

=====
=====
小编希望和所有热爱生活，追求成功的人成为朋友，小编：QQ2762144779 备注书名！小编有 3000 多万册电子书。
=====

你是一只销售狗吗？(1)

时机到了！答案就要揭晓了。这一连几个月辛苦的工作、等待、期盼和揣测在短短的几分钟内就要告一段落了。你生活在一个独一无二、黑白分明的世界里。在这里，亚军是领不到任何奖品的。这是一场要么皆大欢喜、要么全盘皆输的游戏，胜者为王，败者为寇。虽然我们的行业术语复杂且精细，但实际上真正有分量的只有两个词——“行”与“不行”。

在等待最终的答案时，你的脑子里不禁回想起了这几个月里所发生的一切……一切都开始于三个月前的一天，在一个拥挤的电梯里，你的朋友递给你一张小纸片。上面写着一个人名和一个电话号码。“给他们打个电话，”你的朋友说：“我想他们可能会感兴趣的。”

于是，游戏开始了……你开始了初次联络——冲破世界级的私人助理这道防线，最终联系到了你要找的决策人。接下来是一次次的会谈，无数封电子邮件在你们之间传递着信息。在一次高峰电话会谈中，终于出现了转折点，你激起了他们的兴趣，现在只差最后一步了。

很快就要作最后的陈述了。你已经对竞争对手作过了调查，如果不出意外的话，你知道这笔生意就是你的了。在陈述过程中，你处于游戏的最高潮部分，你的行动很稳健，你的言辞有理有力。在灯光柔和的会议厅里，你一边陈述，一边配以优雅到位的身体语言，你通过精心雕琢的语言让在座的人充分理解你的观点。一切都完美无缺，直到你要面对“提问”的那一刻。

你的同事听到“提问”几乎要倒吸一口冷气，不过你站得笔挺，用你那招牌式的镇定自若的风格对答如流。问题很刁钻，但是你已经作过了精心的准备与演练。在座的人没有一个能看出你心里正在犯嘀咕。

或者他们看出了什么端倪？你刚才是不是不应该这样回答这个问题？这些假设、但是和也许都是事后诸葛，当你在那里等待陪审团宣布他们的最后裁决时，脑子里就一直在追悔自己刚才自认为表现不佳的地方。现在，你没有更多的说话机会了，你不能再补充，只能满怀着焦虑和不安在这里等待。你所有的努力都要看在这栋曼哈顿的摩天大楼里、在身后这道紧闭着的会议室大门里刚刚完成的这场讨论结果究竟如何了。

你看着挂钟，看着秒针在滴答转动。你几乎能感受到现在那边正在举手表决。表决统计完毕了，结果出来了。

电话铃声让你从思绪中惊醒过来。你冲过去听最后的结果，差点撞到桌子上——你太想知道最后答案了，这种煎熬比最后的结果还让你无法忍受！就在

这时，你让自己平静了下来，集中精神，恢复了冷静表情，作了一次深呼吸：“嘿，如果我拿到了，那很好；如果没拿到，大不了明天从头再来。”铃声响过多次之后，你才拿起听筒，尽最大努力用一种愉快的声音答道：“你好。”

富爸爸系列 7——销售狗

这样的情景是不是很熟悉？应该是的。我们都有过这样的经历。这是战斗中的生活。这是一场不间断的、让人无喘息余地的追逐。在一次胜利中间夹杂着许多次失败和拒绝，在喜悦、期待、得意与兴奋之中往往夹杂着恐惧、拒绝和失望。一时之间你会觉得自己高大无比、刀枪不入，可转眼之间，你又觉得自己像个呆头呆脑的傻瓜！但是，正是角逐中的这种刺激有着一种说不清、道不明的吸引力，一次次地把我们拉回到游戏中来。

许多销售人员私底下常说，销售行业的生活简直就是“狗一样的生活”。不过在这嘲讽中却隐藏着你可能想像不到的真理。作为销售人员，我们和那些犬科朋友确实有着许多的相似之处。

比如，你是否观察过狗追木棍的情形？你拾起一根木棍，把它扔到茂密的绿草地的另一端。你的狗会立即冲出去，伸着舌头、淌着口水、扑扇着耳朵，在一簇簇雏菊和喇叭花上飞身掠过，全身的肌肉都绷得紧紧的，不顾一切地去追逐那根木棍。狗嘴咧得大大的，仿佛是在开心大笑，它满怀着兴奋，这一刻对它来说简直无异于置身天堂。所有出门前的烦琐，所有的恳求和讨好，所有前往公园的劳累都值了这一只狗的生活乐趣就在于追逐这根木棍！

你有没有问过自己：“是什么让狗热爱追逐木棍的游戏？”你有没有问过自己：“我为什么要不断地追逐订单？”如果你观察过一只狗是怎么不停地恳求人扔一个球，或是一个木棍给它追的，那你就会明白推销和狗之间都有哪些类似的地方。一只狗会一次次地把木棍叼到人的脚下，让人拿它简直没办法。它用自己的方式洞察到了，这个人肯定最终会把棍子拿起来，给它扔出去。虽然很多时候人们会对它置之不理，或拒绝它的请求，可是每次它都会以同样的热情和期待再次提出同样的要求。

孩子们也是一样。我的儿子本杰明一旦想要做什么事情，也是这样一种劲头。“爸爸，你来和我玩好吗？”“好的，本，等我把这个打完了，就一秒钟。”“爸爸，你现在可以和我玩了吗？”“好的，本，我说过就一分钟。”“爸爸，一分钟还没到吗？”

如果你曾经请求过一个人，曾经试图劝说一个人，曾经和一个人谈判，曾经操纵甚至控制一个人的观点的话，那么你就是在做推销。事实上，如果你真的喜欢那种情形下的胜券在握的感觉，那你可能和我们的犬类朋友有很多相似之处，没准你还能从它身上学到很多东西呢。你很可能就是我所说的“销售狗”。

[下一篇]>

你是一只销售狗吗？(2)

事实是，销售狗的生活是一种了不起的生活。世界上的冠军级销售狗都是我们这个时代里最受人尊敬、薪水最高、最受

追捧的企业英才。没有销售狗，企业就无法生存；没有了了不起的销售狗，企业就无法繁荣。几乎所有了不起的企业领导人、成功的企业家和了不起的投资家，都把他们的成功归结于他们所接受过的销售培训和他们自己的销售经验。

能以激情、智慧和技巧获取或猎取自己的目标，这是一种独特的、宝贵的才能。毫无疑问，你对推销、游说或谈判越是内行，出色的公关以及财富、机遇的大门就越容易为你敞开。

你得到的回报是大量流入的现金提成、不断扩展的人际网络、各种各样的

富爸爸系列 7——销售狗

赞美与荣誉、自由自在没有羁绊的生活方式，不管你是谦恭安静的，还是善于社交、友好热情的，你甚至可以是很有手段和智慧的，也不管你是做公司销售的，还是做网络营销，或者是做房地产、保险、零售等独立营销的，总之，这一切都将成为你做推销的回报。

成功的关键不是努力去拷贝别人的特色方式，而是去学习如何发掘你自己独特的潜质。所以，首先，你必须认定自己的品种。在接下来的几个章节中，我们将对每一种狗的特点进行重点介绍。

当你知道了自己属于哪一种销售狗之后，你就可以赚到上万美元的现钞，来打造你梦寐以求的生活方式。你要了解自己天生的强项，这样你就能利用它们为自己赢得有利的成果。你还要看到自己天生的薄弱环节，学会如何去规避这些弱点，或者想办法弥补弱点，这样你就能在生活的各个方面都得到“行”的答复。如果你决心去学习了不起的销售狗所掌握的本事，那你就拥有一切你渴望拥有的财富。

由于销售是一个团体运动项目，你要有能力确认你的合作伙伴都有着怎样的本领，都属于哪一个品种，这将对你的成功机会产生重要的影响。任何一个和你的目标客户有关联的人都是你团队中的一员。不管你是一名销售经理还是一个销售团队中的成员，能确定同事的品种对你来说都有着非同寻常的意义。

你将明白如何理解你周围的人，如何把这种认识转变成惊人的成果。注意：不是所有人都是一只狗！我们说的不是猫，不是马，也不是小鸟。如果你是一只狗，你就要能够去打猎。至于别的生物，我就不得而知了。在你内心的深处，是否感受到了一点犬类的冲动？

你还不能肯定自己是不是一只销售狗吗？来看看下面这些问题：

当一个目标客户对你说“行”的时候，你会感到一阵激动吗？

有时候“打猎”的过程是否比回报带来的感觉还要好？

你会放弃一点提成来换取额外的名声、赞美和认可吗？你是否生来就有一种坚持不懈的性情？你听到一个好故事时会被打动吗？你有一种试图说服他人的倾向吗？在和一群人谈论一个自己感兴趣的话题时，你会发现自己的声音变高

了，情绪也变得更加激动了吗？你经历过各种情绪变化吗？你会时而把自己看成是心目中的传奇人物，

时而又把自己视为呆头呆脑的傻瓜吗？有时候，你会

觉得“受人瞩目”是一种乐趣吗？你会花时间

试图弄清楚别人的心思吗？你喜欢赢吗？

如果对上述一部分问题，你给出的答案是“是”，那你可能就是一只热忱的销售狗，有赚大钱的潜力。你要做的不过是了解自己所属的品种，学习其他品种的优点，然后依照那个一目了然、却很有威力的模式采取行动，而这个模式的缔造者就是眼下正躺在你厨房一角的那只心满意足的狗。

所有的狗都有能力去打猎、推销和胜出，但是有的做得到，有的则做不到。让我们来学习一下怎样才能“抓到木棍”吧，你准备好了吗？

让我给你讲一个冠军级销售狗的故事。没有魔法，没有机关，而且他推销的服务项目在竞争中也没有特别能打动人的地方。只不过，他是一只销售狗。

多年前，他在得克萨斯的奥斯汀推销健康保险。他把自己的客户目标定位为新成立的企业，这些企业需要为员工买健康保险。他偶然看到了一间小办公室，从外面可以看到这个办公室里有十几个人正在忙忙碌碌、跑来跑去地组装个人电脑。办公室的桌子上堆满了线路板和各种机箱。他提出要见主管，于是有人把他带到了一个 20 岁的年轻人面前，这个年轻人当时正在一张黑色的桌子

富爸爸系列 7——销售狗

前工作。他了解到这个年轻人刚刚毕业于得克萨斯大学，决心建立自己的公司，专门组装个人电脑。我的朋友——也就是这只销售狗——预感到这个年轻人构想出的公司会有一番大作为。问题在于，这只销售狗服务的保险公司在政策上不接纳雇员少于 50 人的公司作为投保对象，而我们年轻的 PC 领军人物只有 16 个雇员。对我的朋友来说，真正的销售战必须打响了。他找了自己的经理和 有关组织部门，找了他能找的所有人，试图破除这个政策上的限制。他的老板 说“不”，但是对一只真正的销售狗来说，这意味着“冲！”经过了一番猛烈 的推销攻势，并对一些规定进行了调整，他终于拿下了这家企业的保单。不出 一年的时间，这家小企业就从 16 名员工发展到了拥有 500 名员工的大企业！而当 时站在桌子前工作的那个年轻人就是迈克尔·戴尔，如今他的公司已经成了一 部传奇。

你是一只销售狗吗？(3)

这是一个非常有价值的经验：要成为一只了不起的销售狗，你有时候必须 跳过栏杆去争取目标。你必须愿意改变规则，牺牲一些神圣的原则来换取最好 的交易。这意味着最艰难的推销就是向自己的团队或自己的公司推销自己的观 点。如果这对所有人都有利，而且是合法的、合情合理的，那么就不要在听到 第一声“不”的时候畏缩不前。

不过这个故事最精彩的部分在于，在戴尔公司发展成一家拥有 500 名员工的 大公司之后不久，我这个朋友便败在另一家大保险公司的手里，丢掉了戴尔的 业务。就在丢掉这笔业务的当天，他又重新开始了另一轮的推销。因为一只真 正的销售狗从不轻言放弃。他似乎已经不可能再约见戴尔公司的任何人，或者 引起戴尔公司任何人的重视了。于是他扮起了侦探，开始了疯狂地 侦察搜索。在一份戴尔公司的年度报告中，他找到了一个人名，这个人是戴尔公司的董事 会成员，同时这个人也是他所在保险公司的一名高级经理。我的朋友打电话给 公司总部，让他们找出这个经理的联系方式。我的朋友打了许多电话，写了许 多信，作了许多尝试，终于让这个经理同意向戴尔公司的 采购主管举荐他的公 司。他拿下这笔业务了吗？没有。戴尔公司主管采购的 家伙说，他对现状很满 意，对更换保险公司这个想法根本不感兴趣。我们的 销售狗朋友开始致力于打 造和这个人的长期个人关系。他邀请此人参加公益 活动，观看体育赛事，并且 为这个采购主管提供最新的信息——这些信息并不是为他自己的公司搞促销， 而是帮助了戴尔公司的这个人，让他及时了 解，一个发展中的企业对保险业都 有哪些最新的需求。他与此人联系频繁， 这为今后的机遇打下了基础。所见略 同、所见略同又是所见略同，通过服 务、服务、更多的服务，他和这个人建立 了一种真正紧密的联系。终于有一 天，竞争对手支撑不住了。一个电话，几句 交谈，我们的销售狗和他的公司 又回到了戴尔。而此时，戴尔已经有了 1 500 名 员工。

当我的朋友离开原来的职位，来到另一家健康保险公司做销售与营销主 管 时，戴尔的员工已经达到了 15 000 名。（提成相当可观！）

我的朋友最终学会了如何叼回猎物。他说：“我再也不会把这份订单弄丢了。我确认自己已经在戴尔计算机公司的每一个角落都撒了泡尿，确保了自己

的领地安全。”他当然没有真的在那里撒尿，但是他确实在每一个部门都建立了自己的同盟。他确保戴尔公司的关键人物都十分了解他们最新的健康计划，确保一直有专门的人员去那里，保证让对方清楚地了解自己的利益，以及如何申请领取保险金，如何处理各种可能发生的问题等。这一切都做得井井有条。

我这个朋友叫赫尔曼，他目前在健康保险业的地位如日中天。我问他能

否 第 4 页

富爸爸系列 7——销售狗

把他获得的经验总结一下，他笑着说：1. “有时候你必须打破常规。”公司说他不能向一个员工还不到 50 人的小

公司推销，而这一刻也正是真正的推销开始的一刻。如果你要去为客户服务，你就必须采取正确的行动！

2. “不存在联系不上的问题。”总有一个会认识那个能把你领进门的人。如果你肯花几个小时的时间打打电话，那么世界上就没有一个人是你真的无法通过什么人来取得联系的。看看年度报告、期刊、文章目录、因特网，作好你的市场调查！

3. “竞争对手的最大弱点就暴露在他们签下协议的那一天。”他知道自己丢掉这笔业务的那一刻就是他的竞争对手最得意的一刻。他们不知道他的目标，也不知道他是如何通过频繁的联络、通过提供信息和服务对客户进行渗透的。当你丢掉了一笔业务时，就仅仅意味着一轮新的游戏又开始了。

识别狗种(1)

只要有销售行为的地方，就可以运用销售狗的理念。我们每天、甚至每个小时都在向我们的老板、邻居以及那些和我们发生联系的人不停地推销。

“加一次薪水吧？”“今晚我们看什么电视？”这些问题都是在进行推销，随时随地都有发生。

世界上有四百多种不同品种的狗，而在销售世界中只有五种狗。问题是你属于哪一种？你的老板属于哪一种？如果你是一个驯狗师（经理），你的窝里有哪些品种的狗呢？如果你是一个管理层的销售经理，在你的下属中哪一层“吠”声最高呢？

除了这些，还有一个问题，和你结婚的那位究竟属于哪个品种的销售狗呢？知道了这个问题的答案，就等于知道了如何让事情变得对你更有利，也等于是把握住了人生幸福的钥匙！

一旦你能够确认人们各自是属于哪个品种的销售狗，那推销游戏就变得太简单了，而你察言观色、见机行事的本事也就成了你的第二本能。了解你自己所属的品种能让你立即发挥出自己的能力，达成更多的交易。另外，它还会指引你，赋予你智慧，让你知道如何进入整个销售圈，更别提它能带给你一种平和的心态了，因为它会让你很清楚地意识到，不用改变自己就可以达到事业的顶峰！

你将看到自己在领导他人、争取目标客户、作介绍陈述和达成交易等诸多方面的行为方式都发生了变化。你要学的不是“最好的方式”，而是“对你这类人而言的最好的方式”。你还可以避免走进“推销的黑巷子”，不会陷入陌生的境地，不会处于被动不利的局面。你将把握住周围的环境，并总是走在对你而言最平坦的道路上。

作为一只销售狗或是一名驯狗师，认清你的目标客户属于哪个品种，将赋予你特殊的优势。在打猎的过程中，狗面对的猎物可以是鸭子、麻雀、熊、飞盘和羽毛球。对销售狗来说，他们的猎物可以是大公司、个体经营者、你的下一个发行人、高级主管和决策人事助理。不同的狗会吸引不同的目标，而把恰当的销售狗派出去做恰当的工作，将是你取得成功的关键。

要捕获狂怒的公牛，观赏狗显然不是理想的选择。而青面獠牙、口水乱喷的猎犬会把家庭主妇们吓得魂飞魄散。你的目标是什么，你天生的风格又是什么呢？

作为销售狗，有时候你对种群的选择非常有限，完全要看哪些种群愿意接受你！许多销售狗都是在作出了一番贡献，尽了一番职责，有时候是经过了一

富爸爸系列 7——销售狗

番筛选后才来到自己的种群里的。有的是被人从流浪狗收容所中解救出来，带到种群里来的，其原因就是有人不忍心看到窗前那只孤独、流露出一丝悲哀、乞求的目光。

大部分驯狗师在最初的时候都面临着一个完整的种群。我们认养了这群销售狗，（或许有人会说这是被诱入其中的。）几乎没有人享有自己招兵买马的乐趣，（或者也没有这个耐心）。白手起家来建设我们的整个销售团队。

一只销售狗在被雇用之前很少接受过调查、测试、面试和评估，即使他们真的有过这种难得的经历，其结果也未必能说明什么问题。有的销售狗就是擅长做测试题目，擅长在评委面前作秀。单看他们在面试中的表现，你会以为自己引诱到了一只头等的猎犬，但到了拉出去真刀实枪地操练起来时，你才会意识到你得到的不过是一只没用的衰狗。

你第一次走进来的时候，不妨观察一下院子里四处游荡的这些销售狗。你会发现这些狗当中有的自得其乐，也有的痛苦不堪——苦苦等待着能有人扔过来一根骨头。其中有相当大的一部分会蜷缩在角落里，等待着有什么好事从天而降。还有的公然粘着你，乞求你抚摸一下他们的脑袋，并且再给他们一次机会。

不管怎样，你要想有所作为，不必非得要清理门户。如果你了解各个品种的销售狗的特性，你就可以让手下这支团队的狩猎能力实现飞跃。是的，你甚至可以让那只似乎已经丧失了嗅觉的老巴吉度猎狗重振神威，变成一只纯种狗。

虽然每一种纯种销售狗都有其独特的一面，但是他们确实也有着某些相似之处。他们大多数是很优秀的伙伴，每一只销售狗都有自己特殊的本领，能让人觉得和他们相处的时光非常愉快。有的之所以招人喜欢，是因为和他们在一起你会立刻放松下来，而有的则归功于他们无穷无尽的旺盛精力。有时候销售狗会惹人生厌，当他们对月亮大声嚎叫以示他们的得意、悲哀或渴望时，尤其让人反感。好在，你只要很轻巧地扔过去一只鞋子，问题通常就能够摆平了！

销售狗都有很好的交友能力。在这个世界上，几乎没有什么人是他们不愿意意见到的，不过这可不包括其他的销售狗（这是个领地问题）。犬类天生的嗅觉本领能让他们在普通人想都想不到的地方找到生意可做。他们会追踪，会闻，会舔，会跑，会叫，会哀鸣，会大喊，还会恳求。他们还能在你需要他们的时候成为你最忠实的朋友。

在销售狗的世界里只有五个纯种——比特狗、金毛猎狗、狮子狗、吉娃娃和巴吉度猎狗。

不过还有一大批杂交品种。那你属于哪个品种呢？接着读下去，看看每个品种都有着怎样的性格特征。

比特狗

最好斗、可能也是大家印象中推销员最典型的形象代言就是比特狗。是的，你很了解他们：任何事物哪怕有一点点“潜在目标”的气息，就会立刻遭到他们的攻击。而且他们的攻击是凶猛的，是勇往直前、坚韧不拔的，让人既敬畏又惧怕。只要你有个裤腿，他们就会牢牢咬住，而且绝不松口。整个过程从头到尾都成了一场咆哮着的恶战，水枪、棍棒甚至催泪瓦斯都不能让他在面对目标时表现出任何的畏缩。

识别狗种(2)

如果想描述这种销售狗的独特叫声，那场景就应该设置在你半夜回家的
路 第 6 页

富爸爸系列 7——销售狗

上，周围是一条条通往城市纵深处的幽暗、肮脏的小巷。而那声音是一种低沉、阴毒的“咕噜噜噜”声，从黑暗中传来，回荡在垃圾箱四周，你突然瞥到了一对黄色的眼睛，专注而凶狠，那是发起攻击之前的蓄势待发。这就是比特狗，而你就是他的晚餐！

我有一个朋友叫约翰，住在加拿大，他那个地区是商务机器销售竞争相当白热化的一个战场。多年前，我们驾车在多伦多城外行驶，途中经过一个刚刚被龙卷风洗劫过的小镇。房屋都被飓风撕成了碎片，汽车和卡车像玩具一样翻倒在一边，树木断裂成一块块的，一眼望去到处是断壁残垣。我当时真为那些可怜的灾民们感到难过，而我的朋友约翰当时正在开车，他只是皮笑肉不笑地低声说道：“看见了吗？凡是对我说‘不’的人最后就是这样的下场！”他正是一只比特狗。

如果一只比特狗身上带着一部手机（这手机经常会丢掉或者没电），那它惟一的用途就是能保证他驾车从A地赶到B地时和尽可能多的猎物取得联系。

你必须不停地把肉扔给比特狗，但是没必要请他们吃大排骨！让排骨在他们眼前不断晃动，鞭打他们直到他们狂暴起来，然后再把他们投放到市场上。他们肯定会有所收获的。不过，有一点可以肯定，你会从惊恐万分的目标客户和邻居，甚至还有有关当局那里接到很多电话，要你管好这只猛兽，让他接受法律的惩治。不要派他们前往鸡尾酒会，除非你给他们戴上笼套、套上紧箍圈、备好镇静剂。再想想，不如把他们派到酒馆去……别去鸡尾酒会。在训练一只比特狗的时候，有两样工具是必不可少的——一份生肉和一把电枪。

比特狗的成功完全来自于他的力量和无畏的精神。他会做大量的行销，直面很多的闭门羹，然后不断地推销更多的产品，任何一种销售狗都无法和他相比，甚至在他真的应该退却的时候，他也坚持不懈。困难对他们而言不过是一通激发热情的警铃。对这个冠军狗来说，处理闭门羹简直是小菜一碟。

不过，你要小心看护他们的领地。他们虽然具有进攻性，但是可能会缺乏技巧和策略。比特狗要么会非常富有，要么会非常潦倒，而关键就在于培训。

金毛猎狗

下一个品种是人见人爱的金毛猎狗。这些热情友好、含情脉脉、毛绒绒的可爱的家伙们可以为宠爱他们的人做任何事情。他们可以跳进冰冷的河里去追赶腐烂的木棍，也可以为你儿子的垒球队打中锋，是的，广告上还说他们甚至可以从冰箱里给你找出一瓶啤酒。

他们就是毕恭毕敬地坐在那里、满脸堆笑、时刻恭候着目标客户的一声吩咐、随叫随到的推销员。他们可以保持永远乐观的姿态坐在那里，等待电话铃声响起，期望着目标客户仍然偏爱着自己。他们赢得客户的办法就是不管客户扔过来的是什麼，他们都会跑去追捧。

他们可以把客户扔出去的所有球都取回来，他们可以帮客户做任何事情，他们还可以打个后滚翻来取悦客户。如果你一开口就是“推销”之类的话，他们会觉得受到了冒犯。对金毛猎狗来说，客户服务才是一切。他们行为背后的信念就是你给客户的越多，他们就会越喜爱你，最后从你这里购买的也就会越多。事实上，他们是在乞讨，乞讨为顾客服务的机会。

我有一个非常好的朋友在丹佛卖房地产。她是一个非常睿智的推销员——敏锐、坦率、战无不胜。我问她做个了不起的推销员的诀窍是什麼，她在我眼前进行了一次即兴表演。她转过头来，用棕色的、水汪汪的大眼睛看着

我，接着开始用一种温柔平缓的语气对我娓娓道来。她的声音让我一下子联想到金毛猎狗冲着你仰头低喃、乞求你爱抚时的那种声音。她说得很简单：“他们要什么，你就给什么！”

比特狗那种“锁定目标，然后彻底摧毁”的战略让她十分震惊。她坚信只要你对客户足够好，而且能够持续和他们保持联络，那么你的电话铃声就会响

富爸爸系列 7——销售狗

个不停。她甚至无法想像还有其他的销售方式，也不认为自己应该去考虑其他方式——这个方式就很管用！

金毛猎狗总是开着自己的手机，电池充得满满的，一天 24 小时不关机。他们甚至还会准备备用电池，也充好电放在手边——以防万一。在金毛猎狗看来，客户在有需要的时候却联系不上他们，对他们自己而言绝对是一件不可饶恕的事情。

金毛猎狗是通过提供超级客户服务来进行推销的。（不过要时时提醒他们，让他们记得自己的真正目的是卖东西！）聪明的金毛猎狗都很成功，因为他们知道，只要自己坚持照顾好目标客户、老客户，还有他们所在团队的成员，那他们赚到的钱数就会直线上涨。他们对长期服务的重视为他们取得成功奠定了基础。

狮子狗在更复杂的销售层面上盘踞着狮子狗。他们有着极高的智商，有点过于敏感，对保持“非凡的外表和形象”十分内行。这些推销员总是让自己生活在一个现代的、讲求品位的世界里，不管这所谓的现代与品位是出于他们对客观现实的洞察，还是完全出自于他们自己的主观臆测。他们评价书的时候以封面来论好坏，判断目标客户的价值时则以对方的爱车来论贵贱。他们在购物广场里花的时间比他们在办公桌前花的时间还要多。

识别狗种(3)

他们身穿意大利套装，脚蹬软皮黑面的鞋子或细高跟皮鞋，打着价值 200 美元一条的领带，或戴着昂贵的珠宝，开的车也都是侍者非常乐意为之停靠的高级车。

虽然他们并非总能负担得起这样的奢华生活，但是他们把所有这些采购都视为生意场上必备的投资。狮子狗宁愿赶紧打电话请病假，也不愿意乘公交车上班，或是在发型凌乱的情况下外出露面。

狮子狗走起路来总是昂首阔步的，其他的狗在巡视领地时要么脚步凝重，要么蹦蹦跳跳，要么左摇右摆，而狮子狗却是昂首阔步，明亮的眼睛偶尔在你身上一扫而过，目光中毫不掩饰他对阁下品位的判断。他们的消息无比灵通，他们的人际关系网络很可能比任何一种销售狗都全面、都彻底。他们知道谁是谁，而且他们想让你也知道！

大部分狗都是叫来叫去的，而狮子狗则言谈优雅，举止尊贵。在和其他狗或是和目标客户的聚会上，你总是会在高脚杯相碰的丁当声中看到狮子狗在那里殷勤地与人交流着，言谈中必定会闪现出机敏、睿智的火花，其中不乏冷幽默。他们非常喜欢在公众面前谈天说地，喜欢成为众人关注的焦点。事实上，狮子狗的推销通常都是这样的华丽风格，就算有时他们的推销词没有提供任何切实的信息，听上去也能让人产生如梦如幻的感觉。

狮子狗行色匆匆，他们的生活节奏非常之快。最新的流行趋势、最新款的小配件、最火爆的派对都是狮子狗生活格调中的一部分。如果一个目标客户很看中外表和第一印象，那狮子狗就是能博得头彩的猎犬。

这个品种的销售狗总是在不断寻找最简便的方式和最大多数的人建立联系。狮子狗是超级市场营销狗，他们的市场营销能力和阐述一条信息的能力是 以使他们赚得盆满钵满。

狮子狗非常擅长推销价格昂贵的东西，他们能够运用自己帝王般的品位给客户留下极其深刻的印象。只是别让他们去救一只落水的鸭子，别让他们跳入

富爸爸系列 7——销售狗

冰冷的河里，别把他们派往市镇污浊的街区，别让他们困在一条幽暗的小巷子里！在更“文明”一点的圈子里，他们交际起来才能游刃有余。

狮子狗在接受培训时有很好的领悟能力，而且他们对吸引众人的注意力有着天生的渴望，所以几个世纪以来，狮子狗一直是马戏团的宠儿。作为销售狗的狮子狗在派对中和促膝闲谈间同样也是个灵魂人物。他们中学毕业时就已经被冠上了“最具魅力”或“最受欢迎”的称号。他们当中的某些人甚至通过一番努力，被认为是“最有希望获得成功”的人。

我在图森有个朋友，在全国各地的销售人员休养中心，我都会看到他的身影。他开着一辆保时捷 911 Targa，在球场边缘区给他最好的客户订位子，观看凤凰阳光篮球赛，穿的是应季推出的新款杰尼亚套装，还号称有一群女人在如痴如狂地追求自己。（事实证明这完全是夸大其词——狮子狗常常这样。）虽然头天晚上一夜都没合眼，而且还醉意朦胧的，可他还是能昂首阔步地走进分公司，言行举止看上去无可挑剔。目标客户都很喜欢他，也很愿意和他交往。而

对他来说，他手头上从来没有缺过客户。他总是能同时处理上百个策划案，而这些策划会很巧妙地把大把大把的美金收进他的窝里。这家伙认为自己是传奇人物，他说服别人的口才也相当好。有一次，在芝加哥的一次销售会议上，他说服我和他一起去镇上共度“难忘的一夜”。我心里明白得很，但还是去了。

那的确是难忘的一夜。我光在酒上就甩出去了好几张百元大票，第二天早上好不容易才赶回会场。我看上去失魂落魄的，而他看上去就好像是从电影中走出来的詹姆斯·邦德一样。如果他是 007，那我就是克鲁索检察官。

狮子狗天生就是成天拿着手机的。他们靠手机及时了解“新闻”。另外，在狮子狗看来，耳边总是贴着一部手机可算是一个重要的成功标志。

吉娃娃

吉娃娃给销售狗的狗舍里平添了一个全新的空间。这个品种的销售狗对销售所作出的贡献绝对不可低估。不管怎样，你可不要被他们的小个头所蒙蔽。

这些销售狗通常是精得出奇。这些小精灵们非常受主人的宠爱。他们是专业的魔术师，而且很可能也是所有销售狗当中最具激情的一种。

吉娃娃销售狗在兴奋时必须注意，因为一旦失去控制，他们会讲个没完，而且那尖尖的声音谁听多了都会头疼。这些销售狗看上去就像是服用了太多的兴奋剂和咖啡因，仿佛一辆失控的卡车在飞速前行。

吉娃娃常常会激动万分，原因很简单，他们的身体那么小，可脑子里的想法又那么多。他们可不是叭儿狗的上上之选，他们很少蜷缩在人的腿上，舔人的技巧也不行，可是他们的激情、对产品的认识，以及对整个程序的理解都是绝无仅有的。

这些上了发条的、超级活跃的家伙们在学习知识上不遗余力。他们那大大的眼睛就能告诉你，他们对调研是何等狂热。吉娃娃熬夜的本事是其他任何一种销售狗都比不上的。当狗窝中其他狗都蜷在那里睡着了的时候，吉娃娃还在一个个网站之间流连，在一页页年度报告之间埋头搜索，整理出足够多的数据、资料和信息，以便在答辩时做到应对自如。

其他一些品种的销售狗可能需要通过体育锻炼来保持健康的状态，而吉娃娃需要的是脑力锻炼。他们的脑力让人叹为观止。

顺便提一句，不要犯这样的错误——让吉娃娃去处理一个他们很热衷的专题。他们会无休止地做下去。事实上，他们不会说说则已，他们会大喊大叫，

富爸爸系列 7——销售狗

激情万丈地叫嚣着，一分钟就能冲出一里地去。客户别无他法，他们会被吉娃娃展现出的惊人的激情、知识和一大堆无懈可击的资料、佐证彻底击倒。甚至有的时候，他们连吉娃娃说的是什么都还不知道就缴械投降了！

很多年前，在优利系统公司，我和一个名叫布莱恩的人交上了朋友，他就是一只吉娃娃。只要你给他备好比萨饼和可乐这些燃料补给，他就能马不停蹄地做任何调研。当时我和他一起给一个客户准备电脑演示程序，这件事的整个过程我至今都记忆犹新。我在晚上 10 点钟抽身而退，自己回家了。而布莱恩的精神头却正值高峰，他干了整整一夜，甚至还发现了程序中的几个新特点，连研制人员都不知道该程序还可以这样操作呢。

第二天上午在演示现场，（我们开始之前，他只是到洗手间刷了刷牙。）客户的技术助理都看得眼花缭乱了，（这也是一只吉娃娃，一只戴着眼镜的吉娃娃。）他把比特、字节、随机存储器和技术上杂七杂八的武器一股脑儿地用上，集中火力猛攻。他讲解起来是又响又快，那个决策者和我都被他搞晕了，头都疼了。最后我们跑出去喝咖啡，留下那两个吉娃娃继续在那里喋喋不休。两个小时过去了，他们两个还在那里说个没完。这场疯狂的数据和技术知识交流的最终结果是，我们的吉娃娃给他们留下了足够深刻的印象，让他们对我们的能力具备了足够的信心。

比特狗可以保证最初与客户确立联系，狮子狗可以让客户在一闪念间留下完美的印象，而证明实力的任务则非吉娃娃莫属了。有一家公司是我所见过的最最成功的海外地产公司之一，公司创始人的经历是一个真正的成功典范。他的员工都发誓说他是一只地地道道的吉娃娃。他的智商绝对是独一无二的。他对市场的里里外外都了如指掌，而且激情无限。在最近一次和 500 位代理商会晤的销售会议上，他走上讲台，准备作一个 5 分钟的简单介绍。30 分钟过去了，他还在滔滔不绝，陶醉在激情之中，让满屋子的人都目瞪口呆。

他似乎连气都不喘，当他终于说完时，屋子里静得连掉根针都能听得见。我说不出来他都讲了些什么，因为他讲得太快、太激动了，但是我完全被调动起来了。他让人激情澎湃！

如果你的员工中有吉娃娃，那你可要小心了，他们非常聪明，但是——可能是咖啡因加上缺乏睡眠的缘故——如果你处理不当，他们有时会非常情绪化，变得很偏执。在他们的词典里没有“世故”这个词。在其他的狗买进最新的体育器材或赶时髦时，吉娃娃买的几乎总是最新的电子设备，比如一部无线手提电脑，这样他们就可以随时随地处理大量的数据资料了。

我个人从来不喜欢搂着一只吉娃娃的感觉。但是我很尊重他们，并且很清楚，他们对比较复杂的销售圈来说，绝对是一员必不可少的大将。

巴吉度猎狗

经典之中的经典是忠诚的老巴吉度猎狗。皱着眉头、耳朵耷拉着的巴吉度很少抗拒别人。作为销售狗的巴吉度如果长相不像巴吉度，至少慢条斯理的性格和巴吉度

十分酷似。这个伙伴的眼神会说话，他会和你同甘共苦。你可以试着赶他走，骂他、打他，而他顶多是转个圈，默默地承受这一切。几分钟过后，他会畏缩着回来，用泪汪汪的眼睛看着你，乞求原谅。巴吉度从不会嫌你烦，从不会觉得你给他施加压力，他们的感情持久不变，非常可靠。

我如此戏谑巴吉度，是因为我觉得自己和这个品种的狗最接近。这种销售狗看上去没多少贵族品位，而且也很少表现出激情或自信，但是在所有的狗类当中，他们可以单单凭借性格魅力和个人的友善与他人建立起牢固、忠诚、长期的人际关系。

这个品种的狗很少花费额外的精力去做事情。巴吉度猎狗不常叫，但是他们常常会发出呜呜声和嚎啕声，在他们乞求时尤其如此，而这正是他们的特

富爸爸系列 7——销售狗

长！

巴吉度猎狗不管年龄多大，看上去都像中年人一样。锻炼对他们来说太消耗体力了，所以他们柔软的身体常常是蜷缩在那里。他们在所有的狗类中是最不讲究穿着打扮的，因为他们既没有时间、也没有这个心思去关注流行趋势。

他们的车里和办公桌上四处可见随手放在那里的一切废弃物——旧的商业名片和破旧的皮带。这种销售狗总是在寻找骨头，但哪怕你赏赐他一些掉在桌子上的、小得不能再小的剩饭残渣，他也会开心得很。在推销的时候，他们有一种天生的卑微，有时候还有些卑躬屈膝，这种天生的气质似乎就是为了把一支怜悯的箭直射入你的内心深处。如果他那哀伤的眼神和乞求的话语没有打动你……你要小心了！你很可能要遭遇他的 B 计划——他们装满了家人照片的钱包会掉出来，然后你会听到一连串关于背带裤、自行车和尚未偿付的账单的故事。他们会不遗余力地争取哪怕一丝的同情。

巴吉度那种坚韧不拔的劲头只有比特狗可以与之争高下，坚持不懈是他们天生的强项。他们从不会被拒绝吓退，不会因为你不接电话或摔门而去而退缩。这种狗是不知道放弃的。他们坚持、纠缠、哄骗乃至乞求的本事出神入化，这种打破坚冰的能力为他们赢得了很大的名声。“好吧，好吧！只要你从我背上下来，怎么都可以。”客户大叫着：“你想让我在哪里签字？”

识别狗种(5)

巴吉度猎狗在遭遇不幸时会公然号啕着追问为什么世界待他们如此不公，他们从不会羞于发泄。可能有时候，你在拐角处一见到他们朝你走来就想逃跑，可是千万别误会，巴吉度猎狗可是你非常强大的盟友。他们对主人非常忠诚，对目标客户和老顾客也是如此。这种和善和值得信赖的作风可以让巴吉度猎狗日积月累地赚到大量的金钱。

别指望狮子狗会和他们混在一起，就连和巴吉度同时出现在公众场合都会让狮子狗感到有损自己的形象。

至于手机，巴吉度猎狗会对你说他们根本就买不起。接着你会听他们说起孩子、夏令营开支、城市犯罪、芭蕾课程还有旧得没法发动的汽车……

别看巴吉度猎狗整天一副故作可怜的模样，他们追踪和狩猎的本事可是让人叹为观止的。他们的名声可大了，即使在地形崎岖的地带，哪怕是几英里以外最淡薄的气味也别想逃过他们的鼻子。

巴吉度这种超级的追踪本领，再加上那种专注的“直视你的眼睛”的行事风格，使他们成了狗窝中很有价值的一个成员。永远不要低估了外表可怜兮兮的巴吉度销售狗。他们拥有超人的能力，能够嗅到订单，还能在其他销售狗都无能为力的情况下赢得他人的心。

找准猎物，找准狗！(1)

我最初从事推销业务的时候，曾就职于优利系统公司。当时，优利是著名的电脑及计算器生产厂家。我当时刚到公司，在檀香山分部的正规销售

圈子里还是一个新手。我的上司，也就是当时的部门经理一直是一名非常成功的销售代表。他是一只看家狗。

不仅如此，他还是一只比特看家狗。我的这个经理是一名世界级的推销员，他拿着最高的提成，在比特狗的高级圈子里深受敬重。他打造成功机构的模式很简单——就是培养和他一样的

销 第 11 页

富爸爸系列 7——销售狗

售机器。他试图把每一个人都强行塞入他的模子里，强迫他们接纳他的那一套习惯和策略，在目标客户毫无准备的情况下进行行销轰炸，整个攻击过程的速度快如闪电，而客户关系总是水深火热，他全部的工作重心都放在新的销售项目上，而不是维护原有的客户关系。“这不过是个数字游戏，”他总是咆哮着，“你要么拿得到，要么拿不到——给我行动起来！”

一旦他对某个销售项目失去了信心，他不会再浪费一点时间。对他来说，世界上只有两个词值得关心——“行”与“不行”，其他任何介于两者之间的答复都会被他的视为“不行”，而说出这种话的目标客户也会被他的当做糟粕抛在一边，接着他会马上转移，盯住名单上的下一个目标客户不放。

而一旦他得到的回答是“行”，他会立即扼住对方的咽喉，每一次都紧逼不舍，直到对方被迫交出所有的东西。他这种进攻型的风格在聚敛财富上非常见效，但是对他身后留下的破坏性后果，他却丝毫不感到愧疚。

他为自己赢得了威望，使自己成了一只超级的比特狗，于是他决心证明自己的这些策略也能够运用到管理层上。可是，这些策略虽然给他这只销售狗带来了巨大的成功，最终也给他这个驯狗师带来了惨痛的失败。

问题就在于，他认为他的方式就是惟一的方式。而事实上，他的方式不过是一种方式而已。

你不能改变某个人最基本、最主要的天性，那是他们的精华和灵魂之所在。同样，也正是因为如此，我们每一个人才有自己的那种独特性。你就是无法把某一个人变成一个和他们本人完全不相干的样子。即使你大吼大叫，即使你开出天价，也无法改变这一点！

而固执己见的结果就是，推行这种失败的克隆教程只会使整个销售队伍灰心丧气，情绪低落，往往会被彻底摧垮。接着，就会出现大幅度的员工调整，而且每个人的推销额都没了指望，只有少数纯种的比特狗除外——这是典型的80/20定律。几个星期以后，我也开始浏览报刊上的广告，准备找份新工作，同时不停地算计着怎么才能交上自己的房租。

过了好长时间，才新来了一名销售经理。他的名字叫史蒂夫——又是一只看家狗，不过他的策略完全不同。他的风格与我的第一任经理完全相反。他是一只金毛猎狗看家狗——一种罕见而绝妙的动物。

我还记得他召开的第一次销售会议。他笨拙地走进那间灯光幽暗的会议室，至今一想起那个房间，我还觉得自己仿佛置身于一个洞穴之中。而当时这个洞里蹲着一群焦虑不安的销售代表，我就是其中的一个。

我们刚刚从一只非常有敌意的比特看家狗手下捡了一条命，在他不遗余力的攻击下，我们的信心和耐心都被压到了最低点。许多人只剩一只脚还踏在这条船上，另一只都已经伸出去了，但是我们大部分人还都是一些初出茅庐的小狗，敏感、焦虑，虽然我们很饿、很焦躁，但仍渴望做出一点成绩。

房间里一片唧唧喳喳的吵吵声，但史蒂夫一走进门来，四周就顿时安静了下来。很显然，他是只名副其实的看家狗。虽然刚到这个部门，他却很渴望把自己的计划展示给大家，告诉大家，他打算如何把这个表现平庸的区域变成一个真正不同凡响的销售领地。

我们对他的话感兴趣吗？几乎不。我从起初的那段日子里已经学得够多的了。在史蒂夫开始宣布销售人员的领地变更时，我真切地感受到了自己那种狗一样的心理倾向。如果有人对狗和推销员之间的相关关系心存怀疑，我

想你不妨回忆一下，你最近一次所经历的领地变动或提成变动，或者你在游戏进行到一半时遭遇的规则变化。

我还清楚地记得那次会议上的咆哮声和尖吠声。抗议声、喃喃不平声持续了好几天——在饮水机周围或是在咖啡间里，这些声音的频率往往会达到让人狂躁的地步。

富爸爸系列 7——销售狗

但是抗议和吼叫都没有吓倒我们新来的经理。史蒂夫这个家伙是个大块头，总是咧着大嘴笑呵呵的，说起话来也是个大嗓门。他就像是圣伯纳德狗，强壮而友好，但一旦激动起来也会变得尖酸恶毒。

在你恰好水断粮绝、在世上找不到温暖、也找不到一个朋友的时候，他就会出现在你眼前。接着他会给你一种重燃生命的能量，让你从困境中、从暴风雨中走出来。不管你身在何处，他都能够找到你的踪迹，（他确实做到了！）而且似乎能够承担任何负重。他还是培训理念的大力支持者，而我的第一个经理则很排斥培训。

他在那次会议之后所采取的行动是最为重要的。他和我们每一个人都逐个坐下来谈话，了解我们，了解我们的个人习惯和社会生活，了解我们的个性和爱好。我记得他当时好像更多地是在聆听，而不是滔滔不绝地发表言论。在每一次会谈后，他都为我们每一个人制定出具体的任务，个人之间的任务会略有不同。有的代表立刻被派去做行销，有的只是去和现有的客户谈话，还有的去做竞争对手的调研工作，而另一些被派去和服务技师加强联系。

找准猎物，找准狗！（2）

他让比特狗们去做行销，让金毛猎狗去做客户服务，让吉娃娃去做市场调研，而让狮子狗去吸引关键的目标客户，同时让巴吉度狗去公关一些最大的客户，巩固彼此之间的合作关系。

他验明了狗窝中各个品种的狗，然后把他们派往他们能够胜任的地方。但是史蒂夫并没有就此打住，他又往前迈出了一步。

他努力让我们进步，个人进步加上集体进步，让每个人和我们这个集体都变得更有实力、更有效率。我们了解到了自己这个品种天生具备的智慧，同时还习得了其他品种的一些本领。

吉娃娃们学会了如何进行激情迸发的陈述，金毛猎狗学会了如何做行销，而比特狗学会了有耐心、学会了聆听。我们没有被迫改变自我，而是因为展现了自我而得到嘉奖，同时还得到了鼓励，让我们更加充分地进行自我发挥。这是自我延伸，而不是自我否定，这使一切都变得不同。

我们每一个人所接受的培训和教导都是以自身条件为基础的。史蒂夫花费了大量时间来了解我们的能力，并尽早地让这些能力得到了充分的发挥。公司也花费了大量金钱送我们去参加全国各地的培训课程。而他们所做的这一切最终都得到了回报。

我们的部门一度是公司表现最差的一个部门，可如今摇身一变，成了一部功率惊人的销售机器。不出 18 个月，我们就成了公司国内排名第一的部门（人均销售额排名）。而我成了公司全美销售业绩排名第一的推销员。

骨头：有的狗会推销，而有的狗却不会推销，这并非天生的推销基因或难以捕捉的运气在作怪，而是有的狗接受过培训，有的狗却没有。不错，的确有天才存在，但天才毕竟是极少数。伟大的表演者都是在他人的训练和指导下练就了完美的本领。那些漂泊游离的狗，没有接受训练，从未意识到自身的能力或弱点，最终往往只能在卑劣和饥饿中徘徊。

史蒂夫作为一名优秀的训练员，拿出了一定的时间验明在他手下工作的都是哪些品种的销售狗，而且还进一步将我们所有人都培训成勇猛的猎手、忠诚的伙伴和求知欲极强的学生。我们每一个人都从那段工作经历中学到了一定的东西，并在后来的人生经历中把所学的这些东西继续发扬光大。

我在那些日子里学会了很多东西，比如关于销售、人、行为和态度对最终结果的影响。多年以来，我在推销上取得了卓越的成绩，我从挨家挨户卖黄

富爸爸系列 7——销售狗

瓜，到推销计算器、电脑、软件系统、空运货物和运输服务，推销的物品可谓应有尽有。我还推销过服务，比如个人发展服务、公司变革项目和针对那些心有疑虑、不被认可的人所提供的行为转变服务。

当时我几乎没有意识到商业生涯将使自己成长为一名真正的“人类”的培训师，成为一名兽医，为那些有需要的种群调整心态。现在我要带着我的椅子、鞭子和驯狗的用品到世界各地与上千个公司合作，应他们的请求，协助他们把属下那些平庸的狗培养成冠军狗。

对那些尚未获取功名的房地产经理人、保险经理人、网络营销经理人和公司销售经理人，我要说的是，希望是有的。对所有那些企业家、企业主和推销员，对那些梦想着“财富大餐”的人们，我要说，它比你想像的还要唾手可得。

世界上真正最优秀的推销员，不管他们是在新加坡、香港、代顿还是曼彻斯特，都有一个共同点。他们都是销售狗。而任何一个负责激励、教导或管理这些狗的人都是一名驯狗师。

超级混种狗训练(1)

你也许要问“在推销当中哪一种销售狗最成功、赚的钱最多？”是不言放弃的比特狗吗？那么能给人留下深刻印象的狮子狗呢？会不会是巴吉度猎狗，因为它是那么擅长与人交际？或许是金毛猎狗吧，它那无与伦比的客户服务是不是总能让人称道？或者在这个电子世界里，吉娃娃对技术知识了如指掌的头脑更能让它独领风骚？

对这个问题，各个行业中、各种情况下都会涌现出各种不同的答案。你需要让一只狮子狗来推销一个新公司的“形象”，他们的本事往往是表现这个公司“将会怎样”，而并非“它实际上是个什么样子”。

在一个在商言商、讲究高科技的环境当中，吉娃娃可能在处理疑难问题、完成复杂的销售过程方面是最成功的人选。在销售领地遭到破坏、需要重建客户的信心和支持度的情况下，金毛猎狗那以客户服务为基础的销售战略可以解决问题，因此，这时候金毛猎狗会是最成功的人选。

同样，要想在一支销售队伍中注入传统的价值观以改变局面，那扮演这个角色的最佳人选非巴吉度莫属。巴吉度是建立“老伙伴”销售网络的大师。当然了，在销售进展缓慢或是时局艰难、该冲锋陷阵的时候，没有人能比得上比特狗了。

那么究竟哪一个品种的销售狗能推销得最多，赚到最多的钱呢？正确的答案是：所有的品种。

如果你能在一个推销员身上找到这些品种的最突出的优点，那你就找到了一个我们所说的“超级混种狗”。不管情况或环境如何，这种冠军销售狗总能生存下来，并能取得辉煌的成绩。

你是否成功并不取决于你究竟属于哪一个品种。一只销售狗如果完全依赖自己固有的长处，不去学习其他品种的特长的话，那他们在销售行业最终只会表现平平。你是否有能力在发挥自己专长的同时学习其他品种的本领，将决定你是否能成为一只成绩非凡的销售狗。融合的品种越多，赚的钱也就越多！

不久前，我受纽约的一家大投资银行的委托，观察他们的一个销售团队，这支销售队伍正在竭尽全力地招兵买马，但业绩仍然不够理想，他们想让我看看为什么会这样，并帮助他们扭转不尽人意的销售局面。

我去就旁听了一次该销售团队与一名客户之间的电话会谈。我们全体都在一个办公间里集合，这个房间四面都是玻璃墙，从房间里可以俯瞰这座行色

富爸爸系列 7——销售狗

匆匆的城市。房间中央摆放着一张巨大锃亮的红木会议桌，可供十几个人轻松入座。当时，房间里有六个销售和营销经理在来回踱步，他们试图向一家财富 500 强企业的养老金基金管理经理推销一种高投资有价证券。

在电话会谈开始前的那三分钟异常地漫长，仿佛时间都凝固了一样。房间里西装革履的角斗士们都非常亢奋，就像一支准备上场的高中足球队。

他们的瞳孔张大了，掌心冒汗了，还时不时地松一松价值 250 美元的领带，随时准备出击。正午的阳光穿过房间巨大的玻璃墙面，一排金光闪闪的衬衫袖扣险些让我睁不开眼睛！

我坐在角落里，静静地观察着眼前的情景。此时，这个销售团队正在重温他们的游戏计划，他们把客户可能提出的所有拒绝的理由都准备了一遍，而银行的负责人也热烈地给他们打气：“我们一定要把这个人拿下！”这一刻，我仿佛看到了他挂着哨子、身穿运动服的样子，那运动服上印着两个大字“教练”。

电话铃响了，每个人都把注意力集中在桌子中间的扬声器上。在和客户进行了几分钟的交谈和问答后，其中一只销售狗像突然亮起来的电灯泡一样，一跃而起，迅速伸手按下了电话上的“静音”键。

接着，他激动万分地告诉大家他突然想出了一个绝妙的方案，保准让这个客户不得不接受他们的推销。大家热烈地回应着，兴奋异常，全部都扑到这个计划上来了。他们就像一群叫个没完的小山狗一样，左蹦右跳，前前后后地絮叨着，在白板上疯狂地涂写着，还屋里屋外跑来跑去地搜集更多的数据资料。

在这好一阵子的忙乱中，他们却忘了那个客户还在电话那边继续说话呢，而此时他们当中没有一个人在听他说些什么！静音键一直按着，只不过，每过一会儿就会有一只销售狗走过来把它关掉，非常礼貌地对客户应付道“哦，哦，是的，好的，很好”，接着他们又会按下静音键。这一切简直让人无法想像，而我能做的就是强忍着不让自己捧腹大笑。

过了一阵子，他们终于确信自己已经将猎物锁定了，于是，销售经理们镇定地坐了下来，取消了电话静音。他们装作听了几分钟，然后抓住对方一个停顿的间隙，开始抛出自己的杀手锏，试图完成他们自认为是本世纪最大、最成功的一笔交易。这些人几乎一口气把话说完了，其间，一只吉娃娃滔滔不绝地抛出了一大堆的数据资料，那种咄咄逼人的架势颇似比特狗的风格。最后，他们的话讲完了，我几乎感觉到他们已经准备点上香烟，静候佳音了！

这时，客户开口说话了：“哦，我听到了你们说的这些，我不是很确定。这样吧，你们过几个星期再给我打个电话，我们到时候再进一步讨论一下吧。我还需要考虑一下其他的选择。”

会议室里的人都惊呆了，不敢相信自己的耳朵。一些人嘀咕了几声，试图重新解释些什么，可是客户已经离线，挂断了电话。

超级混种狗训练(2)

电话“咔哒”一声挂断了，此时周围一片沉默——只有我在角落里窃笑。银行的负责人还愣在那里，一副摸不着头脑的样子，他转过身来问我：“出了什么问题？”

问题很简单，不需要请教火箭发射专家，普通人都能发现问题出在哪里。这些家伙都是一些超级的比特狗，兼有一点吉娃娃的特性。很显然，这里缺乏的、同时也很急需的是巴吉度猎狗或金毛猎狗的身影。

从一开始他们就纷纷忙于找出解决方案，而没有耐心倾听客户的问题到底是什么。客户一直在说，他关心的是如何让他的董事会接受这些方案，而他的

富爸爸系列 7——销售狗

声音没有得到关注。他满怀信心地把这个问题拿出来和他们讨论，但他们根本没有注意到他这些话的重要性。

这个客户说，上一次有一笔类似的交易让他很尴尬，使别人对他颇有微词。所以，他很关心银行的信誉，以及对于公司这种高风险的投资方式媒体会怎么说。任何一只货真价实的巴吉度或金毛猎狗都会认识到，这段个人经历将直接影响客户的最终抉择——这个人在寻求诚信、保证、放心和回报。而当时这群销售狗给他的承诺除了回报之外，什么都没有。

由于整个销售团队都没有意识到这个问题，结果追捕的过程中就没了猎手。最糟糕的是，因为没能成交，他们完全把责任推到客户身上。突然之间，客户成了“不可理喻”的人，“不是我们要的那种客户”，而且“太难伺候”。在他们看来，一切都是客户的问题——责任不在他们自己。

好消息是，我们后来为这些狗提供了培训，让他们了解了其他狗的拿手本领。实际上，我是把这些家伙都叫到一起，让他们彼此促膝而坐。他们要按我的要求直视对方的眼睛，毫不犹豫地完成自己的伙伴所发出的简单指令。我让他们这样训练了好几个小时。他们对此简直忍无可忍！可是过了一段时间，他们领悟了。我们在他们的头脑中打开了一条新的思路。他们学会了巴吉度猎狗的一个重要本领，那就是投入、沟通、聆听，并让对方明白你很清楚他的意思。

从那以后，这群销售狗成了该银行全球各个分部中销售业绩最好的一支队伍！即使在证券市场大跌的时候，在整个华尔街的人都四处寻找避难所的时候，他们的销售额仍然在持续上升。在接受培训后的六个月里，所有的销售狗的提成都上升到了六位数！

你必须了解自己的强项，然后尽情地去发挥。不过，你还必须接受特定的训练，这样你才能从每一种销售狗手里拿到他们各自奉上的宝藏。这就是成为超级混种销售狗的秘诀。

在我所说的训练和培训中，你需要重复不断地学习并操练其他狗与生俱来的本领，不过这些本领对你来说往往太生僻，不符合你平日的风格。在接受训练时，德国牧羊犬也许要按要求在短钢丝上来回行走，直到它学会了如何毫不犹豫地在上边坐、停或站立为止。同样，销售狗也要接受重复训练，这样才能把他们培养成了了不起的猎手，培养成真正的冠军。

68次推销、数小时的促膝对视训练，还有站在屋子前面进行陈述训练，所有这些并不是要提高你的推销能力，让你更擅长目光交流，或教你如何得到更直接的回应，而是要在你的头脑当中开启起一条全新的思路，这些思路能让你获得某些本领，而这些本领正是你现在获取财富所急需的！

让我把这个概念再进一步阐述一下，因为它真的非常重要。训练的设计意图是要激发一种思想意识上的敏感，而这种敏感原本是不存在的——就像那家投资银行的那群比特狗一样，他们根本没有意识到自己忽略了某些东西，而这些东西正是客户竭力寻求的。

有一次，一位女士正在对一群投资商作重要的推销陈述，而我当时受人委托，要给她提出一些反馈意见。她有一双锐利的蓝眼睛，举止非常优雅，穿着既有品位又不失干练。她表现出的是一种不容置疑的真诚，而且她对即将阐述的有关投资机会的知识也了如指掌，另外，她还拥有灿烂的笑容和柔美的嗓音。

可她一开口说话，问题就出来了。她的陈述枯燥无味，而且她和面前的这群人完全没有沟通。听众都走神了，大家不是昏昏欲睡就是在不停地看表。她所陈述的内容对她的目标听众来说完全没有吸引力。

事后我问她，她自己感觉这次讲话的效果怎么样，她说：“我觉得一切都进行得非常好。”我问她怎么会有这样的感觉，她回答说：“哦，他们什么疑

富爸爸系列 7——销售狗

问都没有，我想我做得不错！”我问她：“如果真是这样的话，那些投资商都到哪儿去了呢？我没看到任

何人留下来签名索要更多的信息，或者当场签下支票。”接着我又提出了另外几个问题，这时，她才慢慢意识到她需要某种帮助。

对大部分销售狗来说，自学成才几乎是不可能的。他们站在舞台上的时间太久了，难免被灯光晃得睁不开眼睛。

我可以告诉大家，在过去这 13 年里，我一直在教别人如何进行有说服力的、有效的销售陈述，遗憾的是，上述情景我见得太多了。大部分销售狗都缺乏一种洞察力，他们不了解自己的听众、目标客户和同事对自己的真正看法，也不知道他们会作出怎样的回应。这种现象在销售中可谓“沉默的杀手”。而这些销售狗很可能会去责怪环境、市场和客户，却很少对着镜子仔细看看他们自身存在的问题。

超级混种狗训练(3)

通过训练和教导，销售狗能够有机会得到重要的信息反馈。在我刚才提到的那位女客户的个案中，我们对她进行了必要的演说培训。仅仅经过半天的培训，她在座谈中的陈述效果就有了质的飞跃。

不经过训练，你永远也看不到自己忽视的东西！混种培训的另一个重要作用就是帮助人们克服某些心理弱点，不再害怕被

拒绝，不再害怕遭遇尴尬或被人羞辱。人们之所以害怕犯错，害怕面对拒绝或尝试新鲜事物，就是因为他们害怕当众蒙羞（在别人面前哑口无言）。对许多人来说，当众蒙羞比死还可怕。（实际上，我最近看到了一份有关心理恐惧的调查结果，在导致恐惧的各因素排行，死亡只排在第三位！）

狗对这些是满不在乎的，因为它们从没有在学校里被人嘲笑过，从没有被爱人伤过心，也很少在众人面前遭受惩罚。而我们在培训中让人们反复操练关键的训练内容，目的就是为了让愈合过往经历留在人们潜意识中的伤口，消除这些恐惧心理，取而代之的是建立起一种条件反射，而这种反射能让人拥有激情、快乐以及金钱。

大骨头 很多时候，我们盲目地认为自己所取得的成绩都是天生注定的。

有时候我

们甚至为此而扬扬得意！“我就是要做我自己！”世界上任何一个伟大的企业都在不断地研究并吸取他人的长处，以保持自己的竞争力并持续发展。一只出色的销售狗也应该这样做。千万别让骄傲自大阻挠了我们掌握新技巧的求学之路。

记住：你不一定要成为一只巴吉度猎狗，但是你必须了解巴吉度的本领，培养他对事物的那种敏感度，做一只伟大的销售狗。是的，认识并了解你自己的品种以及全部强项是很重要的。当然，意识到你这一类人天生的弱点并愿意改进自身的弱点也同样重要。不要用你的骄傲对你的行为方式进行辩白或庇护。不要说：“我必须永远坚持我自己的这一套！”

对销售狗来说，如果你抱着这样的心态，那最终你只能唱着悲伤的歌曲，陷入无尽的痛苦之中。

顽强的信念——冠军销售狗的四种思维方式(1)

现在我相信，这一切就是因为他们下意识的思维方式和狗非常相像。 第 17 页

富爸爸系列 7——销售狗

狗都有四种基本的思维准则，这四种思维方式一旦合为一体，就能使生活各方面的情况发生翻天覆地的变化。有了这些思维准则，你也能变得很神通。

怎么样，感兴趣吗？首先，第一个问题、也是最关键的一个问题是：

“你愿意真正像狗那样思考问题吗？”

如果你的自我意识可以接受这一点，那么我敢肯定，你的银行账户会乐不可支，因为某些狗之所以能打猎，就是因为具备这些思维方式。销售也是同样道理，而一些人却因为缺少这样的思维方式，永远也不会打猎、不会推销。

这些思维方式都和你的心态有关，以下是你如何看待每个人每天都会遇到的四种关键局面。

- 1 遭遇挑战或逆境：面对挑战。
- 2 对不愉快的经历作出回应：抑制负面评价。
- 3 对一次成功的努力作出回应：为所有的胜利喝彩。
- 4 面对自己以及所在团队的其他成员：发挥个人的意志力。要想成功处理上述四个局面，你就要遵循一套公式，而这个公式只要花几分钟的时间就能学会，花几秒钟的时间就能运用起来，而且肯定会给你生活中的各个方面带来积极的影响，而你可以尽情去享受更多成功的推销经历，享受更多的金钱、更多的健康，享受内心的宁静与幸福。这个公式已经得到了充分的验证，我在 15 年中曾经利用这个公式帮助了很多组织机构，培养出了身价高达上百万美元的销售狗，打造出了冠军销售狗团队，训练出了高效的成员以及非常有灵感的领导人物，并通过所有这些赚取个中原因。现在我相信，这一切就是因为他们下意识的思维方式和狗非常相像。

狗都有四种基本的思维准则，这四种思维方式一旦合为一体，就能使生活各方面的情况发生翻天覆地的变化。有了这些思维准则，你也能变得很神通。

怎么样，感兴趣吗？首先，第一个问题、也是最关键的一个问题是：

“你愿意真正像狗那样思考问题吗？”

如果你的自我意识可以接受这一点，那么我敢肯定，你的银行账户会乐不可支，因为某些狗之所以能打猎，就是因为具备这些思维方式。销售也是同样道理，而一些人却因为缺少这样的思维方式，永远也不会打猎、不会推销。

=====

=====

www.wuguanghua.cn 搜集整理 希望和所有热爱生活，追求成功的人成为朋友。

-Rico 我的 QQ: 95675430

附：【本作品来自互联网，本人不做任何负责】内容版权归作者所有。

=====

=====

这些思维方式都和你的心态有关，以下是你如何看待每个人每天都会遇到的四种关键局面。

- 1 遭遇挑战或逆境：面对挑战。
- 2 对不愉快的经历作出回应：抑制负面评价。
- 3 对一次成功的努力作出回应：为所有的胜利喝彩。

4 面对自己以及所在团队的其他成员：发挥个人的意志力。要想成功处理上述四个局面，你就要遵循一套公式，而这个公式只要花几分钟的时间就能学会，花几秒钟的时间就能运用起来，而且肯定会给你生活中的各个方面带来积极的影响，而你可以尽情去享受更多成功的推销经历，享受更多的金钱、更多的健康，享受内心的宁静与幸福。这个公式已经得到了充分

富爸爸系列 7——销售狗

的验证，我在 15 年中曾经利用这个公式帮助了很多组织机构，培养出了身价高达上百万美元的销售狗，打造出了冠军销售狗团队，训练出了高效的成员以及非常有灵感的领导人物，并通过所有这些赚取了成千上万的美金。

经证实，采用这些思维方式能使销售额增长 30%~80%，甚至还可以利用这些思维方式对未来的情况进行预测并施加影响。

面对挑战 迎接挑战或面对逆境难免让人心生畏惧，而且往往会让人感到非常焦虑、

不堪重负。大多数表现突出的狗都接受过训练和培训，因此都能够接受非常具有挑战性的任务。至于动力，则完全来自于他们个人的记忆库，以往的经历告诉他们，只要能成功完成任务，那么随之而来的就是回报。他们并不记得曾经的失败，除非这些经历曾给他们带来过惩罚或痛苦。

金毛猎狗很可能不会让失败的阴影侵占自己的头脑。你只要看到她那种纯粹的兴奋与激动的表情，就能明白她正全心期待着成功——她认为自己肯定能追到那根木棍。她看到的没有别的，只有不远处等待自己的爱抚、款待或拥抱。她用过去曾经取得的成功支撑自己，任由那些失败的经历从记忆中散失。在她过去的经历中，有一系列成功的回忆可以被调动起来，给她力量去面对现在，并给她勇气去迎接将来。

篮球界的传奇人物迈克尔·乔丹总是在比赛终场结束前控球，他曾经谈过自己是如何处理这样的压力的，他说：“我不会想太多，不会把它看得太重。”

相反，他会想起 1982 年 NCAA 全国冠军总决赛的最后几秒钟发生的那戏剧性的一幕，当时他从底线起身投篮，为北卡罗莱纳赢得了冠军。他说当自己面临重大挑战的时候，眼前就会重现出 1982 年的那一刻，他会对自己说：“没什么，我以前也经历过这样的场面。”于是他便会镇定下来，等待有利的时机出现。（摘自《神圣的篮筐》，费尔·杰克逊著。）

即使你从未在同样的情况下取得过成功，你也可以从以往的经历中找出类似的情况，这样你就可以从过去的经历中获取信心和力量，帮助自己度过眼前的难关。

顽强的信念——冠军销售狗的四种思维方式(2)

摘要 眼下的情况会令你出现很大的情绪波动，而这会导致你思维迟钝，结果甚

至会让你才思枯竭。此时，你要从过去的经历中汲取力量。你必须学会重温以往的成功经历，为你眼下的利益服务。

抑制负面评价 你要遵循的最直观的一个原则就是，要学会如何抑制逆境中产生的负面心

理评价。你见过哪只狗曾为自己在其他狗面前没能接住飞盘而伤心失落吗？你见过

哪只狗在尝试了一次之后就轻易放弃吗？你见过哪只狗气哼哼地坐在角落里，责怪自己没有接住网球，骂自己是个蠢货了吗？说到这里，顺便问一下，你见过狗捉猫的情景吗？他们捉猫捉了上千年了，我怀疑是否有一只狗

曾真的捉到过一只猫。可他们是怎么做的呢？是躺在地上，用爪子抱着自己的头，哭喊着 自己的生活没有指望了呢，还是不顾一切地去追赶另一只猫？

逆境是生活的一部分。碰壁是生活中尝试与反馈过程的一部分，是再自然不过的了。你要被汤烫过好几次舌头之后，才能确定汤在什么温度下喝着最舒服。这就是尝试！你不会因为被烫了一次舌头，就一辈子不再喝汤，或是只喝

富爸爸系列 7——销售狗

冷汤了。狗总是保持着旺盛的精力，总是不停地碰壁，直到它们得到了自己想要的

结果。它们不需要什么公式，因为这是它们的天性。而销售狗却需要这样一个获胜的公式，以避免他们的头脑突然崩溃。下面

的几个要点就是关于如何控制你的头脑，如何把你的注意力集中在成功地完成销售任务这一点上。

首先，和许多传统的新时代个人发展计划不同的是，我们所强调的关键点是学会把事件客观化，换言之就是，把问题的根源归咎于你完全无法控制的客观环境，把责任从自己的身上推掉。

比如，你不妨这样想：目标客户今

天心情不好。时候选的不好。

都是那人今天的头发在作怪。都

怪信息不灵通。这完全是别人自

身的问题造成的。

基本上，让自己的内心保持清静，扫除那些毒害心情的垃圾想法，这一点是很重要的。你不能因为一时的不顺利，就对自己人生某个方面——比如你的生意或销售套路——全部失去信心。一个目标客户在电话里拒绝了你的推销，并不意味着你整个这个星期就都不顺利，也不等于你的销售套路存在根本性问题，或者说你本来就不适合做个推销员。同样，它也并不等于你的财务情况就永远没指望了。只有人类的大脑才能制造出这些疯狂的想法。一只狗连做梦都不会有这种疯狂的、毫无根据的联想。

你有责任心，并不意味着你要把每一件糟糕的事情都往自己的身上揽！你要是觉得所有不利的事情都是你自己一手造成的，那你将对自己造成极大的伤害。不过，这并不是说你不应该从自己犯下的错误中吸取教训，而只是说你不要让自己的错误彻底摧毁自己的健康心态。在每一个了不起的推销员、运动员、教练员、团队和投资者的身上，你都能看到这种处理逆境的能力。你

要负责的是你如何应对逆境，你下一步采取什么行动，或者你如何分析发生的一切……而不一定是造成这种情况的原因何在。甚至于你的结论或分

析是否正确也并不重要！你的思维不会因此而发生变

化。如果你判断一切都是你造成的，那你的精神就会颓丧下去了；如果你把事情看得客观一些，那你就会精力旺盛起来。记住，销售纯粹是一种精力型的商务活动，所以，只要你能保持精力旺盛，你就能恢复得更快，推销出去的东西也就会更多。

其次，告诉自己遭到拒绝只是一次单一的具体情况，不要让你的脑子认为这次拒绝会产生任何长期的影响，或存在任何更大范围内的重要性。就事论事——一切不过是：一个特定的人对你在这个特定时间里向他推销的一种特定的产品或服务没有特定的需求。

下面就是应对逆境的公

式。切记！

1 首先，问题出现了。它必须是现实中发生的事情，比如你把大衣放在机场，上了飞机才意识到自己把它落下了！或者一个目标客户告诉你，说他再也不需要你的产品了。

2 你一发现出了问题，马上就会产生某种情绪，这情绪就像一记警钟，告诉你要小心接下来即将发生的情况。

3 你的脑子里开始犯嘀咕了。

4 脑子一开始犯嘀咕，你就必须赶快跳出来，问自己：“我这是在对自己说什么呢？”这个问题能强迫你的脑子来回答，这样你就能跳出来，客观地观

富爸爸系列 7——销售狗

察自己的心理活动。

5 你必须首先识别自己真实的情绪——愤怒、沮丧、失望等。问一问：“我现在感觉到了什么？”一旦你明确了自己眼下的情绪，就把它大声地说出来。“啊哈——是沮丧！”你可以这样喊出来，也可以小声说出来，这要看你当时在什么地方，以及你自己当时的感觉！来点轻松幽默的……比如，用克鲁 索检察官的那种口气把它说出来！

6 通常不出十秒钟，你就会发现自己开始使用一些泛泛的词来描述这一切，比如“总是”、“永远也别”、“每次”、“所有”或者“每一个”。比方说，“这种事情总是发生在我头上”，或者“我永远也别想得到它”。

顽强的信念——冠军销售狗的四种思维方式(3)

7 在你发现自己开始用这种词汇的时候，你应该让自己停下来，克制住自己，笑一笑说：“你看看！”发现自己的这些用语等于是掌握了 95% 的胜算，能帮助自己尽快恢复状态。微笑可以缓解压力，振奋自己的情绪。

8 接下来，你必须对这些泛指词语进行纠正，取而代之，用一些具体的表达方式，如“这一次”、“只是偶然”、“眼下看来”或“在这种情况下不起作用”。

9 然后，你要找出内心的暗示。“我”、“是我”、“我的错”、“我怎么搞的”、“怎么会是我”，等等。

10 再次对自己微笑着说：“你看看！”然后想办法把责任合情合理地归于，或者干脆推给客观逻辑原因。这做起来会很有趣，很幽默！“那家伙今天心情不怎么样！”“戴着那么个假发，难怪他今天不顺！”“这次算我的对手 走运——嘿，我们大家都有机会啦！”

11 接下来，迅速制造一堆事实证据来支持你刚才对自己所下的结论。

“我把衣服放在机场某个地方时，都累得半死了，整整旅行了 24 个小时，我太疲劳了。”或者：“那家伙每次和我说话时的感觉还都挺不错的，就是今天有点 古怪。”

12 最重要的一步——这样问问你自己：“我现在真正想要的感觉是什么？”（乐观、开心、兴奋、坚强、自信等。）这样问自己，然后努力在现实中让自己的内心滋生出这样的感觉。如果不行的话，就回想一下能让你的脸上 露出笑容的某个经历、某种联想或是某段趣事。一旦成功了，就尽你所能把这种感觉保持得越久越好。（几秒钟、几分钟、几小时？）这会把你全部的情绪 重新调动起来。这一步很神奇。别问我为什么这个方法能奏效，只管去做！我 对自己说：“我原本真的希望自己现在开开心心的。”我联想到这样一个情景，儿子本杰明在足球场上射入了他第一个进球，他的快乐瞬间迸发，两只小 拳头高高地举过头顶。我的脸上露出了一丝笑容。我让这微笑保持了几秒钟的时间，期待着我的下一步行动，于是一切都过去了。

13 在这以后，你应该告诉自己，要期待着不久的将来必有喜事降临。于是喜事就真的来了！电话铃响起，机场保安人员会告诉你，他们找到了你的衣服，或者你会接到一个很久没有联系的老客户打来的电话，说是想见见你。

这一切最多不过一分钟的时间！总而言之，如果有什么不愉快的事情发生了，你必须知道该如何走进自己的内心，去聆听内心的真实想法，如何把你脑袋里的那些“小嘀咕”抑制住，用一种精神胜利法和自己展开对话。这种技巧对在任何一种水平上的商业销售都能起到至关重要的影响。关键要拥有对待生活的必胜心态！要去享受逆境。为所有的胜利喝彩

富爸爸系列 7——销售狗

在胜利的曙光出现在眼前时，或者在你发现任何好的势头时，你要对成功作出反应，而这种反应是一个两步走的重要过程。首先，你必须为胜利者喝彩！铆定胜利者，用一些我们再熟悉不过的肢体语言，如击掌、握手、握拳或大喊一声“耶～！”来为他喝彩。作为一只销售狗，我建议，当你自己就是那个胜利者的时候，你至少要拍一下自己的脑袋，或是在月光下大吼一声，以示对自己的嘉奖。

这些方法能把这一刻深深地印在你的脑海里、你的心灵深处和你的身体里，将赋予你无穷的力量。铭记这一刻将为你完成下一个任务积攒动力。多年以来，我目睹了许多个人和团体发生的显著转变，目睹了许多任务在执行过程中出现了良好的转机，而这一切都归功于持续的认可和对胜利的不断喝彩。

如果你曾经观看过电视上的体育赛事，或者亲身参加过体育比赛，那你就会明白并且承认，喝彩是赛事中不可或缺的一部分。每次当一个球员射门得分时，当他向前突破了几码时，当他作出了精彩表现时，当他击球成功或接球成功时，大家都会在他背上拍一巴掌，或者在他脑袋上撞一下（不建议采取这种方式），或者以其他什么方式对他的贡献表示认可。在 NBA 比赛中，若不是大家时时击掌鼓励，没有哪个球员能投篮得分。同样，也正是为了得到这样的认可，他们才全力以赴地争取打出好成绩。在所有技巧中，这个招术可能是最有威力的，但也是成年人最少采用的，因为成年人会为此感到尴尬，觉得这种行为太孩子气，或者太没水准了。

几年前，我曾经和一家海外的旅店合作。这是一家很好的公司，员工有好几百名。我和各个部门的主管人员合作，教他们养成一种为胜利喝彩的习惯——不仅仅为他们自己取得的胜利而喝彩，还要为他们手下员工取得的胜利而喝彩。这可不是一件容易的事情，因为在许多亚洲地区，这样的喝彩和当地的文化传统有点格格不入。但是经过几个月的培训后，这种新的习惯终于在那里扎下了根。

整个员工群体逐渐克服了他们固有的含蓄的表达习惯，同时，旅店也渐渐地、清楚地看到了这种变化带来的成效。整个公司机构变成了一台造钱的销售机器。他们拧成一股绳，汇聚在一起的精力空前旺盛，在最近一次的亚洲经济衰退中，该地区大部分旅店的入住率都徘徊在 40%~50% 之间，而他们的入住率高达 90% 以上。他们齐心协力，坚信旅店中的每一个人都对效益负有一定的责任。事实上，这其中大部分的功劳都要归于清洁部门的员工们！他们之所以能取得如此成功的转变，其直接原因就是能够不断地对出色的表现给予认可，并对胜利报以积极的喝彩，当然还有旅店上下更高的职业道德水准和无处不在的快乐心态。

=====

=====

www.wuguanghua.cn 搜集整理 希望和所有热爱生活，追求成功的人成为朋友。

-Rico 我的 QQ: 95675430

附：【本作品来自互联网，本人不做任何负责】内容版权归作者所有。

=====

=====

顽强的信念——冠军销售狗的四四种思维方式(4)

你看，我们都知道如何去做。我们年轻的时候都这样做过，我们在比赛的时候也是这样做的。当我们还是孩子的时候，不管做什么事情，都有一种天生的意识去坚持、去询问、去享受其中的乐趣。

我认为我们都是天生的完美的销售狗。但是后来，我们渐渐改变了，我们

富爸爸系列 7——销售狗

开始说出这样的话，比如“问人家是不礼貌的”或者“别傻了”、“别去烦人家了”、“坐那儿安静一会儿吧”。我们所有下意识的行为，比如和陌生人说话或者随心所欲地大喊大叫，都在我们融入社会环境的过程中渐渐地被抛弃了。

最近我遇到一位女士，她告诉我，不久前她为五岁的女儿参加了一次老师和家长的见面会，老师说她女儿在学校总的来说表现还不错，只不过“有点过于自负了”。你能想像出一个五岁女孩竟然被指责过于自负吗？

我们就是这样遭到指责、接受惩罚、被讥笑、被忽视，于是我们被推回来，被纳入了一个“严肃认真”的体系——在商界尤其如此。

狗为了让你在它耳后轻轻爱抚，会放弃骨头、食物，以及它们所有的玩具。你若是对它们给予了更多的认可，它们就会高度兴奋起来。小孩子也是一样。一切都没有改变，惟一改变的事实是我们成了成年人，而我们的大脑和心灵还是跟当初一模一样。

对大部分人来说，这种喝彩的技巧很陌生，但对业绩突出的人来说，这简直是他们的第二本能。同样，这也要求人们对内心的“小嘀咕”加以节制，让自己内心的对话朝着正确的方向发展。记住，你自己对自己说的话是否正确完全无关紧要！你的身体或意识都不会因此而受到影响！对自己说出积极的话来，这样才能让积极的信息渗透到你全身各处，真正能为自己去接受这个积极的事实。

而对待成功和对待挫败要完全相反。如果有好事发生，比如一个目标客户同意和你见面，或你从顾客那里得到了积极的回应，那你不仅应该像我刚才所说的那样为自己喝彩，而且要真正地把它化为你可以利用的动力，在你自己的午餐时间里把自己当成一个英雄来对待！

告诉自己，这一次成功会在整个星期里给你带来好运。你会看到，这个小小的事件能使你生活中的每一件事情都变得得心应手。

最后，还有重要的一点，就是你要把它主观化。告诉自己一切之所以能成功，都是因为你的功劳，是你争取来的，是你努力获得的，你很聪明，对这些事情了如指掌！明白了吗？你的精力和动力将实现空前的突破，而所有的销售狗都明白，自己的精力越是旺盛，下一次就越有可能取得更大的成功。

你可能还没有意识到这些，但实际上你早就已经知道了该如何去做，因为你在对待孩子、宠物，以及对待生活中的其他事情时就经常是这么做的。当你的孩子还很小时，你难道不是对他们取得的所有成就都大大地赞美一番吗？当你的孩子能站起来了，哪怕是一眨眼都不到的工夫，在你看来，这一刹那不是具有奥林匹克般的光辉与荣耀吗？你要是打过高尔夫的话，对这一切也不会陌生。试想，当你沮丧到了极点，已经准备把你的球杆扔到湖里时，却突然击出了一杆笔直的好球，在球洞的 3 英尺范围以内，或者打出 40 英尺的一击，比标准杆少一杆入洞，那你会怎么样？一定会紧握拳头，像老虎伍兹一样“噢”地大吼一声，刚才的沮丧完全烟消云散了。

想想要是你能这样看待自己的整个生活的话，那会是怎样一番情景！你的精力以及你的成绩将让人难以置信。问题在于，有的人甚至在自己取得了一次胜利的时候，也会灭自己的威风。他们在打出那一杆球后，会对自己说：“以前那次更幸运呢。”如果他们打出去一通成功的促销电话，他们会说：“他们并不是全都喜欢我，真是太可惜了。”这样的话无异于在自己的

内心深处戳了 一刀，对你的情绪和你的业绩都将产生不利的影响。从现在开始，做一个精神上的英雄人物吧。

献给经理人的骨头：你手下那群销售狗同样需要你为他们的胜利而喝彩！事实上，销售狗越是聪明好斗，你就越要用盛赞包围他们，确保他们能有好的表现。如果你忽视了他们的胜利，或者只是一味地对他们较差的行为进行责

富爸爸系列 7——销售狗

备，那你的销售狗会变得刻薄、恶毒，而且甚至某一天会对你发起攻击。你必须及时、经常地为他们取得的胜利而喝彩，这样才能使他们成长为了了不起的猎手和冠军。

当我们长大成人了，开始工作并进入创业阶段时，喝彩却不知为何就被看成是一种很幼稚的行为。

实际上，我们得到的教诲是不要推销，不要询问。我们被告知，要努力工作，要听话，要循规蹈矩，等待某人对我们所作的努力给予认可，并扔给我们一些残渣剩饭。我们被告知：“一切好事都只青睐那些耐心等待的人。”我们学会了接受，而不是去反对；学会了回答，而不是去询问；学会了接受我们今生的命运，而不是努力抗争。我们任人摆布，被扭曲着强行塞进一个钉好的盒子里，在那里默默无闻地生存下去，直至死亡。我们的地位取决于我们回答问题的能力，而不是提问的能力，而且我们在回答问题的时候是万万不可出错的！

我坚信，每一个人都有一种推销的天赋。每一个小孩都会推销，你也会推销，我们都是天生就会推销的。有的人相对而言需要学习更多的技巧，有的人则需要一种全新的心态。有的已经热火朝天地在四处打猎了。下一次如果你的孩子又缠着你要东西，不要对他们说“想都别想”，相反，让他们向你提出至少三个很好的理由，证明你为什么应该满足他们的需求。当你看到孩子那双小眼睛仰望着天空，思索解决这个问题的办法时，你应该暗自窃喜，认识到自己目前对孩子的这种训练将为他们的未来打下很好的基础，从而有能力去争取一种充满了爱、快乐以及财富的人生。这些正是他与生俱来的权利与命运。

顽强的信念——冠军销售狗的四种思维方式(5)

因此，要喝彩、喝彩、再喝彩。顺便说一句，狗是不需要通过派对或升职去感受到来自别人的认可或喝彩的，你只要拍一拍它，轻轻抚摩一会儿，或在它脖子上抓几下就行了。

摘要 胜利是你所拥有的最宝贵的商品。大多数人在思维中会很自然地把胜利大

事化小、小事化了，但这无疑是热情和精力的杀手！所以，关键要学会如何发现胜利果实，把它们抓在手里，变成自己的财产，变成自己的优势，然后把它们保存在记忆中，为下一次的大行动积聚动力！

发挥个人的意志力 掌握这个技巧对创建一支强有力的销售队伍或机构来说，是非常关键的。

同时，这也是减少工作中的压力、为个人赢得财富的秘诀。学习如何发挥你的意志力，掌控自己以及他人的行为，这将决定你最终得到的是沮丧还是财富。

让我以狗为例来解释这一切。当一只狗冲出去追赶一只麻雀、一只猫或一个球的时候，它的全部意志就是抓住它！当它们来到你面前，舌头耷拉着，口水淌在你的鞋面上时，它全部的意志都集中在争取你的宠爱上。这是毫无疑问的，这就是它们的企图与意志。如果你是一只销售狗，并认为自己一定会让每一个遇到你的人为你的魅力而倾倒，那你很可能会比自己想像中发挥得还要好。可如果你认为自己一定会让目标客户望而生厌，或者自己一定令人讨厌——

—那你很可能真的会变成这样！这就是意志的力量。你要学习如何发挥期待和意志的力量，这可以决定你最终面对的是财富还是贫困。换句话说，你期待你的下一次演说会得到怎样的回应？他们会认为你是个新手吗？他们会认为你真的能帮助他们找到解决问题的新办法吗？他们会喜欢你还是厌恶你、会认为你是个很烦人的家伙吗？你认为他们会怎样认为？

富爸爸系列 7——销售狗

你的期待是什么？调查显示，你所预期的结果很可能在一切还没有发生的时候，就决定了最

终的结果将会怎样！如果你认为自己的一通推销电话会让对方心生厌烦，那你的想法很可能一点都没错。可是，如果你认为自己会成为一个受人欢迎的信息员，提供给对方的将是至关重要的信息，那你的想法可能也会变为事实。你的思维意识将预先决定你的行为结果。

前不久，我的儿子本杰明（当时四岁）遇到了一件让他很为难的事情。我们当时在新加坡旅行，待在城里的一家服务设施齐全的公寓楼里。我们在那儿住过好几次，因为它的室外场地比较大，而且还有一个大游泳池。另外，那里总有许多小孩，本可以和他们一起玩耍。

这个地方还有一个游戏室，里面有一张台球桌。本特别喜欢不用球杆，就那么把台球滚来滚去地玩。在台球桌上玩，需要付两个面值一元的新加坡币，本对这个规矩很清楚。那天，他帮人家摆放、清理桌子，挣了两美元。他很兴奋，因为有了这些钱他就可以去玩台球了。

在去台球室之前，我们下楼在游泳池边晒了晒太阳，锻炼了一会儿。接下来发生的事情让我发现，本就像一只典型的销售狗一样。当时，他看到附近有一台饮料售卖机，就跑过去买了一罐雪碧和一罐可乐。他对自己买来的东西很满意，拿着这两罐饮料高高兴兴地跑回到我和艾琳的身边。

可我们对他说，他已经把原本要花在台球上的钱用来买饮料了。经过了一番只有做父母的人才能听明白的、错综复杂的讨论后，他终于意识到自己要面对两个选择——两罐饮料和台球桌，前者和他酷爱的台球一比，马上就失去了吸引力。不一会儿，我突然听到一声巨大的撞击声，原来是本在试图把两罐饮料重新塞到机器里，再把钱拿回来！

我们让他冷静点，让他明白现在他惟一的选择就是想办法把饮料换成钱。他立时来了精神，你可以看到他那蓝色的小眼睛开始像雷达一样搜索着周围的区域——一对年轻的伴侣就在游泳池边，锁定、瞄准！

他们逃不掉了！我直到今天都怀疑那两个人是不是会讲英语！总之，本跑到他们面前，把饮料罐放下来，接着就开始了他的推销。我什么都听不到，因为离得太远了，但是我看到的一切让我目瞪口呆。他们显然弄明白了他是在提供饮料，而且是要拿饮料换钱。而且通过本的手势，我看出他还在解释自己为什么需要这份钱。起初，那两个人摇了摇头，但是本要卖出饮料的意志是不容拒绝的。

从外表上看，他既没有畏惧和犹豫，也没有担心别人会觉得自己傻傻的，他有的只是一定要把饮料卖出去的单纯意志。我远远地看着，不禁哑然失笑。好棒的一只销售狗啊！本有一种思维意识，这种意识让人无法拒绝他。终于，我看到那两个人把两枚珍贵的硬币递给了他，我简直不敢相信自己的眼睛，而同时内心又感到非常骄傲。本甚至还主动给他们打开了饮料罐，这样他们就可以马上享用了。（颇有点金毛猎狗的风范。）

本手里拿着硬币，蹦蹦跳跳、兴高采烈地跑了回来，很高兴地把自己的战绩讲给我们听，而他身后的那两位顾客正开心地喝着饮料呢。

这就是意志力！他丝毫不怀疑自己能够将东西卖出去。这件事情已经过去了好几个月了，如今本仍然保持着自信。他将坚持、坚

持、再坚持，因为他知道自己迟早能找出我们的弱点，而我们迟早会答应他的请求。所有的孩子都是天生的销售狗。

顽强的信念——冠军销售狗的四四种思维方式(6)

第 25 页

富爸爸系列 7——销售狗

献给经理人的骨头：个人期待与他人意图 你对自己手下的狗有着怎样的期待？不管你是否有所表露，那种期待都会

以某种形式表现出来。你对一个人的表现抱着怎样的判断与期待，也将预先决定这个人所能取得的成绩。如果你把手下的销售狗按照获胜的潜力从一到十排个名次，结果会如何？如果你把某人排在第三或是第四位，就意味着你已经在某种意义上把他预先锁定在这样一个水平上了。这会在你的管理方式和态度上有所表露，也会在他们取得的成绩上有所反映。

不幸的是，我们当中有很多人在学校中都有过类似的经历。老师在我们头上逐个贴上了看不见的名次标签。你头上贴着的名次是多少？你相信这个评价吗？你给自己贴上的名次又是多少呢？它现在还对你有帮助或是有伤害吗？一只销售狗很少能超越主人的期待值。所以要留意你对他人的判断和期待。

我在空运公司工作期间，手下有一个推销员，长期以来，其他的厂家和熟人大多认为他是一个让人头疼的家伙。可他和我的关系非常好，而且在很短的时间内，他在我们面临竞争最激烈、任务最艰巨的一个城市里取得了销售额翻一番的好成绩。我一直对他说，我知道他会取得成功，甚至在他哀泣、号啕的时候，我也是这样来评价他的。过了一阵子，他的抱怨消失了，取而代之的是欢呼和喝彩的尖叫声，总能见他从小胜利走向另一个小胜利，喜讯不断。

这是一个很简单的例子，通过这个例子，我们可以看出一名优秀的驯狗师会对销售狗产生怎样的影响。上文提到的那只销售狗曾因为某些个人举止问题，使很多人疏远了他。他做的每一件工作都表现平平。他从一个工作岗位流落到另一个工作岗位，沦为一个流离失所的人。

我接管他之后，立即对他展开了全面的再培训。我们首先认定了他是一只喋喋不休的吉娃娃，他的尖叫把所有人都惹烦了；接下来，我们训练他掌握金毛猎狗和巴吉度的技巧和本领。他有着吉娃娃与生俱来的快捷思维，如今再加上温文尔雅的谈吐以及对服务的投入，他最终成了该地区最富有的推销员。我们为他取得的成绩喝彩，对他付出的努力给予认可，而且我还告诉他，我

控制销售狗的情绪(1)

管理那些热情洋溢、表现出色的人绝非易事，其中部分原因就是这些人做起事情来往往往会感情用事。

销售狗在工作中承受着巨大的压力。管理层对他们的期待、伙伴间的竞争、强烈的好胜心，还有经济上的压力，所有这些加在一起就会形成一个很强大的、情绪化的氛围，控制这种氛围需要一定的技巧和深谋远虑。

你有没有见过一只平常很温顺的狗突然在房子四周走来走去、闷闷不乐，一看到什么能动的东西就大吼大叫？销售狗也一样。作为一只出色的销售狗，你必须知道如何激励自己，尤其是在你希望整个世界都停顿、希望自己能逃离一切的时候！

你必须知道生活就是喜忧参半的。也许有时你只想对着月亮大吼，有时你恨不得把某人的耳朵咬掉，有的时候你想要做的就是去游戏、去追逐。至于狗，关键是不要鼓励负面的行为。而对于你和你的销售狗，关键是要知道如何对付你自己以及你手下那些销售狗们所产生的一系列情绪波动。

控制情绪是每一只销售狗都必须学会的最有价值、最关键的技巧。我所见到的任何一只出色的销售狗、任何一个出色的行动者、任何一支出色的团队或任何一个成功的个人，都是承受过压力之后才变得异常出色的！只有在压力之下，人们内在的力量才能被激发出来，个人的信心和能力才会空前高涨。压力 是一束引领成功的激光，它能把你提升到一个全新的层次，让你的神经网络把

富爸爸系列 7——销售狗

“我可能”、“我能”、“我必须”和“我做到了”紧密地联系在一起，最终给你带来非同一般的机遇。

永远不要害怕压力——没有压力，就不会有辉煌成就。压力是自然演变的途径，是新结构建立的途径，是我们个人、团体以及整个人类文明的成长途径。压力并非总是那么可怕，并非总是让人避之不及；它也并不总是痛苦的，只要你懂得了如何应对压力。

不管结局多么有利，如果你不知道如何应对压力，那你面临的压力就会让你坐立不安，让你不堪重负。如果你是一个顾问、一个主管、一个经理或是一只销售狗，当压力对你个人或你的团队造成损害时，你必须想办法及早地释放压力。

不及时释放压力，销售狗就会产生偏执的（认为公司是在利用他们）、负面的（对同事和客户言行粗鲁刻薄）或沮丧的（闷闷不乐、缺乏主动、仿佛世界末日来临一样）情绪。

作为一只销售狗，你要在采取下一个行动、尤其是销售行动之前，对这些情绪好好地分析一下。如果听之任之，这些心事就会成为你工作中的障碍，并将逐步积聚成沮丧、愤怒和绝望的情绪。在这个行业中，能否成功取决于你是否拥有乐观向上的心态，因此，上述这种消沉的情绪将对你的销售生涯产生灾难性的影响。如果对这样的情绪不加以控制的话，它将弥漫整个狗窝。

你不能强迫某个人或你自己高兴、乐观起来，但是人有一个绝对优势，就是我们可以控制自己的情绪，我们能够找到独特的、有创造性的途径对我们的感受产生积极的影响。

如果你情绪低落，要迅速改变你的状态。如果你正在经历一个情绪低落期（比如“没人喜欢我”、“公司在压榨我”、“我可干不了这个”等），那你就制定一个策略，让自己行动起来，让自己能够取得一些小的成果。比如，去拜访一个不错的或是已经在使用你的产品和服务的用户；和已经喜欢上你以及你的服务的人聊聊天，去拜访他们，和他们待上一会儿，你甚至有可能在此期间抓到一两个推荐人。你会发现，你的情绪和精神状态很快就发生了变化。

再来点体力活动——去跑上一大圈或者去趟体育馆！到海边坐坐，再次与大自然亲密接触。把所有你最喜欢的歌曲翻录在一盘磁带上怎么样？活泼的舞曲能让你振奋起来，令你感觉良好。在你去拜访客户的路上边开车边播放音乐，边跟着磁带一起放声歌唱——找点享受、练练嗓子。过后你会惊奇地发觉自己的精力是多么充沛，浑身都充满了力量。发挥你的创造力吧。

当你处于高潮状态中，当一切似乎都进展顺利，你就步入正轨了。这时，你会发现钱在不停地流入你的口袋中，人们主动向你敞开大门，每个人都愿意听到你的消息或了解你的产品。这个时候你要拨打更多的电话，充分利用这个赚大钱的阶段，给你能找到的任何人、每个人打电话。你会惊讶于自己的效率以及在这段时间内积累的销售额。

要抵制诱惑，不要在取得一两次胜利后就退到幕后休息，你将因此而失去动力，而要想重新找到动力将是非常困难的。如果你总是要从一个起点上不断地重复开始自己的销售行为，那你就要比一直保持活跃状态花费更多的精力——永远别让它停下来。保持前行，尽可能长地延续那些高潮状态。献给经理人的骨头：作为一个销售狗经理人，你需要运用大量的策略和技

巧来帮助你手下的狗进入一种更健康、更丰富的思维模式。主人若总是批评自己的狗，或是从发生意外后就一直对它们数落个没完，那最终面对他的必将是 一群恶毒野蛮的动物。面对手下的销售狗，你一定要迅速行动，点明问题，然后放手！不要让你的怒气或是沮丧久久不散，否则你只会把事情弄得更糟糕，而他们则有精神崩溃和丧失忠心的危险。

富爸爸系列 7——销售狗

控制销售狗的情绪(2)

当你一发现有迹象表明你的销售狗正在闹情绪，你就要把他们拉到一边，鼓励他们把自己的想法讲给你听。通过他们的反应，试图确定他们实际的情绪是怎样的。你往往需要透过他们最初反馈给你的信息，作更进一步的探索。记住我们在前面所说的聆听原则——从头到尾听仔细。你很可能就会发现，真正的问题要等到谈话行将结束时才会浮现出来。如果你自认为已经了解到了问题所在，走神了、去琢磨如何解决问题了，那么你很可能就没有听到他们所说的真正的问题是什么。

“你今天看上去和往常不大一样啊，莎拉，你似乎有点不开心。”“你看待事情好像比往常更消极了。”通过这种途径，你可以确定对方的情绪，而且可以很自然地唤起他们的情绪。（在治疗当中，顾问会向你提出完全一样的问题。）这种确认本身就表明你关心对方，表明你意识到他们的行为发生了变化。

当他们把自己的心事说给你听时，你要抵制诱惑，不要下意识地给他们提建议，不要对他们的想法作出评判或劝解。你要做的很简单，就是听他们说，明确他们面临的问题，告诉他们你能够理解他们在这种情况下的感受。在他们对你敞开心扉以后，问他们一些具体的问题，帮助他们找到一种积极的解决办法。

“最近你有哪些事情一直很顺利，莎拉？”“什么事情不顺心？”让他们说说所在区域的最新动态，他们上午联系业务的进展情况，或者他们所在行业出现的最新发展动态。但是注意不要把气氛弄得像是一场有 20 道题的考试，别让他们感到自己低人一等或是正在遭受攻击。这种训练的目的只是让你的销售狗考虑一下具体的事情。

当我们面临糟糕的局面时，我们会像上文中提到的那样，倾向于使用一些泛指的表达方式，如：“没有什么事情顺利一点。”“这从来都是一场灾难。”如果你能提出一些具体的问题，就可以改变人们的想法，让他们看到实际上事情并非“总是”这样，而是“有时候”才这样。接着，如果你能进一步杜绝“有时候”的话，那你就能改变自己的行为方式，避免沮丧的情绪了。这也相当于一次自由讨论会，而往往就是在这种讨论和反馈的过程中，问题的解决办法就自然而然地出现了。人的精力就会转移到更积极的层面上，于是情况会突然柳暗花明，而争取成功的行动计划也就制定出来了。

通过这种方法，我们从“一切总是这么糟糕”转而认为“实际上，我没在 24 小时以内把提议提交上去，而只有在这个时候才会出现这样的事情”。于是如何解决问题就一目了然了，而且你也有了将来可以用来检验和衡量个人行为的一套体系和策略。

仔细听他们诉说，然后和他们一起制定一份争取成功的计划。重要的是，要把“将来的胜利”分解成小的、便于实现的多个目标，这样他们就可以以正确的心态重新投入到工作中去，并在整个过程中采取主动，而且感到是他们自己而不是你让一切焕然一新。

和狗一样，销售狗在面临许多事情时也很难集中精力。如果你把木棍扔给狗，狗会把它捡回来，木棍会让它们不再打盹，精神为之一振，因为捡木

棍让 它们觉得很好玩。要想进一步转移它们的注意力，你可以在它们正把第一根木 棍往回捡的时候再扔出去第二根。这会让它们在头脑里完全抛开了最初面临的 问题。此时很可能会出现这样的情况，它们会把第一根木棍放下，去追赶第二 根木棍。

这就是为什么对你这只销售狗来说，关键是要迅速开展一些有趣的、轻松

富爸爸系列 7——销售狗

的行动计划，把自己的注意力从眼下的两难境地中转移出来。一旦你的头脑恢复了积极的状态，你就可以准备出发，重新将世界掌握在自己的手中了。

下面是几个能把销售狗的情绪调动起来的行动方案：在报纸上找出三篇文章，证明目标客户在生活中取得财务自由具有相当的重要性。

从过去的客户中找到四个人做你的推荐人。找出你在他们的生活中所留下的积极影响，并以此为荣！

去找两个用户谈一谈，问问他们为什么持续使用你的产品或服务。如果你面临的只是一个无关紧要的小烦恼，那就把它丢在一边。但是，如果你注意到自己的行为出现了消极趋势，那么你最不该作出的选择就是无视这种情绪的存在，试图把它藏着掖着，或者假装没事，盼着它自己消失。闹情绪是好事，它提醒了我们这样一个事实，那就是——我们还活着！是情绪让我们激动、让我们亢奋。作为一名驯狗师，对精力的管理是其取得成功销售业绩的关键所在。当精力处于旺盛水平时，销售也会同样兴旺起来。这种道理也可以有效地应用在客户、目标客户或顾客的情绪转变上，如果销售狗能够逐步巧妙地把目标客户的精力调动起来，那他就能成为一只胜利的狗。

关键要明白：是你自己选择了眼下你想拥有的情绪。在任何特定的情况下，你所选择的情绪将使一切变得不同。想法不能决定一切。情绪的力量更大。

假设你走进一个房间，看到两个人正在争论着什么。你不知道发生了什么事情，但是你可以感觉到房间里的那种气氛——“整个气氛都僵硬了”。你身边的人看到的就是这样的场面。所以，虽然那种微妙的情绪并没有被说出口，但你必须真正地意识到它们的存在。

控制销售狗的情绪(3)

你想要怎样的感觉呢？愤怒、沮丧、兴奋、坚定还是乐观？你喜欢从别人那里感受到愤怒的情绪吗？那么消沉呢——一个人需要把话说出口才能让你感受到他的消沉吗？或者说，在他只字不提的情况下，你能与他心灵相通吗？

情绪是在你的专注中产生的。当你把注意力转移的时候，你的情绪也就随之发生了转移。当你有必要转移自己的注意力，使情绪向着对你有利的、而不是和你作对的方向发展时，你可以尝试着这样做：（实际上只需要一两分钟的时间。）

1 在这种局面中，究竟什么因素是你真正不喜欢的？把它说出来。要具体——只说一句“这真是见鬼”可没什么用！

2 然后把注意力集中在你想要的东西上。把它说出来。把注意力集中在你确实想要的东西上，直到你看到了、感觉到了、听到了、甚至对着它微笑了的时候为止。就是这样。尽可能把这种感觉保持长久，尽可能重复这个过程。记住，你不一定非要做出一个行动计划，才能得到你想要得到的东西，你只要别把注意力总是集中在你不想要的东西上，而是去关注一下你想要的东西就可以了。

如果只是完成第一步，那很简单！你很可能每天都在这么做。也正因为我们总是这样琢磨着自己不想要的东西，才导致我们最终得到更多我们不想得到的东西。第二步才是最重要的一步。

最近，我必须向一个非常大的客户做一次陈述，涉及合同数额高达 30 万美元。我当时十分紧张和担心，因为我感觉客户不会有兴趣的，尽管我觉得这对他很有利。我很烦恼，就和我的妻子、同事以及我自己抱怨个没完。陈述做得

富爸爸系列 7——销售狗

不是很好，这让我很生气、很难过。我很清楚自己不需要的是什么。一般情况下，我们会任由沮丧停留在心中，最终不得不挣扎着面对自己的结局，而这结局最多不过是自我安慰而已。

不过，我当时选择了改变自己的情绪，把注意力集中在我想要的东西上。我要和客户开诚布公地讨论一下，而不是做一次正规的陈述。我想要的就是和他进行一次真正的交谈，谈谈他的需求以及我对他的真诚的建议，和这个客户建立一种新的成熟的关系。当我想像着我们交谈的情景，感觉这种新型关系将给我们带来的美好前景时，我不禁偷偷乐了起来。一切都会非常美妙的！

一天后，我做完了陈述，和客户的关系也得到了改善，开始热烈地回顾我们之间的交谈。那一次以后，我和他签订了一份价值比从前高出两倍的合同。

如果我当时抱定了一种疑虑、沮丧、戒备的情绪，那就永远不可能和客户建立新的关系。我把注意力重新集中在我确实想要的东西上，回头去争取我想要的结果，而最终我果真得到了！

在销售业中取得成功之所以让人感到刺激，一部分原因就在于人们知道这其中必将经历一些高潮。记住，要锁定这些高潮，把它们更紧凑地串联在一起。当低潮来临时——它们注定是要来临的——你只需简单地把注意力重新集中在你想要的东西上，履行行动原则，采取任何一种行动，只要能把你尽快地从低潮中拉出来就行。这样就可以缩短低潮的持续时间，使你重新振奋起来。

骨头：作为销售狗，我们当中大部分人都是以金钱为动力的，否则我们会到地方的政府部门去做一个行政助理，每年拿上1%的加薪！而目前我们的收入有着无限增长的可能，这让我们深受鼓舞。但是，鼓舞我们的真是金钱吗？还是我们想用金钱来购买的那些东西？在你为自己的推销设定目标时，要把自己关注的那些钱数看成是一种标志。要得到真正的权力与刺激，就要关注你将用这些金钱来做什么。将注意力集中在这上面，直到你露出微笑为止。我敢保证你的精力会提起来的！

但是，重要的是要记住，你不可能一直持续高潮，也不可能一直陷于低潮。这就是自然规律。狗知道，虽说眼下正在下雨，自己在外面浑身又湿又冷、一个劲地发抖，但是这雨迟早会停的，太阳也会出来的，它们又能找到安身的地方。销售的乐趣在于你知道只要自己愿意，你在从事这个职业的每一天里几乎都将经历许多不同的情绪和感受。一个努力试图掩盖和隐藏自己情绪的人、一个小心翼翼躲避低潮和高潮的人绝对不会是一只最佳的销售狗，除非他学会了如何表达并感受自己全部的心情。

成熟的销售狗会直面自己的情绪并把它转化成激情。沮丧化成了决心，愤怒与畏惧化成了力量，快乐化成了纯粹的乐观和永不消退的动力。

你如何才能做到这一点呢？记住，这是一个心理适应的训练过程。为胜利喝彩，哪怕最小的胜利也不例外。告诉自己，你是一个传奇人物，尽管你取得的成就并无惊天动地之处。当你情绪低落时，试着让自己投入到活跃的行动中，这样的努力不费什么头脑，却能激发更高的能量。比如向目标客户们散发新的广告宣传单、出去跑跑步，或者编写一份新的市场营销信函，并找出20个人对它进行测评。

你要用你所能找到的任何一种途径把精力调转过来，让自己的注意力从消极的情绪上转移出来。不过，重要的是不要把“转移”和“忽视”混为一谈。

在开始采取任何行动之前，你必须明确并认可自己的情绪。否则在你今后的路上，它还会再次浮现出来，惟一不同的是，到那时候它将具备更大的威力。

控制销售狗的情绪(4)

第 30 页

富爸爸系列 7——销售狗

不要隐瞒自己的情绪，把它弄清楚，给它一个名称，和它一起坐一会儿，认同它、释放它，然后继续前行。不要把它吞下去。如果你自己的情绪感到不安，那你要明白，即使是面对低潮，你也会自然而然地产生一种固定模式下的反应。愤怒终将创造智谋和果断，失望也能激发决心。弄清楚你的模式。如果是好的模式，那就要有耐心；如果是一种消极的模式，那就找出自己该在哪里作出转变。

出色的销售狗具备这样的行动转变能力，但是这种能力也可能会成为他们最大的负担。

有能力采取行动对我们所有人来说，都是一件能给我们带来好处的事情，但这种能力也可能会走向极端。销售还需要耐心。大多数时候，一只狗离开了原路另辟蹊径，就是因为缺乏耐心，一心想得到快速的回报。通常这样的狗最终会疲于奔命——它追赶的兔子太多了，到最后却一无所获，只有追自己尾巴的份了。一名优秀的驯狗师会教导自己的狗，让它坚持走好脚下的路，猎捕自己的猎物，直至走到终点为止。

所以，一名优秀的驯狗师必须鼓励自己的销售狗在毫无进展的时候保持耐心。你必须让目标客户在这个漏斗时刻保持盛满的状态；不停地把一次次开局扔进这个漏斗，接下来再不停拨打电话，最后终将有一笔销售业务成功地从漏斗的底端冒出来的。不能在此时放弃合理的市场营销策略。当你的情绪低落期来临时，耐心和毅力必须携手上阵。和任何事物一样，一切都将周而复始。这就是为什么你要确保自己心里明白，所有的挫折都是暂时的、特殊的和客观的。如果你把这种心态用于实际当中，那你将在很短暂的时间内从逆境中重新站起来，回到新的一天的狩猎中去！

看门狗与猪(1)

许多纯种的销售狗有时候会在凶猛的看门狗的威吓之下胆怯起来。这些狗十分凶猛，专门负责护卫主人的时间与精力，对打给主人的电话进行“屏蔽”，是名副其实的门神。

在有关销售的资料中，如何智斗守门人可能是最热门的话题之一——这里有上千种窍门和绝妙的招术，能帮你找到聪明的办法绕过这些个体，来到决策者面前。

问题在于，这些罗特韦尔犬和杜伯曼犬有着强烈的防守意识和护卫意识，他们大多已经听说了那些暴露在阳光下的每一个窍门，而且他们也太聪明了，很少会落入这些圈套之中。

没有一只狗会在大脑清醒的时候去攻击一只守在大门口、重达 125 磅的德国牧羊犬。你可以扔给他一块掺了安眠药的牛排，但是和他交个朋友岂不是更轻松吗？

你推得越使劲，他们就会变得越强硬。让我们来学学梅尔·吉布森在电影中的表现吧。在《致命武器 III》当中，梅尔突然在一条狭窄的走廊里遇到了一只罗特韦尔犬。面对着要把自己当成晚餐的对手，他的选择堪称迄今为止最成功的推销。他趴在地上，转动着一双大眼睛，开始像一只小狗那样低声

呜咽起来。几秒钟过后，他不仅没有被撕成碎片，他的攻击者反倒成了他最好的伙伴，舔着他的脸，蹭着他的脖子，和他亲密无间。

我不知道这种方法对一只真正的罗特韦尔犬是不是也能奏效，我也并不真想去验证一下这种做法！但是，其中的理念是颇有道理的。和看门狗交朋友，让他们健壮的体格和坚忍不拔的精神为你所用，而不是被用来对付你。和他们平起平坐，用他们能够理解的方式与之交流。

富爸爸系列 7——销售狗

看门狗一开始提出的问题往往很程式化：“我负责接听某某的电话。你有什么事情吗？”这时不要用打发下人的口气回答他们的问题，而要说：“太好了！我来跟你说说我的产品吧。”或者，“让我和你说说我想了解你们公司的哪些情况吧。”要友好、谦逊、亲切——不要在守门人面前表现出居高临下的姿态。

你对待他们要像对待决策者一样。我们在参加销售培训时会经常听到这样的话，“不要在决策者之外的任何人身上浪费时间。”有时候这完全是废话，因为在那个时候，那个私人助理就是真正的决策人——他或她的想法将决定你是否能跨越这第一道门槛。对他们要尊重、诚恳，这样你才有可能很快听到以下的答复：“哦，这件事情你得和某某谈谈，他比我更了解情况。”

如果你能成功地做到这一点，那你就找到了一个很好的内应和推荐人。你要对他们透露一定的信息，这样才能与之交上朋友。建立亲和的关系永远也不是浪费时间，今后你必将从中受益。

骨头：我在公司销售中学会了“向客户的秘书表示敬意”。记住他们的名字和需求，记住只要有可能就要随时向他们表示感谢。他们可以成为你最大的盟友，也可以成为你最大的梦魇。

接下来的是猪。狗在小时候能把你扔出去的任何东西都拾回来。长大一点以后，它们会更介意自己的爪子到底要沾上些什么东西。销售狗也是如此。要判断一个目标客户究竟是“观望者”、“初次购买者”还是一个非常有诚意的目标客户，这需要一定的能力，而这种能力来自于经验。我在自己的工作经历以及和所有这些出色的销售人员的交谈中发现，我们当中没有一个人在狩猎过程中是置身于事外的。你永远也不知道对方的意见是什么，除非你开始发问。不要在最初花费大量时间去学习如何估算一笔交易的价值，这完全是一种浪费。另外，它还排斥了非常有价值的、面对面的学习机会，而你必须在工作过程中把握这些机会。

不过，有一种动物是所有有经验的狗都应该学会回避的，那就是猪！事实上，猪在所有的牲畜中被公认为最聪明的一个，虽然它们从不讲究卫生，也没有什么幽默感。猪的优势在于，除了非常聪明之外，它们还非常“猪头猪脑”。

当我还是个孩子的时候，我们家的农场里养了两只德国牧羊犬。它们会和农场里的每一种牲畜待在一起，追赶它们或者和它们一起玩耍，只有猪除外。猪是惟一一种拒绝游戏的牲畜：它们要做的所有事情无非就是打呼噜和四处晃荡。如果狗真的试图让它们玩起游戏来，猪会觉得很烦，弄不好会突然转过身来袭击狗。你见过这样的目标客户或这样的人吗？

我的祖父曾经对我讲过一句俗话，多年来，我的朋友和我在销售工作中以及教学中常常拿这句老话来说笑，这句话当中蕴涵着相当的智慧。你可能也听说过这句俗语——“不要教猪唱歌，因为这会让猪烦躁不堪，何况猪也唱不出什么调调来。”

猪有这样一种特性，在不可辩驳的理由、逻辑和个人利益面前，他偏偏要哼着鼻子、打着呼噜与你争辩和交战。他们不想听，当然也不想购买。他

们只 想在自己的泥坑里打滚，他们希望你走近他们，这样他们就可以通过和你的对 抗给自己找个理由，心安理得地继续待在消极和脏乱之中。

有句俗话说，“顾客永远是对的。”我倒觉得要让这句话更有道理，就得把它改成：“正确的顾客永远是正确的。”换句话说，有的人不管你做什么、说什么、提供什么，他就是要做猪。他们不想合作，不想同意，更不想跟着你唱歌！他们想做的无非就是挑战你、冒犯你、纠缠你。不要浪费你的时间了！天

富爸爸系列 7——销售狗

知道我的生活中有多少时间都浪费在试图说服一只猪上面，而他很可能更想自己单独待着。

看门狗与猪(2)

有的人就不应该去理他。好的销售狗能一眼识别出眼前的人是不是一只“猪”。我的朋友罗伯特·T·清崎喜欢说的一句话就是：“如果你花时间和一个白痴争论不休，那世上就又多了一个白痴！”

狩猎——销售狗的“蹭蹭”周旋套路(1)

无论是一只金毛猎狗、比特狗、狮子狗、吉娃娃、巴吉度猎狗，还是这几种爱使性子的小狗的混合品种，每一只狗都必须遵循同样的公式才能取得成功 的销售业绩。惟一的不同之处不过是，在实施该公式时他们会表现出不同的风格、采用不同的方式。

在我从事销售、与那些出色的销售人员共事的这些年里，我发现销售过程基本上是非常简单的。在这本书中，我试图打破有关销售的一些神话，给你提供一些深刻的认识和个中秘密，而这些都是我花费了很多年的时间才发现的。没有人愿意把这样的信息拿出来与人分享，因为这些通常都是用数不清的血汗和泪水换来的！

我已经给你介绍了关键的思维方式和一些类似于捷径的技巧，它们能提高你的工作效率，让你找到你想要的那一桶金。不要在其他事情上浪费太多的时间。如果你的思维方式正确，那么就可以接着学习下面的内容了。

你是否见过这样的场景，主人把一只小猎狗拴在灯柱上，花两分钟的时间走进当地的选号站去买彩票，而此时这只小狗自己在不停地绕圈子，一股脑地向前冲，绳圈眼看就要被拽断了。

我们作为销售狗也恰恰如此，运用每一种无坚不摧的销售理论、策略和体系，打造出一个亢奋的、充满期待的市场。

直接销售没有任何复杂之处，一切都可以归结于三个基本组成部分：

目标客户。

约见——电话约见或当面约

见。作好安排（成交）。赢得

目标客户

这不过是一场游戏，一场简单而有趣的游戏，并不是对你的自身价值或智商的检测。

一只狗拿到球的时候会追逐公园里的每一个人，直到有人同意把球给它扔出去。它们知道总会有那么一个人愿意把球扔出去的，问题不在于是否会有这样一个人，而是什么时候才能找到这么一个人。作为一只销售狗，你必须保持同样的心态。

大骨头：销售纯粹是一种精力的较量。当两个人在销售场合下相遇，精力最旺盛的那个就是胜者！

估量还是不估量，这是个问题 至于你是否应该花时间去估量一笔尚未开局的交易潜藏着多大价值，人们已经谈论得太多了。和直接询问每个人的态度相比，花时间去确定他们是否会 对你的产品或服务感兴趣会更有价值吗？我不认为你应该在刚开始的时候就 考虑对目标客户进行估量，主要有如下四个原因：

富爸爸系列 7——销售狗

1 销售是一场精力的较量——你付出的还会回到你手中。所以，从激发精力的角度上看，走过去和人们直接交谈更有价值。

2 你有可能犯错误。你也许认为自己的产品显然对目标客户 X 来说没有什么用处，但是你不能肯定，而且他或她了解的东西也是你所不了解的。很可能他或她的一个朋友恰巧正在疯狂地寻找你的这种产品，却哪儿都找不到。而对此，你是无法了解到的。

3 这有助于你对拒绝采取不太敏感的态度，而且你还可以利用一个相对而言不是很重要的客户，来练习自己面对批评意见时的表现。

4 若想确认某人是否对你的产品感兴趣，最有效的方法就是走过去直接问问他或她！

你要把“是”作为自己的座右铭，对任何事物都说“是”。是的，你要去参加派对；是的，你要给某人的朋友打电话；是的，你要主动帮助一个同事或朋友。你要做的就是与任何人保持联络，哪怕他们对你的产品或服务只表现出了那么一丁点兴趣。你不在乎他们是喜欢你还是讨厌你，是有钱还是没钱，只要能来到他们面前就行了。开局的机会无处不在，一通电话、一个朋友的朋友、翻开电话簿随意拨打一通电话、进行一番电话扫射——方式并不重要。

第一步

你永远也不要和不知道你是谁的人交谈。除非你已经和每一个知道你的人 都谈过话了，否则永远也不要和不知道你的人交谈！你应该去见那些经人推荐 给你的人，或者那些对你的市场营销资料有所回应的人。

记住，所有的市场营销资料——邮件、传真、广告或网页都必须包括一种服务，能促使人们做出回应并询问更多的信息。你可以在主页上打出标题，提供免费注册报告，或者在推销信件中为月底以前回复的人提供价值 250 美元的免费咨询，怎么样？发挥你的想像力吧。

赢得目标客户是一种通过联络激发兴致的艺术。总有某个人认识另一个人。看看年度报告、商务期刊、商业目录、新闻报导和杂志，在那上面搜集名字、发放问卷。还可以从其他公司的名单目录上购买目标客户的联系方式，或者寻找其他能从你这里获利的地方，为他们的客户提供你的产品或服务，将他们的客户变成你的目标客户。我在使用他人的数据库时，如果对方的客户与我成交了，那我通常就会给提供者一部分回扣。如果你是比特狗，你可以走出去在对方毫无准备的情况下做推销。至于我自己，我从狮子狗那里学到了一点，那就是寻找目标客户完全在于联络。你认识的人中谁认识的人非常多？问问他们，在他们看来谁有可能对你的产品、服务或你提供的机遇感兴趣？和过去的用户、顾客和朋友谈谈，向任何人、每一个人寻找开局的机会。这样，雪球就开始滚动起来了。这是一个很简单过程：找到一个或多个富含开局机会的源头，给这些人提供一种服务，然后看谁举手索要更多的信息，那么这些人就是你的目标客户。其余的借助推荐也都将成为你的目标客户。

狩猎——销售狗的“蹭蹭”周旋套路(2)

第二步

用你感觉最舒服的任何一种方式与目标客户建立最初的联系。每一种销售狗都倾向于一种特殊的交流方法。金毛猎狗和巴吉度猎狗倾向于使用介绍信，因为这相对而言不太突兀，也比较随意。吉娃娃喜欢电子邮件的速度和科技含量，而狮子狗则偏爱面对面的接触，因为这样他们就可以闪亮登场了。但是如果不可能当面接触的话，那就选择制作精美的小册子和工艺考究的销售信件——一切都在于形象和第一印象。

富爸爸系列 7——销售狗

大多数一对一的销售都是从电话开始的。如果你具有比特狗的特质，那推销电话难不倒你，但是对其他品种的销售狗来说，很可能要在最初的介绍后、发出营销材料后，以及经人推荐后才会拨打这样的电话，也就是说，它只被用做第二阶段的联络方式。在经过最初的接触后，接着就是打电话给目标客户：

1 感谢他们所付出的时间，向他们保证你不会占用他们太多的时间，接着介绍你自己以及你推销的产品或服务。

2 感谢他们所付出的时间，向他们保证你不会占用他们太多的时间，接着问他们是否收到了你寄给他们的介绍材料，询问他们是否有任何疑问。

3 感谢他们所付出的时间，向他们保证你不会占用他们太多的时间，接着提出，你可以为他们提供更多有关该产品及服务的信息、细节或详情。

记住：要一直保持礼貌和热情，不要说得太多。问他们能否找一个最合适的时间见面，先预约一下。如果他们一时无法定时间，就主动提出一两个碰面时间。你打这通电话的目的很简单，就是要约好时间和他们见面。

如果你是通过电话来完成推销的，那你就要问问对方，你提议的这个时间是否合适，或者另一个时间会不会更适合，然后把它确定下来。永远要努力让目标客户允许你在一个特定的时间之内再和他们联系。这样你就得到了对方的许可，可以保持你们之间的沟通渠道畅通无阻。

在最初的电话联系过后，构思出一封短笺，感谢目标客户抽出了一定的时间接听你的电话，并告诉他们，你盼望着在某个具体的时间和地点与他们会面，告诉他们如果有什么问题可以随时给你打电话。但是最重要的是，要对他们的兴趣和他们所付出的时间表示感谢。（你应该习惯于在每次和人打交道以后都发出致谢信。）如果成本问题需要考虑，或者你有成千上万个目标客户的话，那可以通过电子邮件发送感谢信，这样就可以降低成本了。

第三步 如果你还没有做市场调查，那你就要赶快行动了。必须尽一切可能了解你

的目标客户，了解他们的企业、所在行业，以及他们最初是如何获取信息的。配备了这些信息之后，你将更有信心，并可以向目标客户证明你对待他们的态度是很严肃认真的，而且你投入了一定的时间去了解他们的需求。

提前准备你想让目标客户回答的问题，并制作一个目录。如果你以前从没有过这样的经历，那你要事先预演一下。可以和一个同事把这些问题过一遍，你的同事甚至可能还会问你一些问题，或者提出一些批评意见，这样一来，如果你在现场碰到了类似问题时就能有备无患了。于是，当目标客户真的提出了一些很简单的问题时，你不会表现出惊讶或是脸红。

另一个重要的问题是，你要知道你在和谁说话。你要迅速判断出即将和你交谈的这个人是一个什么样的人。大多数销售人员都忽略了这一点，而这可能是致命的错误。如果你用自己的语言、从你自己的角度和目标客户交谈，那你们可能很容易陷入这样的局面，就是你们彼此根本没有真正沟通过，而你还不明白怎么会这样！

目标客户也是各有各的类型，每一个类型都有自己的典型特点，对此你应该有所了解，并要留心对待。一旦你认定了对方是属于哪个类型的，你就要用他们的风格来交流——这样你们双方才能够用同样的语言对话。

如果你的目标客户是一只——
——比特狗：

他很可能有强烈的控制欲，态度生硬，一切为了直接利益，所以你说
话要快、要说到点子上。
他可能不需要太多的社交活动。
你的提议要言简意赅。
把事情和他的直接利益挂钩。

富爸爸系列 7——销售狗

不要顾左右而言他。

采取下一步骤前要征询他的意见。

突出强调将要面临的重点情况。

细节内容点到为

止。吉娃娃：

他做事总是围绕细节、喜欢钻研。提供所有的证据材料，包括事实和数据。对吉娃娃来说，精确度是个关键，所以凡事都要再三过目。

（不要有打

印错误！）需要提供良好的、有力的

佐证。提议要详尽。从可靠来

源处提供推荐材料。言语清晰，

一切以事实为依据。他会期待看

到一份计划书。狮子狗：

他很在乎形象，擅长社交和交流，了解市场流行趋势。要保持个人联络。

利用推荐人。

列出他靠形象得到的好处。

他需要向其他什么人述职吗？

狩猎——销售狗的“蹭蹭”周旋套路(3)

你是否是第一个出现在社区里的该产品或服务的推销人，这可能很重要。（被视为革新者。）

赞赏他们的所作所为。

征询他们的意见。金毛猎狗：

他对服务很敏感，而且很友好。

注重售后服务支持。自始至终的

陪伴很重要。

要友好，加强个人关系，征询他的个人意见。要从长远打算入手来谈问题。售后才是工作的真正开始。主动尽你所能为他服务。

寻找推荐人。

他会期待看到你的计划

书。巴吉度猎狗：

他非常喜欢一对一的交往，一切以价值为中心，希望建立个人联系。询问他的需求。

强调忠诚、服务、信誉和价值。

在他身上投入一定的时间。

站在他这一边。

对他的处境表示同情。

表示卑微。当目标客户一旦开始说话的时候，你就要开始从身体上、心理上和情绪上

对他们进行观察，这一点非常重要。巧妙地模仿他们的身体语言。换句话说， 第 36 页

富爸爸系列 7——销售狗

如果他们双手交叉，你也可以双手交叉；如果他们跷起了二郎腿，你也跷一跷二郎腿；如果他们上身前倾，你也不妨上身前倾。不过不要太露骨了，这么做只是让你下意识地开始和这个正在与你交谈的人建立一种亲和的关系。

如果他们语速很快，而且夹杂了很多的手势，那他们可能是非常喜欢形象思维的人。所以当你和他们说话时，你就应该从图片、影像或构图的角度来与他们交谈。问问他们是否可以“看到”你正在讲述的东西。

如果他们说话很慢，语调平淡，似乎每说一句话都要思考一番，那么他们可能是一个肌肉运动知觉的人（以感受为主）。当你和这些人交谈时，你也必须放慢语速，语调尽可能平淡。更重要的是，要从他们对这个项目会有怎样的感觉入手来谈你要谈的问题。问问他们是否能对你的话产生一种意识。让他们信任自己的感觉或直觉，跟着感觉走。这些暗示可以帮助你更清楚地和这种人进行交流，让他们了解你试图说明的问题。

还有第三类的目标客户，即我们所谓的听觉类。这些目标客户说起话来像唱歌一样。此时，你最理想的表述应该是：“听上去让他们感觉很好。”这种人一般是少数，不过和他们在一起的时候，你应该多用诸如“听”、“听到”、“敲响”、“听上去不错吧”之类的用语。

之所以要这样做，是因为这些表达方式将在你和谈话的那个人之间构筑一种下意识或无意识的亲和关系。如果你只是在电话里和他说话，那你最好站着和他们交谈，或者边走边说，最好还戴着耳机。这会给你更充沛的精力来阐述你要说的东西，而且电话另一端的人很可能也能感受到你这种充沛的精力。它能让你的头脑更加清晰，而且尽管你和这个正在与你交谈的人没有目光上的交流，但是它能帮助你从视觉或肌肉运动知觉的角度来说话。你甚至可以考虑在自己的桌子上放一面镜子，这样你就可以在任何一次特定的电话交谈中随时看到自己的表现。如果你绷着脸，我敢向你保证，你传递到电话另一端的也会是同样的情绪。

我们当年做货运生意时，必须着手提供大量的客户服务，尤其要和一些经常表示不满的人打交道。由于我们的业务对时间要求十分严格，我们会面临很多服务不到位的可能性。我们所有的客服人员的桌子上都有一面镜子，用来提醒他们要时时保持旺盛的精力、要笑口常开。你一眼就能看出是不是有货车没能及时送货，因为你能看到至少有三四个人正戴着耳机来回踱步，眼睛不停地看着镜子，以免自己产生沮丧、挑衅或挫败的情绪。这种做法具有神奇的效果。

争取目标客户的最后陈词 在面对目标客户的舞台上，重要的是你的行动和你的精力。精力越充沛，战果也就越理想。你可以利用我们在前几章讨论过的心态技巧，让自己的精力长时间地保持旺盛。

这一点很有趣：一旦你开始采取行动打造旺盛的精力，你会发现自己如此投入，以至于精力自然而然地就来了，而且势不可挡。突然之间，大家都开始找你咨询，给你打电话，想知道你所了解的信息，想和你交谈，想向你“抛绣球”。

当你需要指导一个销售团队时，你要做的就是让他们吃饱吃好，然后让他们去打电话、跑市场，像野外的销售狗一样。不要担心其他的事情，包括销售在内。

我那 68 次的推销经历就是一个经典的实例。我没有试图推销任何东西，我 不过是让自己成为一只销售狗。在经过这样一场出击后，我什么也没卖出去， 只得到了一次预约机会，但是第二天，我就做成了一笔交易，而且六个电话中 有三个实现了预约！这完全归功于我的精力。

从一个办公室跑到另一个办公室，这听起来也许有一点比特狗的意思，

只 第 37 页

富爸爸系列 7——销售狗

是有一点而已，整个这个过程更多地在于释放精力。你可以试试，哪怕觉得这么做实在别扭也没什么，你完全可以用任何一种让你感觉最舒适的方式和尽可能多的人交流及谈话，因为之所以要采取这种行动，并不是要走街串巷地和办公室经理搭话，而是要释放精力。通过营销释放精力，通过服务释放精力，通过交友释放精力，通过散发数据资料释放精力——不管怎么样，去行动吧！释放精力有两个目的：得到很多客户，得到很多预约。

狩猎——销售狗的“蹭蹭”周旋套路(4)

预约一旦你的鞭策激发了目标客户的兴致和精力，那么接下来一定要提出预约

或者承诺再次联系。在你和他们建立联系的过程中，这是至关重要的一步。要想让你的预约最终能成功地促成一次销售，你要遵循以下几个步骤。

第四步 在约定会面或约好电话联系的那一天，你要确保按以下方式作好准备：装扮得体、衣着得体。即使你所有的推销过程都是在电话中进行的，也

不例外，因为如果你表面看上去很得体、内心感觉也良好，那么你与对方的沟通也会因此而受到好的影响。职业装扮能将你的思维调整到成功状态，你在游戏中的表现也会有所提升。记住，你留给他人的第一印象只不过是几秒钟的事情。有的人还没出门就给自己挖了个大坑。我的朋友雪莉·迈索那夫在她的著作《随意权力》中指出，衣着打扮正式得体的推销员和那些不讲究外在形象的推销员在个人销售额上的差距几乎是天文数字。作为一个定律，你的衣着打扮一定要比你的目标客户高出一个档次。在着装很随意的时候千万不要拨打推销电话。

利用一切必要的手段把你的情绪和思路调整到正确的状态。换句话说，在赴约前要选择你想要的情绪。要保持兴奋、热情和快乐。如果你能做到这一点，那你此次约见取得的效果一定会反映出你的这种心态。

要守时。要在会面时间的基础上提前至少五分钟到达约见地点。如果你是在一周以前预约的，要在上车之前打电话确认一下。这表明了你的热情和诚意，同时也表明你是个做事情很有计划的人。

记住，如果你答应对方在一个具体的日子里回复电话，一定要信守承诺。我们当中有许多人似乎觉得电话预约没有面对面的预约那么重要，但是如果你和对方开始打交道的初期就言行不一的话，那你的目标客户如何能够相信，今后要是和你一起做生意的话，你的行为就会大有改观呢？一旦你作出了承诺，就要说到做到。言行一致对你来说非常重要。如果临时有变动，一定要尽快通知对方。

第五步 当你前去赴约或者开始如约进行电话联系的时候，记住，要把注意力集中

在你想要得到的结果上。在会面前，尝试着回忆过去自己有过的类似的成功经历。让成功的那一刻在自己的脑海中重现，让自己再次真切地体会当时的那种情绪。

当你第一次面对面地会见你的目标客户时，一定要面带微笑，一定要主动与对方握手——如果你那里握手算是习惯性的礼节的话。（提到握手，不要太用力，也不要太无力。和目标客户握手时，力度要和对方的不相上下。如果处理不当，对方会感到一时的不快，这对双方建立合作关系来说可不是一个良好的开端。）要等目标客户主动招呼你入座后再坐下。

如果你是在和对方进行电话联系，那微笑就显得更重要了，因为它会融

入 第 38 页

富爸爸系列 7——销售狗

到你和对方的交流之中。在初次谈话时，你惟一的重点就是要尽量多地了解你的目标客户：他们做

什么生意，为什么做，为什么喜欢这行，他们的理想是什么，面对的挫折和问题是什么。不要试图去推销。把这段时间用来问一些间接相关的问题。哪怕他们主动问到了，也不要让自己急于推销。在你的篮子里还没有装满关于他们的一些数据和资料之前，不能轻易开始推销。先轻松一下！让自己表现出对对方的兴趣，而不是让对方对你产生兴趣——至少不是现在！如果你不得不谈谈自己，那就谈谈你和这种产品或服务打交道的经历，最好是你个人生活中的有关经历。不要在此时推销！

了不起的销售狗永远都是学生，永远都在学习了解人类的心理以及他们的肢体语言，通过模仿和学习，并利用各种其他手段帮助自己建立起亲和的人际关系。你只需花几分钟的时间，就可以浏览有关培养销售狗亲和力的软件工具包，而你得到的将是和目标客户之间的迅速沟通、理解和亲密的个人关系，不管你和客户是直接打交道，还是和他们在电话或互联网上进行沟通。

在此期间，你要提问并聆听对方的回答。最初的问题可以是：你是通过什么途径了解到我们的产品或服务的？你有哪些与我们的产品和服务相关的具体需求？当你得知这种产品或服务的时候，它的哪些具体特点激发了你的兴趣？在听取对方的回答时要留心获取并记住重要的信息，而且你要通过切实的

方式向目标客户表明你在注意听取他们的意见。这会让他们明白，你是真正地、全心全意地关注并渴望了解他们的想法。在他们说话的时候，注意不要打断他们，不管他们刚刚说过的话让你感到多么兴奋，都不要随便插言。有很多时候，销售人员会在目标客户发表评论的过程中插进去，提出一种方案或是一个绝妙的主意，他们自以为依照对方的思路，一定会对他们提出的想法感兴趣，不要犯这样的错误。要自始至终听完对方的陈述。可能他的话中有某些地方让你兴奋不已，但是请记住，所有的目标客户都有这样的想法，那就是把他们的想法告诉你。他对你听了他的话之后有什么意见要表达根本不感兴趣，除非他说完了他必须说的话。所以，务必保持安静、注意聆听。

狩猎——销售狗的“蹭蹭”周旋套路(5)

接着，你要继续提出一些开放式的问题（一些不能用一个词就简单答复的问题），比如为什么、什么时候、多少等。这些第二层次的问题应该涉及目标客户本人——他们的业务、他们的本质需求以及他们具体想要的是什么——如果刚才他们没有告诉你的话。换句话说，不要急于求成，要更多地了解他们的业务——如果这是一笔商业推销的话。如果你负责的是零售，那就试图更多地了解他们将如何利用你的产品或服务，尽你所能了解最多的信息。

如果你经手的是一种网络营销，那你要了解他们为什么参与其中，或者为什么对这种商机表示出兴趣，弄清楚他们究竟有哪些具体的目标。认真听取他们的想法，了解以下三点：

- 1 他们的具体、切实的目标。
- 2 他们对如何实施或利用该产品或服务所持有的意见。

3 他们的心理期待。

你要了解的是他们希望得到怎样的感觉，或者如果该产品或服务满足了他们所有的期望，他们会产生怎样的感觉。这一点非常重要，因为当你开始给他们答复时，你必须以这些为标准向他们提供信息及服务。

如果目标客户只是想让你给他们介绍一下你提供的产品、服务或商机，

坚 第 39 页

富爸爸系列 7——销售狗

持让你先说的话，你应该礼貌地表示同意，然后在提出几个简短的问题之后开始你的介绍。不过，要确保先听对方说，这一点很重要，因为它能给你充分的时间放松自己，还能使你了解目标客户的一些重要信息——他们的经历、他们的情绪、他们的需求、他们的期待、他们的身体语言以及其他许多有关他们的 事情。

第六步 第一次联络的惟一结果应该是定好下一次约见的时间，届时提出意见书、

草拟方案或者一个操作过程，向客户演示如何让他们实现他们对你提及的那些目标。如果你在第一次交谈中就能实现这一点，那就更好了。不过，即使第一回合没能达成交易，也不要灰心。记住，你目前的工作是建立关系。

你在第一回合中的目标实际上是双重的。第一个目标，正如我刚才提到的，是创造一个机会、预定另一次见面，或约定另一个时间为他们提出的问题提供更为详尽的答复。你的第二个目标是向他们作出一个承诺，这个承诺没有其他任何目的，无非是要证明你可以信守承诺。（当然不能把这个告诉目标客户。）你可以作出这样一些简单的承诺，如：“我后天会给你打电话，告诉你我这边的进展情况如何。”或者：“我会在 48 小时内给你寄送一些手册和推荐信。”即使目标客户不需要这些东西，你也要创造机会向他们作出类似的承诺，然后履行。这是在他们心目中建立个人记录的开端，让他们下意识地形成一种印象，认为你是可靠的、言出必行的。此后，在你和目标客户进行的每一次交谈中都要抱有这样一个目的，那就是保证至少向他们作出一个新的承诺，以便在不久的将来能将你上一回的承诺再次兑现。

记住，好狗总是能在球被扔出去之后把它取回来，它们会一次、一次、一次、一次地把球取回来。你也必须为目标客户创造这样一个球，通过承诺把球扔出去，这样才能为他们提供某种服务。一旦你把球放在他们手中，实际上就等于替他们把球扔了出去，然后你就可以开始重新把球找回来了。这样一来，你就可以在他们的脑子里留下一种难以磨灭的印象，让他们下意识地信任你、关注你。你在他们心里留下了一种值得信任的记录，今后，当他们要在你和其他人之间进行取舍时，他们就会记起你是一只言出必行的销售狗。

在此后的会晤中，你要按计划提供更多的材料，提供并演示更多的意向书，作出承诺，然后签下订单。

让我们看看弗朗辛的故事吧。弗朗辛是一个很漂亮、很有亲和力的人，她除了待人真诚外，最大的优点就是聪明，能真诚地关注他人。

可每次弗朗辛在销售会晤后回到办公室里，她的经理都会问：“你今天做成了几笔交易？”这让她非常郁闷，尤其是当她无法满足经理的期待时。她对这份工作感到很灰心，最终离开了公司。她发誓自己再也不做推销了，而是去做一些压力不大、收入更稳定的工作。她的一个朋友建议她去面试一个销售职位，通过电话推销互联网服务。她对此痛苦不堪，说自己再也无法重新承担起销售带来的那种压力了——尤其是电话推销。不过她反正有时间，所以就去了。她喜欢上了这种服务，而且很快就和主持面试的经理艾玛建立了很好的关系。她在面试中对艾玛说出了自己的顾虑。艾玛鼓励弗朗辛再尝试一次，她告诉弗朗辛，她每次拨打电话只有一个目标，那就是争取再一次与目标客户进行电话联系的机会。要么为他们提供更多的信息、履行自己作出的承诺，要么就是跟踪一下进展情况。艾玛知道弗朗辛是一只地地道道的金毛猎狗，非常愿意

为客户提供服务，同时她也是一条巴吉度猎狗，有能力赢得别人的心。尽管弗朗辛与别人的交谈都是在电话里进行的，她还是成功地成了团队中头号的销售狗。她再也不用担心成交的问题了。她要做的就是尽可能定下下次电话联系的时间和日期，就像按部就班的工作一样，然后再如约和对方联系。对弗朗辛来说，每一通电话就是一次服务的机会，每一次的电话约定都是为了建立起越来越

富爸爸系列 7——销售狗

越深的关系，而成交自然成了水到渠成的事情了。

狩猎——销售狗的“蹭蹭”周旋套路(6)

第七步 多年来，当销售给我带来些许麻烦的时候，我最爱走的就是这一步，也正

是这一步，使我 20 多年来在销售行业里始终保持着第一的地位，让成吨的现金 滚滚而来。我的技术助理为此恨透了我，我的商业伙伴和我共同度过了许多不 眠之夜。直到今天，我有时还要为此而彻夜不眠，不过我仍然一如既往地决心 走好这一步。

那就是对他们有求必应！ 是的，就是这一步。这就是我所说的“魔杖”之路。“如果我能驱动魔

杖，创造一个最理想的方案，提供最完美的服务、最好的保单、最好的房子，那世界将会怎样？”我认真聆听，再问几个具体问题，然后准备提供服务。我会跑到地球的尽头为他们找到那个他们想要的球，不管它被扔到了什么地方。我会让他们随时了解我一路上所作的调查、创造、尝试和我经历的种种磨难，（还记得要保持联系的原因吧？）然后想办法找到一种途径，解决他们面临的问题。

当你向他们提出有关魔杖的问题时，客户可能会提出这样一些典型的要求：“我想要一种能彻底改变我这些经理心态的培训，让他们意识到自己是教练而不是独裁者。”“我想要我的货物每周一上午 9:00 前到达纽约。”

“我 想要找到一种获得财务自由的方式，同时又不用辞掉现有的工作。”

那些日子，我实际上就是在利用这种技巧，而且甚至把门槛又提高了，我向客户保证，如果我不能提供他们想要的服务，那他们就不必付款。我只有一次退款的经历，而那只不过是因为我自己对培训的结果不够满意。

所以，对于大部分合理的要求，总有一种解决办法。了不起的销售狗就能 把这个办法找出来。有一次，我有一个朋友在找一个投资顾问和一个新的会计。他见了很多有资历的候选人，也对他们进行了面试，但总是不满意。在一次派对上，他偶然和一个年轻人提起了这个恼人的心事，而那个家伙恰好是一个会计。他很聪明地向我这个朋友提出了这样一个问题：“如果我能驱动魔杖 的话，你真正想要我做出的投资策略是个什么样子？”我的朋友有点恼火，因 为在那之前，所有人对他说的都是自己不能做什么。过了一会儿，他回答说：“哦，我希望能 在延期纳税的基础上进行投资，而最终在将来的某一天能把钱 免税收回来。”那个年轻人笑了笑说：“谁不希望这样啊？”然后他很快补充 到，自己也没有把握，但他问我的朋友是否愿意在下个星期的某个时候到他的 办公室面谈，届时他的一个保险业同事、一个证券投资经理和一个税务律师也 将到场。我的朋友高兴极了。我不知道他是否得到了自己想要的全部东西，但 是当我问起他的时候，他只是咧着嘴大笑着说：“我有一个专门的团队在处理 这个问题。”在上述案例中，这个会计很聪明，虽然他自己没有解决办法，但 是他无所畏惧，仍然去搜索对方想要的方案，为自己、甚至自己的几个朋友赢 得了 一个终生的客户。

我在 IT 业中从事销售的时候，我的技术助理经常会冲我大叫，说我们的电脑不能具备我向客户承诺的那些功能。我告诉他们，我们应该尽量想办法去做到这一点。通常我们都能找到解决办法，或者能够找到另外一个系统满足客户的需要。为此我也曾丢掉几个客户，但只是很少的几个，而且那些客户肯定也成了我的竞争对手的沉重负担，因为客户的期望值已经被我抬高了。

安排落实（完成交易）

富爸爸系列 7——销售狗

第八步 不管是在第一次预约还是在以后的预约中，你总要面对自己需要发布信息

的那个时刻。如果你已经向对方提出了问题，感觉和对方在一起很舒服，并且认为彼此之间已经建立了一些联系，那就要开始对他提出的问题进行答复了。向他解释你的产品、服务或商机将如何解决他面临的切实问题、心理问题和情绪上的问题，并注意他的反应，注意他对你的话所做出的肢体语言反应。是点头、眉毛紧锁还是双臂交叉？是在你说话的时候忙着别的工作还是两眼发愣？

注意所有的这些身体暗示，尽快对其做出反应。当目标客户的肢体语言明显表明他们不感兴趣或者不同意你的说法时，不要错误地继续发表没完没了的演说。如果你说话的时候，你的目标客户开始去做另外的工作了，这可不是一个好兆头。你必须停下来，与目标客户确认一下你正在谈论的要点。如果你看到的是消极的肢体语言，或者感觉局面开始失控，你一定要停下来，问问客户或顾客是否理解了你说过的话，他觉得怎么样，以及他听明白了没有。随便问什么问题都行，只要能得到对方的回答，你就能知道自己进展到哪一步了。如果你不能肯定这次谈话是否进展顺利，就不要一个劲地给自己挖坑了。提些问题，如果他的肢体语言或答复都比较积极，说明事情进展得很顺利。时不时地再和他确认一下，问问他是如何处理这个信息的，要灵活。如果有必要就要暂时改变进程或方向，不要呆头呆脑的，但是一定要遵循目标客户的意愿。

当时机成熟时，你就可以开始询问目标客户对如何利用该产品、服务或机遇持有什么观点。让他们说说自己希望事情如何进展下去，什么时候才算时机成熟。只要你感觉目标客户理解、同意或支持你对他所说的话，时机就来到了。如果你已经对他提出的大部分异议都进行了答复和解决，如果你的答复和解决方案都能让他满意，如果桌面上似乎没有更多的议题要处理了，那就意味着时机成熟了，你可以开始提出那些问题了。

狩猎——销售狗的“蹭蹭”周旋套路(7)

我把这部分过程叫做“安排落实”。你应该把“完成交易”这个词从你的推销词典中删除出去。没有人愿意被完结，而且许多推销员很害怕成交这一关。你应该这样看待这个过程，就是仅仅把它视为一种安排和落实，落实如何安装、实施、提供或注册等问题。首先，问问他怎么想，或者他有什么感觉。一旦目标客户开始思考这方面的问题了，那一切都简单了，你只要问问他们“什么时候”、“在哪里”和“怎么做”就行了。“你想什么时候接受服务？”“你希望多早开始？”“你想多长时间内把这个机遇利用起来？”

与此同时，当然也可能是在作出安排之前，你无疑会遭遇对方提出的一些疑问和异议。记住要提前训练自己应对批评的能力。尽量快、多、频繁地进行操练。这么做的目的在于，当谈话过程中对方对你提出批评意见的时候，这种批评就成了谈话内容的一部分，而不会给你带来太大的情绪波动。尽你所能对所有的批评和疑问作出简明扼要的答复。不过，在大多数情况下，在答复疑问或处理批评意见时，比较恰到好处的做法是先提出一个问题，比如：“谢谢，你感觉这可能略微超出了你的预算，对此我十分理解。可你为什么这么想呢？”或者，“你说现在你还没有准备好，为什么这么说呢？”

你的提问要真正针对“为什么”，而不是试图给目标客户设下埋伏，这样你就对他的苦处表示出了诚挚的关切。要确保不断地提醒他们，一旦拥有了你所提供的商品或服务，他们将得到哪些切实的利益，以及会给他们带来哪些心理上的、不可抗拒的好处。千万不要试图操纵目标客户，他们可以感觉得到，而且会像任何一只困兽一样挣扎着逃脱。销售是交友，是建立关系而不是一场

富爸爸系列 7——销售狗

智力决斗。这就是为什么你不一定非得是一只军犬，也照样能在销售中赚大钱的原

因。比特狗、狮子狗、金毛猎狗、吉娃娃或巴吉度猎狗都能够以他们各自的风格在销售过程中表现出色。吉娃娃的狂热有助于建立非常亲和的客户关系，因为目标客户可以看出他

对自己是真的很关心、很在意。真正的金毛猎狗可以为客户提供支持与理解，这是他们特有的优势，可以在这方面让目标客户感到很温暖。狮子狗可以为目标客户提供个人就某方案的专业看法，能让目标客户对产品、服务或商机所具备的优势和可靠性充满信心。巴吉度猎犬是打造亲和关系的大师，他那天然的聆听能力和对客户的苦衷自然流露出的同情与理解，会让目标客户在一连好几个月的时间里都和他走得非常亲近。看家狗是为眼下这一刻而生存的，面前的机会越多，他们就越高兴。比特狗到了这个阶段就要注意了，要有耐心，要把批评转化成进一步的交谈，至少要装成感兴趣的样子。在此给比特狗的提示是：关注眼前！不要多想，不要对自己或目标客户妄下预断。

这一轮需要的预约可以是一次，也可以是六次。运用你的判断力，断定自己的精力什么时候会出现下降趋势。在状态开始低落之前要尝试结束谈话。最理想的情况是以中等的状态开始、以绝佳的状态收尾。及时打住，留给对方一个期待的空间，期待你将来能够提供更多更好的信息。在每次交谈中都要向他们提出一些安排或落实方面的问题，起初要微妙些，然后要更具体一点，在对付大部分异议和疑问时也是如此。

大部分目标客户若是真的对你的商品感兴趣，就会非常清楚自己想和你商定怎样的安排。不过有人可能并不感兴趣。那没关系，不要往心里去。你每次去商店难道都是见什么就买什么吗？当然不是了。可能这个人想要的东西你没有，这没什么。一旦你意识到自己没有合适的办法解决顾客面临的问题，那就要轻松地承认这个事实，这会为你树立起极高的声誉。如果你不得不退出，那就要体面地退出，然后很从容地询问这个目标客户，是否恰好认识的什么人有可能对你提供的产品、服务或商机感兴趣。从他那里要来这个人的名字和号码，并问他是否愿意给这个新目标客户提前打个电话，告诉对方你将和他联系。

还有一些人所面临的目标客户最终没有足够勇气作出决断。一切都得到了答复，而且目标客户确实非常需要你的产品或服务，但他似乎无法作出决定。对一个做了大量工作、投入了大量精力、已经到达了 this 阶段的推销员来说，这种情况实在让人郁闷。当心！不要失去耐心！如果你把扳机扣得太快了，你会前功尽弃的。如果你面对着这种困难处境，可以试着这样做。不要再提出“有关安排上的问题”，而是简单地告诉目标客户，你可以在何时、何地或是如何提供你推销的商品。注意他的反应，他可能简单地表示同意，听凭你安排，这样，这笔销售就算成交了。如果他还是犹豫不决，你就要试试比特狗的做法了。我曾经试过这样的反应，结果挺奏效。我是这样说的：“好吧，随便你。那么请告诉我，我该做些什么才能让事情成交呢？在这一点上，不管你让我做什么，我都愿意效劳。在我们开始进入实质阶段之前，还有什么事情需要解决吗？”

记住，如果你自始至终一直表现得像一只真正的金毛猎狗的话，那么安排和落实就不会有什么困难。问问你的目标客户，他是否能想像得出一旦拥

有了 这种产品、服务或商机，自己会有什么变化。等他开始说起来的时候，你就可 以轻松地问他是否现在就开始落实这一切。

狩猎——销售狗的“蹭蹭”周旋套路(8)

第 43 页

富爸爸系列 7——销售狗

我很想说，这一轮只要走过一圈，你就大功告成了。可事实并非如此，这些步骤可能会是一个不停旋转的线圈，你要和你的顾客不停地周旋于其中。销售就像是跳舞，你需要移动脚步、摇摆身体、弯腰鞠躬、不停旋转。和跳舞相比，销售中惟一不同的是其中的音乐永远不会真正停止。如果需要的话，你可以反复回来和同一个舞伴再次携手起舞。

你要不断地努力让目标客户了解，你可以为他们提供哪些售后服务与支持。告诉他们推销只是个开始，而不是结束。一旦成交，有关支持、安装、应用和有助于你取得成功的其他一系列工作也就拉开了序幕。你要向客户保证，如果这些没能兑现，你将非常乐意无条件地返还他们的全部投资，做到这一点非常重要，这等于把全部风险从客户那里拿过来放在自己这一边。

永远不要害怕提出这样的问题：“我们何时可以开始落实？”如果你每次都同样的方式提问，客户会感到有压力，所以你要用几种不同的方式、在几个不同的时候提出这样的问题。

如果你的目标客户需要更长的销售周期，那么你每次和这个客户打交道时的任务就是首先和他达成一项协议，履行你的承诺，同时要让他也承诺采取进一步的行动。这个行动可以是完成财务报表，可以是完成一项调查，可以是拜访一个用户网站，也可以是和一个当前的用户交换意见。

记住，在整个推销过程中，总会有一刻买方会觉得这笔交易非常完美。在这一刻他会极度兴奋，为自己这个颇有创意的决断而感到骄傲，或者只有在这 一刻，他才能够真正想像出自己正在采购的商品将给自己带来的好处。这个时候，你要及时地提出这样一个绝妙的问题，“你还认识什么人会对此感兴趣吗？”这一刻可能出现在签下订单前的某个时候，也可能出现在成交后的几天或几周内。但是，千万不要在目标客户正在签字、或正在结束交易时提出这样的问题。不管他看上去如何镇定，此时他的心理总有一丝畏惧、犹豫，或者一点胡思乱想。别逼他了！

不要提出类似问题，除非他处于那种稳定的、骄傲的情绪之中，否则你会让他产生一种买方容易出现的后悔心态，让他觉得你感兴趣的不过是把商品推销出去，而不是和他建立长期的关系。这个问题如果问得是时候，那他会毫不犹豫地把他另一个人的名字告诉你，而你就可以建立滚雪球式的联系，再也不用不打招呼就去联系陌生人了！

概述 赢得

目标客户

- 1 和你最先认识的人交谈。
- 2 用你感觉最舒服的方法进行最初的接触。
- 3 做好市场调查。

预约

- 4 给对方留下极好的第一印象。
- 5 在赴约之前，把注意力集中在你希望打开的局面，而不是一味地恐惧。

- 6 再次预约下一次见面或电话联系的时间——找一个保持联系的理由。

- 7 对他们有求必应。

安排落实(完成交易)

8 提出问题并处理批评意见。认真听取目标客户的意见并观察目标客户，寻找购买的迹象。安排落实，用适合客户的方式、而不是适合你的方式来达成交易。

骨头：成交是一种心态，而不是某一次交易中最后发生的某个事件。你应该始终专注于询问、安排、尽量落实并尽快解决所出现的问题。

狗只知道“做事” (1)

有的狗能打猎，有的狗则不行，这其中有一个主要的原因。而这个原因很可能也最好地解释了为什么有的人能成功，有的人则不能成功。一切都取决于你内心的对白。

什么对白？你一定会问。这个对白就是刚才说出“什么对白”的那一声小嘀咕。是的，就是那声小

嘀咕。我不十分确定狗的脑子是如何运转的，但是我猜它的运转方式应该是简单的，在这种方式下，几乎没有意识和下意识之分。这意味着什么呢？你一天到晚有意识地加以利用的大脑实际上只是大脑的一部分，它计算、核对、让你开口大声说话，每分钟都在制定重要的决策，比如要不要再来一块甜饼，或者要不要休息一下，来一杯卡布其诺。我听过许多有关利用大脑的故事，但是最近有消息称，我们每天有意识地利用的那部分脑子仅仅是我们大脑的一小部分。而其余的大脑思维被称为“下意识”。我知道你们当中有人会“无意识”思考，这个问题我一会儿再谈。

就我们正在讨论的问题而言，当你和自己头脑中那一声小嘀咕对话的时候，谈话的大部分内容来自于下意识。你知道，在下意识中，几乎所有的空间都被你那些有关胜利和失败的记忆占据了。我不知道狗的头脑里是不是也回响着这么一声小嘀咕，也不知道它们是否也和人类一样，会和自己头脑中的小嘀咕争论不休。你知道我指的是什么样的对话——意识说：“我今天要去接触五个新的目标客户。”而下意识嘀咕着：“他们要是不喜欢我怎么办？”意识说：“不管怎样我也要去。”而下意识嘀咕着：“你实际上大可以今天做些文字工作，明天再去见那些目标客户。”这种情形对你来说应该并不陌生吧。

大部分人是“无意识”的。意思是说，那一声小嘀咕源自他们下意识中积累的恐惧和担忧，结果导致他当前的逻辑意识声音似乎和那一声小嘀咕是一致的。他们对小嘀咕言听计从，不管它说的是好是坏。对他们来说，小嘀咕即是事实！他们从来都没有犹豫、没有试图去怀疑小嘀咕所提供的信息是否可靠，他们根本就不去思考。这些人完全没有意志力，不受自己的控制。当他们面对发展的机遇时，当他们需要抓住机遇迎接挑战时，内心的小嘀咕就开始作怪，结果他们就不惜寻找一切理由来逃避责任，逃避可能出现的不适和尴尬。

关键要明白如何积极地利用小嘀咕，同时要很清楚人们面对小嘀咕时都会作出哪些错误的决定。我们在这本书中曾多次提到这一点，只是一直没有对此进行真正的探讨。下面，就让我们来看看如何通过最简单的途径对下意识中的小嘀咕进行积极的利用。

了不起的销售狗都会遵循一个非常简单的行为环节。这个环节的第一步是寻找机会。换句话说，他们实际上是在找一个人，让这个人给他们把球扔出去。他们不是坐在一个角落里，等人把球递过来。多年前，当我决定要在销售行业里大赚一笔的时候，我决定去问我的经理是否能让我去开创一片新的销售领地。如果我当时坐在那里空等着，很可能直到现在我还在等待之中。了不起的销售狗不会坐等某人施舍一块骨头、提供一次升职机会或白送他们一份礼物。相反，他们是去积极地寻找这些利益，而且迟早都会发掘到一个。我发掘

到的是夏威夷群岛当中的两个小岛，把它们发展成了我的新领地。不错吧！顺便说一句，你寻找机会的次数越多，你就越擅长于发现机会。在做了一年的销售工作后，我开始留心观察会计设备的使用模式，调查愿意购买这些设备的公司的规模以及他们的使用模式。其实，曾经有许多人走过这些地方，但是他们从来就没有看到机会。而我把这里打造成了我在当地头号的销售领地。

富爸爸系列 7——销售狗

第二步被称为能力赋予。当狗看到有人在那里来回逗弄着那个球的时候，它的大脑会嘀咕着：“我能让这个人把球传给我。”对我们人类来说，这时大脑应该嘀咕着：“我有能力、有资本，我能够想出办法来实现目标。”迈克尔·戴尔曾一眼看到了直销电脑系统这个市场，于是他嘀咕着：“我要走出寝室，一定能实现目标。”而当时，他还在读大学。

我有个朋友每年春夏两季都为建筑承包商挖土打地基，而在大雪纷飞的冬季里，他就只做一些木工活。后来，他看到在城乡地区有许多企业为除雪花费了大量的资金，而且对有关服务都不太满意。于是他嘀咕着：“我这些设备都在那儿闲置着呢，我可以用这些设备来铲雪。”于是他以双赢的价位签订了一些非常有价值的合同，并雇用原来的工人操作这个设备，而他自己整个冬天都在尽情地滑雪享乐。

第三步，也是最关键的一步就是主控阶段，你要对自己说：“我要去做，我愿意去做，我即刻就做！”此时，狗会走到球主人的面前，开始实施它惯用的纠缠伎俩。迈克尔·戴尔发出了他的第一份广告宣传单，我来到了夏威夷群岛中的大岛，我的朋友走进了城市办公室。而我们大家头脑中的嘀咕很简单，那就是：“我愿意去做。”

如果这一切奏效了，那么金钱就会随之而来——顾客会满意，会推荐别人来光顾你，更多的金钱就会流入，更多的机会就会出现，这个环节就会以更快的速度、更大的动力和更多的回报循环反复。

狗只知道“做事” (2)

很简单，对吗？错了！因为大部分人都在“我能”和“我愿意去做”这两个阶段之间徘徊不前。有时候另一种小嘀咕会占了上风，说：“我今天可以去做，但是我不愿意，因为我今天感觉不对劲，我很可能会把事情做砸了。”“我明白我可以把我们的新服务推向一个新的市场，而且我知道该怎么去做，但是我更愿意下个月再尝试。”“我今天还可以再做一次推销，但是我还有其他事情要处理，所以还是明天再说吧。”这些听上去是不是很耳熟啊？

我觉得狗不会经历这些精神上的折磨，他们的思维方式很简单，看到机会，然后从“我看到”跳跃到“我愿意”直至“我做了”。了不起的销售狗在跨越这个界限上都是高手，他们会很快来到“我即刻就做”这个境界。你一定记得耐克那句著名的广告词——“去做吧”，为什么耐克可以凭借这句广告词赚到那么多的钱？就是因为大部分人都没有去做！他们都是说起来天花乱坠，但是事到临头时却又纷纷找出一些理由退避三舍或者再三拖延，尽管他们知道自己应该“去做”。所以，他们会产生这样的感觉，如果自己买了迈克尔·乔丹脚上的那双耐克鞋，那自己就仿佛是“已经做过了”。

至于为什么有的狗能打猎而有的狗不能打猎，关键就在于此。这是成功乃至个人发展的核心。先不要去想销售，想想你的生活。“我看到有一份基金在过去三年里一直在创造收益。”“我可以每个月自动存上 100 美元，作为长期投资。”“但是我不能，因为我现在根本就入不敷出。”或者，“我看出妻子今天过得不好。她看上去很疲惫，我可以拿出五分钟的时间听听她今天的

遭遇，给她一些安慰和支持……不过，我太累了，或者太忙了，或者我可以以后再去 做。” 或者还有更糟糕的，“她上次安慰我是什么时候啊？”

每一次你都在事到临头时退却，你和你试图争取的目标，不管它是一笔销售交易、一笔财富还是一种出色的人际关系，总之你和它之间的距离越来越大。在你和你的目标之间出现了一堵墙壁，它越来越厚重，直到一段时间过后，再没有任何动力能够穿透它。

富爸爸系列 7——销售狗

销售的美感在于它每天、每时、每刻都在为你提供机会，让你面对事到临头的那一刻。神奇的是，你越是有能力不受大脑中小嘀咕的干扰、突破这个界限，你在生活其他领域内做起事情来就越是能够势如破竹。这就像铲除冰山一样，迟早会出现一个裂缝，最终将冰劈成两半，接着，一系列了不起的事情就会接踵而至。正是通过这个途径，富人变得越来越富，出色的人际关系变得越来越巩固，一只销售狗最终夺取了冠军，而销售额像滚雪球一样翻番而来。

训练自己处理拒绝的能力以及打电话的能力，其目的并非在于推销，而是要训练你的头脑，让你的思维习惯于跨越障碍，从“我能”到“我愿意”到“我做了”。

新加坡航空公司是我的客户之一。它可能是世界上公认的客户服务堪称一流的公司之一。它同样也是通过上述环节实现了自己在顾客服务上的转变。在这家航空公司，每一个人都要接受培训，学会如何跨越这个障碍，这样当他看到一个可以为顾客提供服务的机会时，他就会感觉自己有足够的力量去说“我能而且我愿意”，而不必去寻求批准或许可。这样一来，整个航空公司就变成了一个服务和销售的天地。这种培训的效果远远超越了大多数航空公司采用的那种提供销售和服务的、常规的产品升级办法。在这家航空公司，每一个员工和代理都接受了培训，都能够控制局面，并面对顾客作出正确的选择来。

我还在空运行业中时，便认定公司培训中蕴藏着无限商机。我知道我可以通过教别人去激发他们改善自己的工作表现，帮助他们提高自己的生活质量。而至于我是否愿意去做，就要说起另一个故事了。当时这么做的风险非常大，一旦失败，我们很有可能被饿死。

不过，我妻子和我还是打点行囊，离开了南加州，前往凤凰城去开创新的生活。我们深深地吸了一口气，说：“我们愿意去做。”下定决心去做对我们来说并不困难，因为我们曾经经历过。我们在经营货运业务的时候经历过，我们在结婚的时候经历过，我们在业务面临困境的时候每天都在经历。但最重要的是，在销售行业就职的这些年里，我一直在做着同样的事情。我决定跑到大岛。我每天都要决定再多打一次电话。我无数次决定把信封投递出去，哪怕这一次投递远远超出了必要，远远超越了常理。但是当质的飞跃在那一刻终于来临时，我的信心就会空前高涨。恐惧总是有的，但是对出色的运动员来说，恐惧是最好的动力，因为他们清楚地知道，只要自己敢于跨越障碍，就能为未来的努力积聚更大的能量。

如果你从这本书中一无所获，那么请帮我一个忙。把这本书放下，找出一个在你生命中有着重要意义的人——你的孩子或是其他一个对你来说最重要的人，走到他们面前，抓住这个机会与他们沟通。你只要对自己说：“我看到了这个机会，我可以利用这 60 秒的时间为我们之间的关系增添一些美好的东西。我能，而且我愿意。”去做吧！这是你能走出的最重要的一步。再做一次，你会发现一切都变得更自然、更轻松。如果你真的做到了，那将面临两种情况。一是你们的关系会比从前好上千倍，二是你在生活其他方面跨越障碍的能力也将得到飞跃。你会发现，推销、打电话都变得更简单了，学习新技巧变得更轻松了，而做一个你自己想做的人也不再是一件困难的事情了。

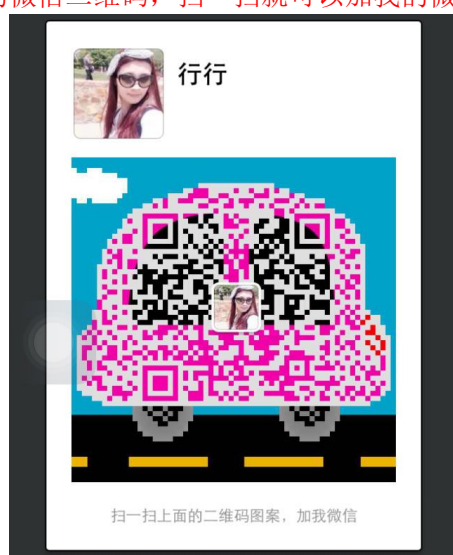
狗从不多想。它们朝屋子这边看过来，看到了你，看到了一个找人陪伴的机会，接着，它们就简简单单走了过来，用鼻子蹭着你，把湿湿的脸埋在你的膝间。去试试吧——奇迹就在你眼前！

有关此电子图书的说明

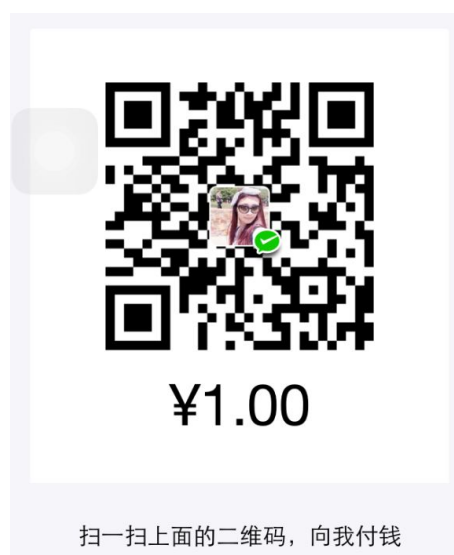
本人由于一些便利条件，可以帮您提供各种中文电子图书资料，且质量均为清晰的 PDF 图片格式，或 txt 格式，适合手机的电脑的浏览，质量要高于网上大量传播的一些超清 PDG 图书。方便阅读和携带。我这里有 3000 多万册图书。当你想要看什么图书时，可以联系我。我的 QQ 是：2762144779，大家可以在 QQ 上联系我。

此电子书文件为本人亲自制作，由于小编很辛苦，此电子书有偿阅读，价格一元，给与不给随意。

也可以加小编微信号:491256034 给不给我发 1 元红包都无所谓，交个朋友，多个朋友多一条路，下面是我的微信二维码，扫一扫就可以加我的微信了。



扫此二维码加我微信好友



扫此二维码向我支付一元钱

