个善于倾听的人。什么叫善于倾听的人？每个人都认为自己是世界上最重要的人，你我都不例外，团体照拿出来请问你先看谁？自己。所以每个人都是以自我为中心。如果团体照里面你样子没照好，你会说这张照片没照好。事实上并不是照片没照好，是你自己样子没照好，你就说照片没照好，这叫做以自我为中心。每个人都希望自己被别人重视，每个人都希望得到被重视的感觉。每个人都希望别人听他讲而忘记了要去听别人讲，所以每个人都不能带给对方很重要的那种感觉，大部分这样做的人的人际关系都不太好。你愿意听别人讲话，他就得到那种被重视的感觉。我曾经跟一些人聊天，发现很好玩，他们很爱讲，我很清楚，只要让别人畅所欲言地尽情发挥，我倾听他，他最后就会感觉到他很重要。他觉得我重视他，他能从我这得到快乐的感觉，他就很喜欢我，所以我就听他讲，他从头到尾一直讲我就一直听，最后，我没讲什么话，他却对我说跟你谈话发现真快乐，你口才真好。我都没有讲话他说我口才好，为什么？因为他跟我谈话很快乐。



第 7 节

有一次，乔·吉拉德在演讲的时候讲到一个故事，他毕生做错了一个最失败的交易，就是有一次有一个客户跑进来看汽车，他在详细询问了顾客要什么款式要什么价格要怎么付款的时候，他认为他已经十拿九稳能成交这个客户了，但他还提醒自己要倾听客户，所以他就跟客户话家常，问到工作、事业、家庭、孩子。客户聊到他的孩子上高中了，成绩有点不太好，以及他是怎么教育小孩的。结果这个客户就一直谈孩子，乔·吉拉德当时走神了，正在想自己的汽车等一下要怎么成交，要让客户买什么汽车的装备跟配备，于是谈完孩子以后客户很开心，就说乔·吉拉德先生跟你谈话很开心我决定跟你买车了。乔·吉拉德就开单，然后就准备要交车的手续，所有的合约办完毕以后，乔·吉拉德就很轻松，便再和客户聊了一下家常：“这位先生，那您孩子多大了？”这位先生一听吓了一跳，心想：我刚刚跟他谈了那么长时间有关于我孩子，他现在竟然问我孩子多大了，他是没有仔细听我讲话，他只是装着在听我讲话，他不打算认真听我讲话，我也不打算相信他了。这位客户就说：“乔·吉拉德先生我再考虑考虑，等我想清楚了我会来跟你买汽车。”乔·吉拉德不知道怎么回事，客户明明要买了，为什么在临买之前做了一次反悔呢？乔·吉拉德百思不得其解地看着客户离去。

十多年后乔·吉拉德才拿起电话打电话问他，我现在已经退休不卖汽车了，我很想问问你，当年你本来要跟我买车，为什么最后不跟我买？人家才告诉乔·吉拉德，当初我跟你讲我孩子讲了多长时间，你竟然在最后还问我孩子多大了。对不起，你没有打算听我讲话，我就不打算跟你买车。乔·吉拉德从那一次开始受到了深刻

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



教训，完整地上了一课。倾听有多重要，一个对别人感兴趣的人比一个想要别人对你感兴趣的人交到的朋友多得多。你要去对别人感兴趣倾听，少说多听，上帝给两个耳朵一个嘴巴就是多听少说，这样才能建立信赖感。

第二，要赞美。每一个人都喜欢别人肯定，每一个人都喜欢听到好话，所以你要给别人喜欢的东西，真诚的赞美而不是虚伪的赞美。什么叫真诚的赞美，讲出别人有但你没有的优点而且是你很羡慕的，这叫真诚的赞美。比方讲如果有一个人自己皮肤还不错，看到另外一个人说你皮肤真好，也许那个人皮肤没有你好，她听完会觉得你皮肤好你还故意嘲笑她皮肤不好。如果你小孩子考试成绩很好，你看到另外一个人的孩子你不要说你孩子考试成绩真好，人家可能会认为你在嘲笑讽刺他，你在突显你自己小孩成绩有多好。你要说你孩子性格真开朗我孩子就是个书呆子，性格就是没有你孩子开朗，我真羡慕你孩子，你这样讲别人可能还会觉得你是真诚地赞美别人。所以不是阿谀奉承一味地虚伪，而是讲出别人有，你没有而且你很羡慕的优点，这叫做真诚的赞美。



第 8 节

赞美一个人的行为，他就会重复不断地加强那个行为，你批评某一个行为，他就会停止消失那个行为。人会朝你赞美的地方走，人会朝你赞美的地方做，所以你赞美你的客户，能增进你们之间的关系，你就常常去赞美。

第三，不断认同他。前面讲过一个原则，每个人都认为自己是重要的，对方讲的话你常常同意他说对我很认同，有道理你讲得是没错，很好我学到了很多。常常这样讲对方也会喜欢你。

第四，模仿顾客。人喜欢什么样的人？像自己的人。人既然喜欢像自己的人，当你像顾客的时候，他感觉你们是同一类的人，他就喜欢你，喜欢你进而才会信赖你。英文"LIKE"什么意思，喜欢。"LIKE"又有另外一个意思，相像。当你 LIKE 别人的时候，就是像别人的时候，他也会 LIKE 你喜欢你。人会喜欢像自己的人，人也会像他所喜欢的人。你会不由自主地模仿你喜欢的人吗？夫妻结婚久了别人说你们有夫妻相，那不就是因为两个人结婚久了互相模仿对方吗？所以人会喜欢像他的人，人也会像他所喜欢的人。你先去像你顾客，顾客喜欢你了，于是他就会像你，所以他就认同你的观点。当你的顾客认同你喜欢你的时候，不就建立了这种信赖感了吗？假如我跟你讲有一个人非常像你，样子跟你一模一样，你会不会立刻想认识一下这个人，想交这个人做朋友？你有没有这样一种经验，跟一个人认识了才一天，但是一见如故。为什么会这样？就是因为彼此之间很多共同点。你有没有跟一些人认识



八年了，话不投机半句多？为什么？因为彼此有太多的不同点。所以相像是很重要的。

有一次，我去湖南长沙拜访一位董事长，第一次使用了模仿顾客这个方法，可是费了很大功夫的。

我到了董事长办公室，他就说：“杜老师，你好。”

我说：“老总，你好。”他说请进，我说你也请进。他说坐下来吧，我说坐下来吧。他叹气，我也叹气，他讲话喜欢这样。

“杜老师，这次来找我是什么事情呢？”

“这次是来跟你谈一谈合同的事情。”

他说：“杜老师，谈合约别着急，我也不是不想找你培训，只是考虑考虑行吗？”于是我就说：“董事长。”这时候，我看他是跷着脚我也跷脚，他又腰我也叉腰，但是我看他被我吸引了，因为我讲话我也“董事长，基本上这个事情。”这时我就放下脚，我一放下脚我看他也放下脚，他放下脚我身体往前倾，我看他也往前倾说：“杜老师，你讲得有道理。”我说：“所以，董事长，让我们考虑也可以，可是节省时间就是节省金钱，你说是不是呢？”我一边讲话一边点头，于是他也说是啊是啊，我说：“董事长，如果再让我们考虑很多时间，可能等我回台湾你再请我来培训，还要花很多机票钱，还不如今天做决定，你说是不是？”于是他也在那边点头说是是啊是啊。知道为什么他会点头吗？因为我像他所以他像我他被我带动，我要先进入他的频道他才能进



入我的频道。

第 9 节

沟通不在一个频道内是无法让对方收到信号的。手机收不到信号，是因为不在覆盖区内，收音机收不到广播信息，是因为不在信号区内，你跟别人讲话要先进入对方的频道，对方才能收到你的频道，收到你的信号，于是你再把 he 带到你的频道去。我在点头的时候，就是我要带动他的时候了，"董事长，让我们看看合同吧。"他就点点头。这时候合同拿出来了他还抓抓痒，于是我也边看合同边抓痒。我拿出我签字的那支笔放在他手上，他握着那支笔我也握着另外一支笔，他看看我，我看看他，他也就说，我先签字，签完我该签的字之后他又看看我，我也看看他，他就也签字了。可是他签字了你要继续像他，你别一下子太棒了 YES，总经理谢谢你，他突然会醒过来。你必须一直保持沉稳，跟他一样的频率，直到走了为止。你拜访下一个客户，他是比较开心快乐快速语调高音的，你也去变成开心快速语调高音，动作像另外一个人，连动作声音语调都要像对方，这是建立信赖感的一个很快速有效的方法。这是一门行为科学，这一门科学在全世界已经被印证有效了，叫做神经语言学。这是一门最先进的心理学。去模仿，绝对有效果。

但是有时候你要特别注意不要模仿别人的缺陷。有一次在北方我没有经验的时候来讲这一堂课，有一个小伙子他很兴奋，他说老师模仿顾客没问题，我肯定拿下我的那个顾客。我说好，加油。他一个礼拜后跑来跟我讲，杜老师我去模仿了。我说结果呢？他说没效。我说怎么没效？他说他去拜访客户的时候，走进客户家门发

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



现客户小儿麻痹，他竟然走进客户家里面，本来很正常的，发现别人小儿麻痹，他也这样。这个客户一看，脸一阵绿一阵青一阵红一阵白，说你什么意思。他说没什么意思我来拜访你。这客户一看说你给我滚出去。为什么客户把他轰走了？因为你模仿对方的缺陷，注意模仿缺陷会让别人很丢脸，所以你不要嘲笑别人，就不要模仿他的缺陷，要不然他以为你在嘲笑他。还有一个美容师更好笑，他说他本来很正常地讲话，然后为了要模仿顾客，他就问，客户你买不买啊。客户说太太太太贵了。这个美容师就说为为为为什么你你你觉得得得贵贵贵呢。这个美容师讲完话以后，那客户气得半死，以为他在嘲笑他讲话口吃。所以缺点不要模仿，正常的动作才可以模仿。

有一次，我去见一个8年没见面的朋友。为了给我的朋友留下深刻的第一印象，我决心要用我刚学会的这个模仿技巧去模仿她。我敲门进去后，我朋友就说，杜云生你来啦，我说是陈小姐我来了。她说请进，我说你也请进。来换拖鞋，我说来你也换拖鞋。别客气嘛，坐。你也别客气嘛，坐。她一坐我就坐，她帮我倒水我也帮她倒水，她一喝我也喝，她上厕所我也去上厕所，她回来我也回来。两个人模仿了半天之后我就说陈小姐，你觉得今天我有没有什么地方不一样。她说有啊。我说你觉得我哪里不一样。她说我觉得你像神经病。我说陈小姐你怎么骂人。她说你今天浑身上下是不是哪根筋不对。我说你怎么可以这样说我，她说因为我觉得你全身上下都好像在模仿我一样。我才发现我模仿她但被她察觉了这是不对的。所以我现在经验丰富，教你成功的方法的同时也告诉你失败的教训：模仿别人可以建立信赖感，但不要同步模仿。人家跷脚你别马上跷，人家咳嗽你别马上咳，那样别人会说你疯

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



了。你要慢 30 秒再跷慢 30 秒再放下，慢 30 秒再叉腰，别人感觉不到察觉不到，但他眼睛看到以后他的潜意识察觉到了，他潜意识喜欢你就够了，用不着他意识到。

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 10 节

第五，对产品的专业知识的了解。你不要人家一问三不知，还要问经理。你不了解产品的时候就不像专家，别人就不愿意跟你买东西，每个人都想找专家，你不要成为顾客心目中的推销员，你要成为他心目中的专家。

第六，穿着。想想看，假如有一天，你走进电梯看到一个人，从 1 楼到 10 楼短短的十几秒当中，你对这个人其实已经有一定的印象了。比方讲他是个商业界成功人士，还是个失败讨人厌的人士，都从这十几秒当中你可以分辨出来。每个人都有第一印象，而第一印象永远没有第二次的机会。穿着的重要性是，别人看到你的时候，你露在身体外面的 90%全是你的服装，而别人的视觉印象看到的，全是你的服装，你怎么可以不重视你的穿着？不只是你的穿着，连你用的文具，连你的配件皮包皮鞋，都应该是整齐大方得体的。我坚信你所拿的皮包皮夹，你所用的眼镜、配件、耳环，你所用的笔等这一切小东西，都在对外界传达信息，都在传达你是一个什么样的人给客户看。

假如有一天你快要成交了，拿出皮包，这时候客户一看皮包破了一个洞。你把皮包打开来，想拿出签约单的时候，订货单拿出来掏了半天皱巴巴的，铺开来准备要签名的时候你说对不起，这个刚刚没找到有点皱了，掏笔的时候拿出笔，笔又漏水了。你想象一个画面，你客户一看到皮包破洞，订单皱巴巴的，笔也漏水了，他可能跟你讲，让我考虑一下，我再想想要不要买好了。他都不知道他为什么不买，

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



你也不知道他为什么不买，因为他眼睛看到了你的东西都这么破，感觉你卖的产品可能也好不到哪里去。千万不要让这些小小地方小细节，外表的一些服装或者是配件，影响了你的大生意，这是很吃亏的。每天早晨起床你只需多花 15 分钟时间重视一下外表，你一整天的生意可以做得顺利，你愿不愿意？每天早晨起床的时候，你不重视那 15 分钟，外形乱七八糟出去，你一整天生意不顺利，你干吗吃这个亏？我们都说不要以貌取人，你可能会认为我讲这些东西好像是以貌取人，是不对的，但是你看看，每个人都知道不要以貌取人，但是每个人从小到大都还是在以貌取人，你也不例外。

我跟很多老板聊怎么决定录取谁，很多老板没有办法判断谁能力强谁能力不强，如果大多数人学历一样谈吐差不多，最后对谁第一印象好就录取谁。不是说长相怎么样，而是你外形穿着打扮，不一定要你穿时尚名牌时装，但你一定要整齐大方，看起来像是个有潜力的人，看起来像是一个重视外表重视清洁的人，大老板虽然知道你不一定是个很成功的人，但是愿意给你个机会，因为你外形穿着好。不要轻视这种小小的事情，因为它太重要了。在心里要牢记：穿出成功来，为胜利而打扮。



第 11 节

第七，彻底地准备了解顾客的背景。像原一平一样，像麦凯 66 一样，你也要彻底地准备了解你顾客的背景。这可以让你出其不意地让客户喜欢你，因为你投其所好，所以产生了信赖感。

第八，使用顾客见证。使用顾客见证是最重要的，是用第三者来替你发言，而不是你本人来发言。你自己讲你产品有多好，别人会说王婆卖瓜自卖自夸，还不如让顾客来替你讲话。如果你善用这个方法的话，你的生意一定会节节高升。

使用顾客见证的第一个方法，让消费者替你现身说法。让顾客来讲给你的潜在顾客听，在你的潜在顾客听完之后，对你的信赖感大幅度提升。

第二个方法，照片。比方你会看到有很多减肥成功者减肥后的瘦身的样子跟减肥前的样子，有照片也比你讲话好多了。

第三个方法，统计数字。根据统计有多少客户知道我们的产品，有多少客户使用了产品之后达到 99% 的满意度，这叫统计数字。

第四个方法，叫做顾客名单。我们的客户有哪些人，拿出这些名单的时候，也会增加你在顾客心目中的信赖感。

第五个方法，自己的从业资历。你在这个行业里面 10 年了还是 8 年了，在这个行业里面已经是专家了是元老了是资深的了，这也会增加你的信赖感。



第六个方法，获得的声誉及资格。你曾经得到过什么荣誉，你曾经被什么协会被什么政府国家或大企业或什么企业单位表扬过，你获得了这个声誉跟资格，也可以增加你的信赖感。

第七个方法，就是你在财务上的成就。比方讲有人说他们年营业额多少，他们的年利润达到多少，他个人的财富到多少了，这些也可以增加他的信赖感。因为别人会用你的财富来衡量你这个人的能力。

第八个方法，你所拜访过的城市或国家的数目和经过。比方讲三年来你到过 75 个不同的国家的城市，你到过多少个国家去演讲去访问，去会见行业中的权威人士，这也可以增加你的信赖感。

第九个方法，你所服务过的顾客总数。比方讲你所服务过的顾客已经超过 10 万人次。你的顾客总数，可以让市场上的潜在顾客相信你是有能力来帮助他的。最后你可以使用大顾客名单，如克林顿总统都喝我们的饮料，某某企业家都使用我们的产品，这个大顾客的名单如果是确实拥有的话，就可以迅速增加你在市场上的地位。以上所简单介绍的这些方法，都是使用顾客见证的方法。

第四步骤：找出顾客的问题、需求与渴望

一个客户会购买你的产品，很多人会说是因为他有需要。其实不是顾客有需要，顾客没有需求，而是顾客有问题，问题是需求的前身。比方讲一个人他如果今天想要找工作，你问他需求是什么，他说我第一必须薪水高一点，那表示他换工作的原因，是嫌前一份工作薪水太低。人是基于问题才会产生需求，我所指的问题就是对

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



某些不满意的条件有多么不满意，需求是指他想要得到的某些具体的条件。一个人现在如果想换工作，他说我必须找一个离家近一点的工作，这是我的第一需求。他的问题可能是他之前的工作离他家太远了，问题决定了需求。你要卖给他东西，你不要找需求，你先找问题，找出顾客现在所拥有的问题，这个问题也就是他的伤口，找到了，你要扩大他的问题，于是问题越大就激发出他越大的需求，于是你的产品正是能满足别人的需求的解答方案，所以你所销售的不是产品，你所销售的是某一个问题的解答方案，你是在帮顾客解决问题。找出顾客的问题，然后去扩大这个问题，让顾客想到这个问题的严重性之后，他就会产生需求，于是你去激发他的渴望提升他的渴望，让他知道有多么需要马上解决的问题。关于这一点有几个原则。



第 12 节

第一个原则：问题是需求的前身，找到顾客的问题才能刺激他的需求。一个人为什么要去买一个能省油的汽车？因为他现在的汽车太耗油了。一个人为什么要买一台比较豪华的汽车？因为他现在的汽车看起来档次不够高。所以他现在有什么问题，决定了他以后就会有什么需求，这叫做问题是需求的前身。

第二个原则：顾客是基于问题而不是基于需求才做决定。有些人以为顾客有需求，其实是因为他有问题，问题越大需求就越高。顾客心里面那个问题是小问题，他就不会有什么需求。你有牙病但是你为什么不看牙医？因为问题还不够大，你要等到牙已经痛得不得了了，甚至脸都肿起来了，你才想看牙医。比方讲我正在讲课，需要有电脑不断地查阅资料，给大家翻最好的内容出来，这时候如果电脑坏了，这个问题就太大了，因为我不能停止讲课。这时有人如果说老师我帮你维修电脑，这个维修费不贵，500 块钱。500 块还不贵啊。600 块钱。为什么我愿意付他 500 又说 600？因为我知道我要再讲价的话，浪费的是我自己讲课的时间，我停止了录像了怎么办，所以问题很大需求就很高。问题越大需求越高，顾客愿意支付的价格就越高。如果是平时我不讲课的时候，并没有在录像，这时候电脑突然坏了，我可能派一个人来修，最多给他 100 块或 200 块可能就解决问题了，因为那时候问题不是很大所以需求不是很高。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



第三个原则：人不解决小问题，人只解决大问题。

我刚刚讲过你有牙病你不去看，为什么，因为小问题，等到痛得不得了肿起来才去看。人只解决大问题，不见棺材不掉泪，不到黄河心不死。一个人他不是马上要改变，一个人不是马上想买你产品的，必须等到迫不得已才会买你产品，必须等到迫不得已才要找解决方案，所以人不解决小问题，人只解决大问题。你的工作就是在他伤口上面撒点盐巴让他痛得不得了，他才想要买你的产品，但是并不是真正地让他产生问题，而是让他联想，你要通过销售技巧跟他沟通交流，让他联想到再不解决你的问题会有多大的麻烦。

如果有人打电话到保险公司说，我要买保险。请问有保险业务员在吗，请问这时候你接到电话你高不高兴，别高兴得太早。因为他会想主动打电话买保险，表示他已经可能来不及了，医生对他说了些很严重的话了，你问他医生是不是对他说什么了，80%~90%没错，等他要买保险的时候已经来不及了，保险公司卖不卖？不卖了。为什么？保险公司只卖给健康的人。所以等他遇到不健康的问题了，你再卖他保险已经来不及了。保险销售人员的使命就是在他还没有遇到疾病上的巨大的问题的时候，你先让他意识到天有不测风云、人有旦夕祸福，人都会生老病死，所以你的使命就是让他预先看到将来的问题。你爱你家人吗，你将来有一天失去工作能力了你家人可能就立刻失去生活的依靠了，你如果真的爱他们的话应该先为他们买份保险。在将来任何问题发生的时候，你们全家都不会陷于危难之处。所以宁可一辈子不用保险，也不能一时没有保险，在全世界保险这个东西是人们唯一了解以后不希望用到的东西，但是人不可以没有它。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



当你愿意把这个话讲出来的时候顾客可能不爱听，但是这是你的使命，让他意识到大问题的存在，这就是我所告诉你的人不解决小问题，人只解决大问题。所以你需要对他的所有的小问题扩大，这就是我所比喻的伤口撒盐。顾客买的是问题的解决方案。成交的第四步是十大步骤当中最重要的一个环节之一，找出顾客的问题、需求与渴望，这需要发问技巧，需要紧密的思维逻辑，需要我们专门去做一个详细的了解和学习，在这里不一一讲解。

欢迎登陆游老师新浪博客更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 13 节

第五步骤：塑造产品的价值

顾客会感觉贵，就是因为你没有把产品的价值塑造出来。当顾客内心已经有渴望想要买你东西的时候，这时候你要介绍产品，然而我不称它为产品介绍，我称它为塑造产品的价值。介绍完产品内在的价值非常大，于是价值大于价格的时候，顾客就会迫不及待想买，并且掏这个钱。

以《绝对成交》为例，它包含了 16 年来我每一天在市场上做销售的总结，我阅读过上千本有关销售的书籍，我接受过几十次不同的世界销售冠军的销售训练，花了上百万元的学费，这些超过十几年的时间浓缩起来，全部都在这套《绝对成交》教材里，如果你购买并阅读了这本书，你的一生都可能因此而改变。

一本书如果你用人民币买的话要 20 元，买 1000 本也要 2 万块。你去美国上乔·吉拉德的课，再去上汤姆·霍普金斯的课，再上金克拉的课，你在全世界上完所有该上的销售训练以后，不要说学费，光机票钱你就要花十几二十万，现在只需几百元的投资你就可以读到我的《绝对成交》教材，难道不值得吗？太值得了。抛开它可以让你销售倍增不谈，它至少可以让你不再犯错误了。如果在顾客面前讲错一句话就会损失顾客，本来会买的顾客不买，假如你一天损失一名顾客你会损失 1000 元，那么 30 天损失 30 名顾客，一个月损失 3 万，一年损失了 6 万，十年 360 万。如果你不懂得正确的销售技巧，你将继续损失，十年 360 万。假如你的公司有 10 个不懂得正确销售技巧的员工在做销售，360 万乘以 10，十年就是 3600 万的损失。一群没被

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



训练过的营销人员，天天拿你的薪水在帮你得罪顾客损失顾客，这就是你要付出的代价。假如你愿意在他们身上投资的话，今天一个顾客成交可以赚到 1000 元的话，多成交一个顾客多赚 1000 元，30 个多赚 3 万元，一年 12 个月多赚 36 万，十年多赚 360 万。

亲爱的读者，有没有可能因为你多学会一个成交技巧而每天多开发一名客户？有没有可能因为你信心增强了，每天多成交一名顾客？有没有可能你使用正确的步骤，你每天多成交一个顾客呢？如果有可能的话，那么现在你购买和阅读这套《绝对成交》教材，对你来说不知物超所值多少倍。因为多成交一个顾客一年是 36 万，十年是 360 万，如果你有 10 个营销人员的话那是 3600 万。相信我 16 年时间绝对不止 3000 元、4000 元、5000 元。能省你十多年时间当然值得，省下十几年时间，使用这些正确的方法去做销售，赚回的何止几百元。那你为什么要自己花几十年时间去慢慢摸索，每天被顾客拒绝，人才被挖角，这些也是你付出的学费。学费迟早都要付，早付早学到，晚付晚学到，早付付得少，晚付付得多。生活会让你付出代价的，顾客拒绝你会让你付出代价的，人才被挖角会让你付出代价的，市场被抢走会让你付出代价的，这些庞大的代价加起来绝对比一套《绝对成交》的教材费更贵。不要从自己的错误中学习，直接学习成功人士十多年犯过的错误，所使用过的正确方法，这样是不是更省时间更省钱呢？如果是的话，如果你觉得有道理的话，我已经成功地塑造了我的产品的价值了。



第 14 节

第六步骤：分析竞争对手

你的客户在听完你的产品介绍之后感觉想买，但他会说我要比较比较，我要看看别人卖多少钱，所以你要分析一下竞争对手同样的产品、同样的服务。但是他的价位是比你贵或者是说他为什么比你便宜，是因为他的产品没有比你的品质好，服务没有你的品质佳，公司的附加价值没有你好？如果你懂得主动把竞争对手的种种条件拿出来摆在桌面上，对你的客户做分析比较，并且你的优势胜过对手的话，你就不会让顾客说我要去比较比较了。

下面是几个分析竞争对手一定要做到的步骤。如何与竞争对手比较，有以下六个步骤：

第一，了解竞争对手。什么叫了解竞争对手？你要做到三件事情：1. 取得他们所有的资料、文宣、广告手册；2. 取得他们的价目表；3. 了解他们什么地方比你弱。十多年前我还没有从事教育培训行业，当时我就是对教育培训行业特别有兴趣，收集了台湾及新加坡、马来西亚、日本、美国等全世界所有我的同行的教育培训的课程表资料价位宣传，当时我收集了一本又一本，只要他们来推销给我，都被我收集下来。这些资料我天天看，看着看着，我就在这么众多的培训当中找出一个观念：大部分人在教企业管理，大部人在教激励课程，但很少有人教创富教育，所以我专门教别人如何创造财富，专门教别人如何达到财务自由。今天我能在众多的竞争对手当中，选择出独特的定位，就是因为我了解竞争对手，长期收集他们的资料而

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



分析出来的。所以你要了解你所有的竞争对手，要取得他们的所有资料，文宣、广告手册、价目表等，并且他们什么地方比你弱，这是你必须做到的第一步骤。

第二，绝对不要批评你的竞争对手。也许你的顾客是对手的朋友，也许你的顾客是你竞争对手的亲戚，所以你在顾客面前批评对手会造成一些风险，别人搞不好更不跟你买，或者是别人觉得你这个人没水平心胸太狭窄。也许他本来跟你的竞争对手做生意做了很多年了，他很欣赏你的竞争对手，只是想来考察考察你的，你因为批评了你的竞争对手，而失去了生意。

第三，表现出你与你竞争对手的差异之处，并且你的优点强过他们。有一个卖奔驰汽车的营销人员，看到有一个客户进来。客户先生，你目前开什么车。他说我开宝马。宝马是市场上非常棒的一款汽车，宝马的优点是豪华，高档，德国汽车，高品质，宝马代表的种种优点，都是我们所欣赏钦佩的，这些优点奔驰统统都有。同时奔驰还有什么优点是宝马目前比较不具备的，这位先生如果你今天不买奔驰我真的建议你买宝马，因为它的确是除了奔驰之外市场上第二好的汽车。不但没有批评打击对手，同时还会去称赞对手，但是称赞完对手之后也展现出奔驰汽车的哪些优点强过了宝马。所以第三点是要表现出你与对手的差异之处，并且你突出的优点强过他们。

第四，强调你的优点。这一点在第三点的例子中已经示范过了。

第五，提醒顾客竞争对手产品的缺点。是提醒而不是去强调，强调就会变成批

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



评了，所以是提醒顾客对手产品的缺点。

第六，拿出一封竞争对手的顾客后来转为向你买产品的顾客见证。

我在培训婚纱摄影的门市小姐之前，不懂婚纱摄影行业，所以我要亲自去考察很多婚纱摄影。我走进去发现门市小姐非常厉害，把我抓着就跟我谈，叫我拍照，从几千块一组到几百块，到几十块都可以帮我照。她就是不允许我空手走出去，非要我花钱不可，我感觉她们的销售技巧已经很不错了。有一天我就考察到一家来自台湾的某某摄影公司，后来我说我不照，因为另外一家比较有名气，这时候她立刻跟我分析竞争对手，她说另外某某家，你等一下我想起来了，有一份资料给你看，于是她拿了一组婚纱摄影照，我一看这个新娘的服装怎么看起来不好看，新郎的裤子怎么都照起来那么难看，这个相片怎么照成这个样子，我觉得很糟糕。她说忘了跟你讲，这就是我们的某一位客户，这对新婚夫妇先跑去那一家照相，照完相之后拿到这些相片时非常生气，于是他们就跑来我们这边重新照了一组，你看看这是他们重新照的。我看了一下，简直是一个天一个地，一个是美丽的新娘新郎，一个是非常差劲的新郎新娘。她说后来客户照完之后很满意，他原来在那家公司照的这个相片就不要了，就留在这儿了。我刚刚突然想起来了，拿给你看一看。多么高明的分析对手方法，多么高明的竞争方法！她拿出顾客的证据来说竞争对手不够优秀，而不是拿自己的嘴巴来说顾客不如她优秀。



第 15 节

第七步骤：解除顾客抗拒点

什么叫解除顾客抗拒点？你的顾客一定有某些不买的原因，比方讲是对产品的原因，如品质不好，你们公司服务不好，你们公司太小了，或者他自己的原因，太贵了我没钱我要考虑考虑，我没有时间我要问我家人，种种的问题。那么怎么办？你应该预先就知道，顾客会有哪些抗拒点，把它全部列出来，大部分顾客抗拒点其实加起来不超过六个。

你别每次被顾客抗拒点头一个给打退堂鼓了，你应该事先就去分析顾客一共有哪些抗拒点，并且解决抗拒点的答案准备好了，下次才能够见招拆招，兵来将挡水来土淹，别老是被同一个抗拒点给刺倒。所以你要预先解决顾客抗拒点，最好的方法是把抗拒点答案准备好了，在销售过程中事先能够提出来。

你明明知道这个顾客会说我要问我家人，你就事先问他，这位先生你难道不需要问你家人吗？这位先生难道你自己可以做决定吗？然后客户说，可以，不要问我家人。你就要说那我非常欣赏你，非常多人都要问过家人才能做决定，你非常不一样你很有主见。于是他自尊心抬头。有个女孩子进门了，你可以问她说，这位小姐你怎么一个人来难道你不需要问你爱人？不需要问你先生问你男朋友吗，很多女孩子都要问先生问男朋友，你怎么自己来。她说我不需要问。你就说在现在很难见到你这么独立自主有决定权的女孩子了，我非常欣赏你，我跟你交个朋友可以吧。这个时候她自尊抬头了，等一下在成交的时候她就不好意思再说她要问她家人要问她

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



爱人问她男朋友了，这叫做预先解决顾客抗拒点。你要事先有解答方案拿出来，你才能够先发制人。

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 16 节

关于解除顾客抗拒点的所有方法，我没有办法在这本书全部跟你分析完，将有专门的整本书来就此问题做一个详细的讲解，让你拥有一套完整的解除顾客抗拒点的步骤。

第八步骤：成交

所谓的成交，就是你要成交收到钱，就是顾客要签单，产品给他，然后拿到钱。这也是有方法有步骤有一套模式跟系统的，有关详细的步骤和模式我将在其他章节中做专门的讲解，在此不做详细解说。现在我们来看第九步骤。

第九步骤：售后服务

在你完成一笔交易后，并不等于你和顾客之间的关系就此结束，还要售后服务，否则就有可能退货。下面介绍售后服务的五大步骤：

第一，了解顾客的抱怨。每一个顾客都会有抱怨。没有一个顾客是完全满意、百分之百高兴的，他或多或少都会有问题，你听他的抱怨不要担心不要害怕，你越听他的，你越能够成长进步，知道你该怎么改进。他愿意跟你讲抱怨，等于让你有机会能重新为他服务，让他重新满意没什么不好。他有抱怨你去解决，加强他的印象，让他觉得你服务不错。很多销售员不喜欢听顾客抱怨，他不耐烦顾客的抱怨。

记得有一次，我在一家叫巴蜀酒楼的餐厅吃饭，吃成都小吃，感觉味道相当不错，就打电话叫朋友一起来吃。后来的几天里我不断介绍朋友来这家餐厅吃饭，大

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



概连续去了一个礼拜。真的，一个满意的顾客会把他的满意告诉他的朋友，所以让顾客满意是非常重要的。

可是在第七天我去的时候，发生了一件让我很不愉快的事。那天，我点了一碗牛肉面和一些小菜，正当我吃得津津有味的时候，发现面里有蟑螂。我当场就把服务员给找来，让她看看碗里的蟑螂。服务员大概反应比较迟钝，竟然看了很久都没发现牛肉面有什么不对劲。最后我们只好找经理，经理倒很聪明，一看到有蟑螂的面拿起来就走掉了。走掉之后我心里很纳闷，他怎么不跟我道歉，我第一个希望他道歉，第二个希望他能够赔偿，不能赔偿也要免单，不能免单也要跟我说些好听的话，可是什么都没说就走掉了。我想他大概等一下会过来吧，果然过来了，他过来跟我讲杜先生不好意思让你吃到蟑螂了，要不要再来一碗，我叫厨师帮你重做。我说不用了。他说夏天厨房难免有点脏，你不要介意。说完就走了，奇怪他也没跟我说要赔偿也没跟我说要免单，就这样子走掉了。

我想他可能会给我惊喜，他可能去柜台把我的账单给免掉了，结果我一买单服务员拿着账单过来果然给我一个惊喜，十二块五毛钱一分钱没少。第一次抱怨他不解决，因此我不再抱怨了。所以第二次我心里想大不了不讲了下次我也不来了，十二块五给你。给完之后下楼还遇到他们经理。他们经理上楼的时候还跟我微笑说这位先生下次再来。我说好下次再来。我不再抱怨为什么，因为我认为抱怨无效。你的顾客不想抱怨了，并不代表他没问题，只是他觉得抱怨也没办法解决他的问题，于是他走到你竞争对手的生意那边去了，他跟你抱怨无效他去那边跟别人讲抱怨，你希望他跟你讲还是跟别人讲？当然是跟你讲，跟你讲还有机会解决，他跟别人讲

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



你就损失更多。所以你要喜欢顾客抱怨欢迎顾客抱怨接受顾客抱怨，并且乐于多听顾客的抱怨。如果你不听的话那就没有人要跟你讲了，就是那些不跟你讲抱怨的顾客害了你，害你生意一落千丈，害你没有人要跟你买东西了。我走出去以后，我回头看着这个巴蜀酒楼，我就对它说了四个字：永不再来。你看不抱怨的顾客，你以为是好顾客吗，他害了你让你生意做不下去了。

一个满意的顾客会把他的满意告诉一些人，一个不满意的顾客会把他的不满意告诉更多的人，好事不出门坏事传千里，一个人每一天每一分每一秒都会见到很多人聊天，经常讲最近发生了什么事情，当他遇到好的服务他未必会讲因为他认为那是应该的，当他遇到不好的服务，他马上讲大声讲而且用力讲。你要是给他抱怨但是不给他解决，他就外面为你用力讲，大声宣传负面口碑。每一个顾客在接受完你的产品销售之后离开你的时候，头脑上有盖三个印章，第一个是什么都没盖，第二个是盖加号，第二个是盖减号。



第 17 节

你要想在顾客帮你每一次宣传的时候宣传加号好口碑，你必须在他脑门上盖上加号，盖上正面的印章，留下良好的印象走出去。所以先要了解顾客抱怨。

第二，解除顾客的抱怨。了解完他的抱怨立刻解除，当场解除，而不是以后再解除。

有一次我到一個韩式料理店去吃饭。我在三楼开会，只有半小时的吃饭时间，所以就让他们马上上菜，她说：“好，先生，马上帮你上菜。”我点一盘炒青菜点三碗汤，一人一碗的汤点三碗，点三份拌饭，结果点完三份拌饭上来了，三个汤也上来了，青菜没上来。等了差不多有 20 分钟，饭都快吃完汤也都喝完了，青菜还是没上来。我就问：“服务员，我们的青菜怎么还没上来？”她说：“先生，已经派人去买了。”

原来他们这里没有我要的青菜，可是为了不让我失望，就派人到附近的市场买我要的青菜。因为赶时间，我告诉那位服务员，我就不要青菜了，你们的好意我心领了，结果在结款的时候，他们坚持给我免单，我并没有打算要让她免单，我认为青菜没上就不要付青菜的钱，但是三碗饭跟汤上了还是要付三碗饭跟汤的钱。当时老板走出来说先生先生不好意思不要了。我说不行不行一定要付。他说一定不要一定不要。我说你为什么不要。他说因为你来我们这边吃饭，青菜没有上没有让你满意，这一餐当然不应该收你钱我请客。我说好既然你这样说我就勉强收下了。我

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



走出这个餐厅大门口的时候对这个餐厅的印象非常好，我脑门上盖的是加号。我到了会议室第一个讲的故事，当然就是楼下那个餐厅的故事了。讲完之后我晚上又要吃饭了，还是楼下那个餐厅，我带了一桌的人去吃了好几百块钱。为什么？因为我感觉他们对我服务这么好我要回馈他们。所以要当场解除顾客的抱怨，立刻解除顾客的抱怨，而不是以后再解决。当场解决95%不满意的人会再度上门的。

第三，了解顾客的需求。我的学生中也有一些是开餐厅的老板，我跟他们讲一个小小的方法，每天他们就下楼一个小时，在餐厅现场问顾客：我们的菜怎么样？你觉得味道如何？还有哪些不满意的地方？你还需要我为你做些什么？天天就这样问一个小时，一个月后他收集所有答案，于是他推出了一个新政策。他的餐厅门口很多人不愿意来，因为不好停车，所以经常跟他讲这个需求之后，他就设了一个帮别人停车的柜台，所有人开车来把钥匙给这个停车小弟，停车小弟把车负责停好，停好之后停车费也不用他出，等他买单的时候去把车开来之后让他在店门口就可以上车了。小小的一个服务让来餐厅的客人变多了，因为他关心你的需求是什么，因为他去问了需要我们做什么服务，你需要我们为你改善什么事情吗。去了解顾客的需求，就像在挖黄金一样，每一个挖出的需求都是你能做生意的生意点，都是你的赢利增长点。所以你要去了解顾客的需求，不止是他对你产品的售后服务，他生活中家庭中健康中事业中任何的需要你都可以去服务他。比方讲你是做美容品的，但是今天你的客户她在做生意，你甚至把这一套教材送给她看，她感觉你为她的生意着想了，她都会来捧你的场光顾你的生意的，这叫做了解顾客的需求。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



第四，满足顾客的需求。了解完需求就要满足需求。台湾有很多五星级饭店，其中有一家叫做雅都饭店，雅都饭店是设备最陈旧最古老但是生意最好的五星级饭店之一，你去它的咖啡厅喝咖啡，你会发现一个很有意思的景象。比方说你口渴特别渴，一大口喝了冰水放下来，只要服务员看见冰水里面的水低于 50%，不到 20 秒立刻有人会来为你倒水倒满，假如你是男生你手伸进西服口袋里，可能他觉得你要吸烟，立刻有人到你旁边送来打火机说先生请吸烟，他设想得比你周到比你快速，打火机已经先到位了。假如夏天天气很热所以女生穿很少，但里面冷气又很冷，所以女士会有发抖的动作，立刻会有服务生拿披肩过来为你披上，或说这位小姐要不要披肩。你想想看这些小小的动作很花钱吗？不花钱。好的服务不花钱花心，你要用心思去想顾客要什么，设想在顾客的需求前面，跟顾客的欲望赛跑。

了解顾客的抱怨，解决顾客的抱怨，了解顾客的需求，满足顾客的需求，如果你能够做到这四个步骤，你的售后服务便做得很好，但顾客依然不很满意，为什么？因为顾客觉得你满足我的需求是应该的，你让我满意是应该的，我不会对你特别有印象的。

第五，超越顾客的期望。让他意想不到，让他惊喜，他想十分你做十二分，他想五分你做八分，他想八分你做十分。

想想看，市场上有多少营销人员能做到这一点。一流的营销人员的顾客买的已经不是产品了，买的是你的服务精神，买你的做人态度，售后售前都得服务，用服

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



务代替推销，超越顾客的期望。我发现一般人都想赚钱，但不想做好销售、学好销售。如果你是属于这种人，我建议你可以改为用服务代替推销，就像我刚刚那个中餐厅，服务好了别人自然就会去那里消

费，生意自然就好了。

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 18 节

第十步骤：要求顾客转介绍

顾客买了之后永远要从他身上延伸出下一个顾客来，一个顾客买了再延伸出一个顾客，你的生意就会源源不断，永无止境地开发新顾客。要求顾客转介绍只有两个时机。第一个时机：他买的时候，买了以后他满意，服务好了立刻让他帮你介绍客户。第二个时机：他不买的时候，也要他转介绍，因为你不买那请你帮我介绍一个人行吗。

以上分析的是绝对成交的十个步骤的框架，有的部分普遍而关键，所以做了详解，有的部分只是简单步骤，没有做具体的举例。



第四章 问对问题赚大钱

第 1 节

销售是用问的，不是用讲的，问对问题赚大钱。

前面我们分享了绝对成交之前的十大步骤：

第一个步骤准备，第二个步骤调整情绪到达巅峰状态，第三个步骤建立你跟客户的信赖感，第四个步骤找出顾客的问题、需求与渴望，第五个步骤塑造产品的价值，第六个步骤分析竞争对手，第七个步骤找出顾客的抗拒点并且解决它，第八个步骤成交，第九个步骤售后服务，第十个步骤要求顾客转介绍。

所有的成交模式都已在这十个简单步骤当中了。现在将相对一般人来说学习起来有些困难的步骤，如第四个步骤找出顾客的问题、需求与渴望，第五个步骤塑造产品的价值，专门给读者做一个特别的讲解。

销售流程--让你能将任何产品卖给任何人

在顾客准备成交的那一刹那，你知道他为什么会成交吗？因为他心中有一个很大的问题要解决，我们一再强调每一个人都在卖的就是顾客问题的解答方案。没有人想要买眼镜，是因为要解决他视力模糊看不清楚的问题，没有人想要买一套衣服，因为他觉得他有一件裤子无法搭配好，为了解决这个问题必须买另外一件衣服。没有人想要买汽车而是解决他一个出门身份地位不够，没有代表性的一个东西来证明他的身份地位的问题。每一个人心中都有一个问题，所以你要卖掉产品，你必须知



道销售就是找问题，并且把他的问题给扩大。

我在现场培训的时候，每一个上台的学员都是临时回答我提出的问题，我只要问对方一些问题，问着问着，就能让对方联想到他有哪些小问题，进而再让他意识到不解决这个小问题就会变成哪些大问题，于是我后面有解答方案等着他，他自动想要买我推销给他的产品。所以会销售流程的人、会销售步骤的人，不论你卖什么产品，你都能用这套销售步骤卖出去，你真的可以销售任何产品给任何人在任何时候，只要你学的是这套流程。我强调的是两个字：流程。

一般的销售训练会失败的原因，就是因为太多的企业喜欢给它们的员工进行产品训练，而不是销售流程的训练。什么叫产品训练？就是一味地灌输产品知识，把人训练得很会讲产品，在顾客面前就不折不扣地变成了一个产品讲解员。一味地讲产品是不能把东西卖掉的，销售是一个发问的流程，引导顾客思考的流程。《绝对成交》教材当中有无数的示范让你知道什么叫做流程，是一步一步引导顾客做决定的流程，一步一步让顾客说 YES 的流程，而不是一味地讲产品。

一般的销售培训会失败，第二个原因就是太强调激励了。我也强调激励，但是我不完全是用激励去训练，因为我知道没有动力是不可能去做事的，但是有了动力之后还需要方法。销售不是靠激励就可以解决问题，但很多销售培训都是激励员工，于是让员工不害怕冲出去，冲出去之后会撞得满头是包，于是挫折感更深，更不愿意销售更不敢去销售。为什么挫折感会变深？因为经常遇到挫折。这是一种公司不在乎的手段，什么叫不在乎的手段，也就是他刻意要去大量拜访，即使你会

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



遇到很多拒绝而心情受挫折达到低潮状态并且想放弃这个销售事业，他也不在乎，因为他知道你只要大量拜访就一定会有顾客说 YES，而他就是一批员工走掉，他再招聘员工进来他就可以源源不断地产生新的生意。新来的员工再次被挫折拒绝赶走了，但是留下来的生意已经够他们公司赚钱了，他再去强调再招一批新人，永远强调是冲刺，冲啊我是超人，冲出去不怕被拒绝大量拜访，当然会有成交。如果我们能减低被拒绝的次数，如果我们能加大成交的比例是不是更好？如果我们没有一套方法，我们只是一味地去用碰运气的方法，遇到有兴趣想买的顾客会买，遇到没兴趣想买的顾客被拒绝得很惨，被拒绝得很惨之后心情就会不好。我相信每一位销售主管，每一位企业家都不希望自己公司的员工这样，所以我们现在来学习这一套流程、步骤和方法，不是十大步骤这个粗的框架，而是一句话一句话怎么问的这个细节。



第 2 节

找出问题、扩大问题的两种演练模式

前面我们讲到问题是需求的前身，有问题才会生产需求，他要买房子你问他最需要什么，他说他必须要小区环境很安静的，那表示他现在住的小区一定是环境不安静很嘈杂，所以他会产生需求。嘈杂就是我说的**问题**，所以需要安静就是我所说的**需求**，顾客是基于**问题**而不是基于**需求**才做出决定。所以你要找**问题**，**问题**越大**需求**越高，顾客愿意支付的价格也就越高，所以你要找到**问题**把**问题**给扩大，把**伤口**扩大。并不是真正让他发生**问题**才去找**解答方案**，而是还没发生**问题**之前在心里面先让他联想到**问题**会很大，于是他就愿意马上来采取行动**解决问题**。人不解决小**问题**，人只解决大**问题**，所以你要扩大**问题**，顾客买的是**问题的解决方案**。

现在我们来学习第一个模式，对于没有买过此类产品的人，我们要：

第一步骤，让他说出不可抗拒的事实，第二步骤，把这个事实演变成**问题**。举个例子，假如你是卖复印机的：顾客先生，我们都知道每一个客户他看到贵公司打印出来的文件的品质会去评价贵公司产品和做事的品质，所以每一张文件都代表着您公司最高的形象对不对？先说出一些众所皆知的事实，然后第二句话要把事实演变成**问题**：根据我的经验，很多公司印出的文件品质不够好造成顾客不好的印象，实际上那并不是他们公司真正的品质，你说是不是呢？顾客先生你说有没有这个问题？也就是说你先讲一个事实，把这个事实演变成**问题**，然后让这个问题让他开始



联想。

第三步骤，提出这个问题与他有关的思考。这位先生您如何确保贵公司每一张在顾客面前呈现出来的文件都反映着您公司最佳的品质呢？您如何确保您公司所交给顾客的每一张文件都代表着您公司最高的做事品质呢？您如何确保您公司反映在顾客面前的文件代表您最好的产品品质呢？你问一个问题让他去联想去思考。对，我们公司是不是复印机也不好？你的目的是要卖给他复印机，所以你要先在他大脑当中种下一个问题，就是他们企业的复印机印出来的文件品质不够好，不能够反映他们企业最高的做事品质。

再举例讲，比方讲我是销售培训课程，我现在教给那些需要做企业内训的培训公司的方法，让他们去推销他们的培训课。我希望他们公司采用我们公司所推广的销售训练，或者是激励士气的训练：顾客先生，我们都知道一家公司的销售队伍很少能达成他们老板为他们设定的销售目标，于是对方就说是啊。这是第一步骤不可抗拒的事实。

第二步骤，把事实演变成问题：这位先生，当销售人员经常达不到目标，他们就会怪公司，他们就会把很多的问题推到别人的身上，造成士气低落，这个负面思想在团队当中蔓延，导致恶性循环，业绩更是上不来，您说是不是？他说是啊。我先点出一个事实，不是很大的问题，接着他同意之后不可抗拒，于是我就把这个事实演变成一个问题，他当然也会同意了。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



第三步骤，我要让他思考：这位先生，您如何确保贵公司的营销人员永远保持最佳的士气，永远维持最佳状态呢？所以他想了，对啊，我们公司是不是员工也会抱怨，也会生产负面思想，也会造成士气低落。他开始联想了，你就有了一个机会去跟他推荐：假如我有好的培训课程能让贵公司人员士气高昂或者是达成销售目标，你有没有兴趣想知道一些？因此你有机会讲出这第四句话是因为前三句话，你把一个事实演变成问题，并且把这个问题种在他大脑里面让他思考。这个问题演练模式需要不断反复地练习。

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 3 节

接下来第二个问题演练模式，对于没有买过此类产品的人，还有四个小步骤：

第一步骤，提出问题。你要先问顾客一个问题，比方讲你是卖保健品的，你要说请问一下你现在身体上最大的不满意是哪方面的症状呢？或者你的生活上你对于睡眠感觉如何？或者是你对于你父母亲的身体感觉如何呢？你希望顾客承认有一个问题，你就要提出一个他容易承认的问题。

第二步骤，煽动问题。煽风点火把那个问题给扩大。假如他说我睡眠不好，你就要说睡眠不好已经多久了。他说三年了。三年来你感觉怎么样？感觉很不舒服。假如未来三年睡眠还是不好会怎么样？那就烦死了。生活会怎么样？生活会很无精打采。工作会怎么样？工作会影响效率。影响效率会怎么样？他说会赚不到钱。会不会失业会不会被老板开除？那接下来会怎么样？那全家人没饭吃。如果继续这样下去五年不改变会怎么样？他一听那就太糟糕了。把一个失眠变成了一个他全家最大的问题，是因为你把一个问题联想成三年五年，把一个问题联想到他的事业，影响到他的工作，影响到他全家。你要把小问题变成大问题，这叫做煽动问题。

第三步骤，解决办法。也就是你要问一个假如：这位先生，假如我有一个方法可以让你的睡眠质量提高，你有兴趣想多知道一些吗？这位先生，假如我们公司有一个非常好的解决方案能让您的员工销售成绩提升，达成销售目标，你想知道是什么方法吗？这位先生，假如我们公司所提供的设备能确保让您每一张印出来的文件

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



都是最高品质的，代表你们公司最佳形象的，提升顾客对你们的评价，你有兴趣想知道是什么方法吗？第三步骤永远是问一个假如。假如我有一个什么办法能如何如何地帮助你达成什么目标或者是解决什么样的问题你有没有兴趣，如果前两题正确第三题他一定会说 YES，有兴趣。一个问题跟一个问题之间是有关联的，就像堆积木一样，最低层堆了一个 YES，在上面再堆一个 YES，在上面再堆一个 YES，在上面再堆一个 YES，积木越堆越高。最上面一个 YES 是因为有前面每一个 YES 而造成的，如果前面哪一个 YES 没堆好，你直接拿最后一个 YES 会垮下来的。

第四个步骤，产品介绍。什么叫产品介绍？就是证明你有方法去解决他刚刚的那个问题。



第 4 节

问出需求的缺口

下面我为读者讲解所谓的需求的缺口。

什么叫需求的缺口？就是针对那些已经买过同类产品的人。很多客户他没有买过这类产品，表示是他还没有意识到问题的存在，并不知道问题的严重性，所以不想买产品，他没有需求。但是很多顾客已经买过这个产品了，表示他是认识到有问题，已经产生了需求，于是已经买了同类的产品了，但是你想要他替换。比方讲他用的是 B 产品，你想要卖给他 A 公司的产品。你想要替换该怎么办？他有需求，只是需求没有完全被满足，有一个需求的缺口。需求是一个圆，中间一定有缺口。

现在我给读者介绍找出需求的四个步骤：

第一个步骤问出需求。这第一个步骤里面有五句话、五个小阶段：

第一小步骤，你要问他现在所拥有的产品是什么：这位顾客先生，你现在用哪一家公司的产品？他说 B 产品。

第二小步骤，你要问他你最喜欢现在产品的哪几点？你为什么选用 B 产品？他说喜欢 B 产品的一二三。

第三小步骤，你要问他喜欢的原因是什么呢？他会说因为一很重要，二很重要，三很重要，带给我什么好处。前三句话你了解到他被满足的地方有哪些他喜欢的地



方，这让你的产品找到了一个方向。

第四小步骤，希望未来产品有什么优点或现在产品哪里还可以改善。你要问他，假如未来还有一个新产品能帮助他比现在更好的话，他希望他用的产品还具有什么优点？他可能会说除了一二三之外还要 XYZ，或者是你问他，你希望现在的产品哪里可以改善？他说那就是因为 XYZ，比方讲价格更便宜一点就更好了。

第五小步骤就是，为什么这对你这么重要呢？他就会说价格当然是很重要，我买这个 B 产品买了一年了，虽然这个一二三还好，但是这个 XYZ 不太好，所以这个价格这么贵，我花了很多钱，不过我没办法。这时候你就知道了，他的这个圆里面一二三四是被满足的，但是 XYZ 是缺口，太贵了是缺口，价格是个问题。以上的五个小步骤都属于第一步骤问出需求。

第二步骤问出决定权。毕竟他没有决定权，你卖给他东西也没用，所以你要问出决定权。如果你直接问他有没有决定权，因为自尊心的问题，他会说废话我当然有决定权，所以你不要问他有没有决定权，要不然谁都说有。你要问他除了您之外购买这个产品的时候还有谁需要一起做决定？除了你之外还需要别人批准吗？如果他说不需要别人批准了，表示他真的是有决定权了，如果他说除了我之外还要问我老板，那表示他没有决定权而他老板才有决定权。所以第二步骤问出决定权，如果他没有决定权，你就不用往下问了。



第三步骤问出许可。什么叫问出许可？这部分很重要，你以前可能学过，但你不一定学过这一项的技巧：请问顾客先生，假如我有一些方法能满足你原来的一二三，并且还能提供你没被满足的 XYZ，你允不允许我向介绍一下？假如我有一个很好的方法能够让你除了原有的优点都保持之外，我们的产品很便宜能够解决你所缺乏的价格太贵的问题，你有没有兴趣想多听一些？你愿不愿意听我多讲解一些？你要不要让我跟你介绍一下？先让人家回答你 YES，你才能往下介绍，人家不允许你推销，你多讲是不可以的，你无法对一个关门的人去讲话，也无法对一个背对着你的人讲话，因为他心灵不开放是听不进去的，你讲什么都没有用。你需要对一个允许你对他推销的人去做推销。所以你要问这位先生假如我们公司能提供一个服务能让你的原来的优点都保持，并且还能够价格降低，你有没有兴趣多知道一些？你希望得到的是 YES 还是 NO，YES 你才可以往下讲，NO 对不起，表示前面这个问题没有问好，可能你没有抓对需求的缺口，甚至是你没有达成信赖感，甚至是你根本还没有准备好了解顾客，他的性格很不一样，都是有可能的事情。销售根本不是这几句话就能成交的，销售是一个流程，它前面有相应的步骤，只要环环相扣，每一个步骤正确，最后就一定成交。

第四步才是产品介绍。他如果说可以，你可以跟我介绍一下，你接下来才能介绍。证明你的产品是怎么满足他的一二三，并且还能满足他的 XYZ，是怎么减低他成本的。销售是一个流程问题，从头到尾你必须每一个步骤都做正确，一个步骤出了问题结果就不一样。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



第一步骤准备，你没准备好有可能影响成交。

第二步骤调整情绪到达巅峰状态。

第三步骤建立信赖感。

第四步骤找出问题、需求与渴望也很重要。

第五步骤塑造产品价值。

第六步骤分析竞争对手。

第七步骤解除顾客抗拒点。

第八步骤成交。

只要前面七个步骤做对，成交是自然的。假如无法成交，表示你前面七个步骤当中有一个步骤做错了，可能要回去从头再来一次，只要流程正确结果一定正确。



第 5 节

问出购买的需求

接下来我们要问出购买的需求。刚刚前面的章节是找问题，刺激问题，扩大问题。现在是问题已经激发出来了，你还需要做一件事情：

某某先生买房子的时候你最重要的条件有哪些呢？于是他说第一楼层、第二小区、第三格局、第四价格。某某先生，除了这四点还有别的吗？没有了。某某先生，请问怎样才算好楼层？比方讲说不能低于 5 楼。某某先生，怎样才是好的小区呢？必须 24 小时警卫保安。这位先生，怎样才是好的格局呢？我要向南面的。这位先生，怎样才是好的价格？一平方米不能超过 1.5 万元的。所以你掌握了这一套需求清单了，接下来你要问他：某某先生，假如有这样的房子你会选择它吗？他当然说会了，因为前面这一套需求清单是他说出来的。所以你看看问这个问题有多重要。某某先生，假如能提供你这样的房子你会跟我合作吗？会。

如果他说不会的话，表示不是需求问题，肯定是你有问题了。某某先生，假如今天就有这个房子，你会做决定吗？会。他如果会会会，连着三个会，他已经答了三个问题了：第一有这样的需求我买，第二你有空我跟你买，第三今天有我就跟你买。他承诺你这三件事了，人家的 YES、YES、YES 堆到最后快要到成交的地步了。这就是问出购买的需求。

假如今天你要成交一个人才，这个人才进你公司上班对你来说很重要，你一定要成交他，你怎么问？



某某人选择一个企业上班的时候、选择工作条件的时候，你最重视的条件有哪些？

他说，工资和休假时间的待遇，第三个工作环境，第四个发挥能力，第五个同事关系，这五个叫做需求。但是你还要对需求进行详细的定义：你认为多少工资才是好工资？你认为多少放假时间才合适？

他说一个礼拜不能超过 40 个小时。

你问他：“怎样才叫好的工作环境？”

他说，必须有独立的办公室。

你问他，第四个怎样才叫做好的发挥能力？

他说必须做他专业。

你问他第五个怎样才叫好的同事关系？

他说必须给他一个很好的工作环境，如果同事经常吵架背后放枪的话他就不干了。

于是了解完这几点之后，你说假如有这样的工作，你会选择它吗？他答案只有两个：一个会，一个不会。如果说不会，“不会”你不要怕，他没有拒绝你，他拒绝的只是这需求清单而已，表示他对自己列出来的东西打嘴巴了，他还没有列得很清楚。你就说可见还有你没有列清楚的，你可以再告诉我还有什么你没有列清楚吗？不是

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



没列清楚，只是我觉得薪水不能低于 1.5 万。所以我刚刚讲 1.5 万他是觉得太低了，必须一个月 2 万，而且还有劳保和退休金，还有分房子。既然这样的话，如果有这样条件的需求，你会选择这个工作吗？他说

会。会了，表示这个需求没问题了。

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 6 节

第二个你要问他：假如今天就有，你会做决定吗？他答应只有两个：一个会，一个不会。如果不会表示今天不会做决定，你也不用要求他做决定，你一定是前面哪个寻找问题的步骤出问题了。今天不会做决定的怎么应对，请参阅《绝对成交》教材里怎么解答让人当场下决定的那个方法。如果他说 YES 那太好了。

那么第三个你要问他：那假如是我推荐你给我们公司的话，你会与我们公司合作吗？他如果说会，那恭喜你；如果他说不会表示他不想接受你推荐，这个需求虽然没问题，但是不想接受你的推荐，他对你这个人有问题有意见。

很尊重顾客的需求去问他，让他按照自己的想法下决定，这就是销售。而不是拿着产品强加给他，让他听你产品介绍完硬要他买东西。



第 7 节

今天你要卖手机，你就问他：“买手机，你最重要的条件有哪些？”
就这么简单。

你要卖电视机，你就问他：“买电视你最重要的条件有哪些？”然后把他的条件列出来，再去对每一个条件做详细的定义，就这么简单。你要的就是框住顾客让他说 YES，于是他承诺，于是他不会自打嘴巴。

在结尾的时候，你亮出产品推销给他的时候是完全符合他需求的就会成交了。让顾客很认真地告诉你他的需求，这就是一步一步让顾客下决定的方法。

如何找心动钮--探测顾客的购买关键

接下来我们再次复习找出顾客的问题、需求与渴望。这一小节讲的是如何找心动钮即如何探测顾客的购买关键。

有一个太太她去看房子，看完房子很喜欢那个游泳池，回去告诉她先生：“我们梦想中的房子、梦想中的游泳池终于看到了，今天我们就去付定金吧。”

她先生说：“你等一下，千万不要这么兴奋，遇到房屋销售人员的时候，你不要讲你喜欢游泳池，知道没有？”为什么她先生这么讲？就是怕他太太露出很喜欢游泳池的感觉，她先生就无法杀价。她先生到了房屋销售人员的面前了，这个棚顶不太好便宜一点。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



他太太正在窗外看着游泳池，那个房屋销售人员就跑过来说：“太太，你看这个游泳池，视野刚刚好看到全部的游泳池画面，你想象一下你全家假日在那游泳的感觉多快乐啊！”

他太太说：“对对对，是很快乐。”

可是她先生一看说：“不对。”

销售人员过来，她先生说：“这个地面不太好有点破旧，要算我便宜一点。”

销售人员跟她先生说：“你看你太太多喜欢这个游泳池。来看看吧，太太。太太你看这个游泳池，想象一下你孩子大了，在游泳旁边变成游泳健将的感觉该有多好，想象你跟你爱人两人在泳池里面鸳鸯戏水的感觉有多好，想象一下在阳光底下晒太阳的感觉。”

“对对对对”，那位太太越说越兴奋了。

先生说：“你过来过来过来，别跟我讲游泳池了。你看这个墙壁多不好。”

“你看你太太多喜欢游泳池，对不对，太太？”

那位太太说：“对对对对。”太太的心动钮被销售人员找到了。销售人员每次只要按下那个心动钮，他太太就会兴奋，所以这个销售员就不需要被人家砍价，成交就变成很容易的事情了。

如何探测顾客的购买关键？找心动钮有三大步骤：问、听、看。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



什么叫问？问他的四个部分，第一家庭，第二事业，第三兴趣，第四梦想目标。问他的家庭多少人，住哪里，做什么事业，为什么会做这个事业。问他的兴趣，你喜欢周末去哪玩，高尔夫球你打了几年了，将来你的梦想是什么，你的目标是什么呢？问问问，多问轮盘战术。东问西问然后听。

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>



第 8 节

听什么？第一，听他的第一反应。有时候你一问到孩子。他吗？我孩子。表示他心动钮可能是孩子。第二，听他讲了老半天故事或者是解释，我跟你讲我孩子他当初读书不是读不好他很聪明的，他一直讲孩子表示他很在乎他孩子的学业、成绩。第三，听他不断重复讲的事情。谈话谈没多久又讲到孩子了，所以他可能心动钮真的是孩子。听他的语调讲到孩子时候可能特别高音或低音，我孩子，算了别提。表示他可能对他的孩子很重视，但是孩子让他失望过。所以第一是问，问四大问题：家庭、事业、兴趣、目标。听听第一反应，讲老半天的故事，不断重复讲的事，听语调。

看什么呢？第一看他的表情语言。每一个人的笑容、每一个人的眼神都会告诉你一些他特别在乎或者是不在乎的事情。第二个看他房内的东西，有人房间里有全家福相片，他特别在乎家庭，有人房间里面有跟谁合照过的相片，他特别崇拜这个人，有人房间里有他得过奖杯的相片，他特别喜欢这项运动。所以仔细观察别人房间放什么样的东西。第三看他的立即反应。什么叫看立即反应呢？就是你一讲到什么东西他可能哎呀这个时候反应特别强烈，这时候就表示他特别在乎这些事情。以上详细讲解了十大步骤当中的第四步，找出顾客的问题、需求与渴望。

塑造产品价值的方法

找出顾客的问题、需求与渴望之后，要去塑造产品的价值。现在塑造产品的价值实在是非常多，这里只讲最重点的东西。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



第一个是 USP，也就是一个产品最独特的卖点，你要抓住这个产品最独特的卖点，朝这个卖点去塑造。你的产品有没有一点是只有你能提供别人无法提供的？竞争对手提供不了的好处，如果有的话那就是你独特的卖点。产品的品质最高，所以它贵得不得了，也可以是独特的卖点。产品的服务最好，最长久的服务、完整的全世界的保修服务也可以是你独特的卖点，就塑造这一点。还是产品品种最齐全，还是产品的功能最齐全，还是产品的价格最便宜。你有没有用过关键词“最”和“唯一”？如果你有的话那就是你独特的卖点。你强调这一点，就等于在塑造产品价值了。

第二个是利益。什么叫利益？你别老讲产品的成分，去多讲产品带给顾客的好处利益。我们的电脑是多大内存，我们的电脑是什么处理器的，那些东西都是专业名词。不对，你要讲我们的电脑因为它是什么处理器所以它能为你降低多少的维修成本，提升多少的办事效率，它能为你节省多少人力成本，加快多少办事速度？因为它能为你降低成本提升利润，这才是老板爱听的，卖就要卖好处，不要卖成分。



第 9 节

第三个是快乐。你要让他联想到拥有产品有多大的快乐。

第四个是痛苦。什么叫痛苦？想象一下你的团队不断流失人才，那你要损失多少钱？付出多少代价？你因为不懂成交技巧已经多少年了损失了多少钱？继续这样下去 5 年会损失多少钱？继续下去这样 10 年会损失多少钱？想象一下你事业倒闭两次三次你才学会教训这是你要的吗？如果不是的话现在做决定学习，学习绝对成交成交顾客成交人才。这叫做痛苦塑造产品的价值。

当你学会了我这本《绝对成交》，你会很容易就把自己变成赚钱机器，因为赚钱太快了太直接了。

第五个是理由。你要给客户一个合理的逻辑，给他一个理由，他看了服装很想买那是一种情感，他试穿一下很漂亮那是一种情感，但你要他买你要给他一个理由。这位先生（这位太太），你的服装虽然已经有很多种不同的颜色，但是你独缺这个颜色，在有些场合就需要这个颜色，当你在一个场合颜色穿得不对的时候，也许会让你主人的身份都失去了，所以这件衣服是有备无患的，宁可衣橱多了一件这样的衣服，也不要关键时刻少了一件衣服，这件衣服区区几千块钱，可是你的脸面、你在重要场合的面子那可是大于几千块钱，你说是不是？给他一个合理的逻辑跟理由，人需要合理的理由才会去做事情。他只是因为情绪被激发了，但他不想承认。这叫情感的逻辑，给他的情感一个合理的逻辑。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



这位先生你知道吗？买我们这条领带才几百块钱，但是你同一套西服同一件衬衫换不同的领带，整个人感觉都不一样了，如果你要去买一套西服要好几千块钱甚至上万块钱，所以还不如买一条领带才几百元。而穿同一套西服衬衫降低成本，天天换领带天天有不同的感觉对不对？所以多买几条。你给他一个合理的理由，他领带再多可还是可以再买一条的，人是因为情感而做决定，但需要理由来合理化，人不希望他自己显得很冲动，所以人需要理由来合理化。你的车子虽然还是能开，但是耗油多少你知道吗？算一算，维修费多少你算一算，现在只要每年的维修费和耗油加在一起买一台新车再贴一点钱就够了你知道吗？所以为什么不开好一点的车子，你不用多花多少钱，何况因为面子提升带来的生意有多好，因为客户看你形象而带来的生意有多好使你能多赚多少钱。

他会买新车。一个人不买新车不买衣服也是一样，他舍不得买却给自己一个理由，旧车虽然费油，虽然旧车要维修，但是分次付啊，新车一次就要给下去，虽然新车好像面子好看一点，但是你知道吗？开新车危险，开旧车也是能开，我还不把钱省下来投资在别的项目上面。你知道吗他也可以找这些理由，什么事都有理由的，塑造产品价值就是，你要给对方合理的理由。

最后一个是价值。什么叫价值？你知道这一瓶玫瑰精油要经过多少工序吗？88道工序。你知道这88道工序要费多少朵玫瑰花吗？999朵玫瑰。阿尔卑斯山的天然雪水混合在一起，如果你要亲自去采玫瑰，亲自精炼精油，经过88道工序的话要费七七四十九天的时间，还要费多少成本。所以美容师这样讲完以后就感觉这瓶小小的精油为什么要卖1000多块，原来贵就贵在这里。这就叫做价值。

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



你要说出它有多值钱。这个房地产才 50 万你也不一定买，因为它没价值。它只值 10 万不买。另外一套房地产 500 万你也买为什么？因为它卖掉能值 1000 万。它为什么值 1000 万？你要把它计算出来。这周围已经不可以再盖同样的房子了，周围有大使馆，有外企，有 500 强企业，有几万名白领，但是附近这样的高档公寓已经没有了，多么稀缺，前面有水后面有山，左边有公园右边有绿地你知道吗？这一栋房子已经是在这个地段当中独一无二的了。你要去塑造它的价值，计算出来给他看。顾客买的是什么，世界上最好卖的是什么，你就去卖什么就对了。世界上最好卖的东西是什么？是钱。只要他觉得今天的投入明天会带来回报，他一定会买。人人都喜欢钱，你要将你的产品能带给他多少的财富多少的收入，能帮他多赚多少钱算给他听。这就是价值法塑造产品的价值。

以上为读者介绍的销售技巧，都在教你如何了解顾客，发问顾客。

销售是一个尊重顾客心理流程的过程，销售是一步一步引导顾客心理做决定的过程。

欢迎登陆游老师新浪博客了解更多资讯 <http://blog.sina.com.cn/youxueg>

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



在这个瞬息万变的新经济时代，中国中小型企业正处在机遇和挑战的临界点，都在做企业，为什么付出同样多的努力，别人的回报却比自己高出 10 倍甚至 100 倍？是别人比自己聪明 10 倍吗？还是自己比别人笨 100 倍呢？中小企业的动力是培训，培训的品质是企业运作的关键。要成为长治久安的企业，就一定要接受高品质、高视点的培训，提升自己各方面的能力，一步落后，步步落后；一招领先，招招领先。

假如有一个方法可以帮您打造高绩效团队，您有兴趣了解吗？

赢在执行力

——企业领袖必修的一堂课

我有幸能参加到游老师——《赢在执行力》的课程。我必须承认，我曾经上过很多老师的课程，之前我从来没有上过任何一次像这样震撼的课程。我已经为学校及直营店做了一些改善，现在我正在用课程里的一些执行策略，我相信我们的学校会做得更加成功！

——重庆粤港芭莎美容美发学校总经理：王 欧

您知道万科集团总裁**王石**，最看重的是什么吗？

您知道华人首富**李嘉诚**，是怎样获得成功的吗？

您知道**比尔·盖茨**，之所以成为世界首富，他的团队有着怎样的执行力吗？

为什么参加本次培训会

您知道如何提升员工的执行力来增加产品的销量吗？

您想立刻让员工改变以往“找借口”的坏毛病吗？

您想现在就学习怎么样让员工做事，达到你要的结果吗？

下面的场景你熟悉吗

因为不懂得做出结果，你的员工总是不能做出让你满意的工作；

因为不懂得做出结果，你的客户总是对你不予理睬；

你知道你过去因为不懂团队执行，损失了多少客户吗？损失了多少业绩吗？损失了多少收入吗？5万、10万、100万，甚至更多……

杜云生创富教育王牌接班人——游雪刚老师 免费咨询电话：130 2838 0308

用爱心做事，用感恩的心做人

绝对成交——成交全凭真功夫，成交一切都是为了“爱”！

免费咨询电话：130 2838 0308

QQ 留言:11128575

新浪微博 <http://t.sina.com.cn/youxg>



因为不懂得做出结果，你的收入却少的可怜!无法过上好的生活，无法孝敬父母，无法让小孩接受更好的教育，买不起房子，你只能租住在又脏又乱的风房子里，甚至你深爱的女人也有可能离开你，一切梦想都无法实现，只能是空想，最终公司只能倒闭、破产，或自动含着眼泪离开你当初打拼下来的事业……

难道你不想改变这种现状吗？

没有做不到！只有愿不愿意改变自己！

只要你愿意彻底地学习使用世界级的方法和策略，你的生命将从此改变，财富就会向你涌来！你会让你身边所有的人都嫉妒你。

通过本次培训会您将学习到：

- ◆员工不能做出结果，让你不满意的的原因？
- ◆如何让员工做出结果的方法？
- ◆什么样的员工，是企业重点培养的对象？
- ◆只有苦劳，没有功劳，可以吗？
- ◆员工靠什么领工资
- ◆企业靠什么生存？

老师简介：

游雪刚——亚洲杜云生创富教育新生代讲师。游雪刚老师，曾向国内外多位大师学习接受指导，进入创富教育以来，一直坚持着自己的梦想，在杜云生老师的亲自指导下，已经成为创富教育为数不多的王牌接班人。

他曾经为北京青格里、深圳世华地产、中国人寿、平安保险、蒙妮坦、粤港芭莎、蝶传说摄影、唱响迪 KTV、康宝莱、无限极、富迪科技等国内知名企业做过如何打造执行力团队、个人战略规划与员工激励、激发员工感恩心态等培训课程，深受企业好评。

游雪刚老师通过实践经验与理论基础相结合，在国内举行过数十场的专业培训，受训人员达上千人，被业界人士赞为最具有发展潜力的专业培训师。

更多课程请电话咨询：130 2838 0308