

## 【材料 11-2】非凡的推销员——乔·吉拉德

乔·吉拉德，因售出 13000 多辆汽车创造了商品销售最高纪录而被载入吉尼斯大全。他的秘诀是什么呢？

### 1. 250 定律：不得罪一个顾客

在每位顾客的背后，都大约站着 250 个人，这些都是与他关系比较亲近的人：同事、邻居、亲戚、朋友。如果一个推销员在年初的一个星期里见到 50 个人，其中只要有 2 个顾客对他的态度感到不愉快，到了年底，由于连锁影响就可能有 500 个人不愿意和这位推销员打交道。

### 2. 名片满天飞：向每一个人推销

乔到处递送名片，在餐馆就餐付账时，他要把名片夹在账单中；在运动场上，他把名片大把大把地抛向空中。乔认为，每一位推销员都应设法让更多的人知道他是干什么的、销售的是什么商品。这样，当他们需要他的商品时，就会想到他。

### 3. 建立顾客档案：更多地了解顾客

乔说，不论你推销的是什么，最有效的办法就是让顾客喜欢你、关心他。要使顾客相信，那就必须了解顾客，搜集顾客的各种有关资料。如果销售员每天肯花一点时间来了解自己的顾客，做好准备，那么就不愁没有自己的顾客。

### 4. 猎犬计划：让顾客帮助你寻找顾客

乔的很多生意都是由“猎犬”（那些会让别人到他那里买东西的顾客）帮助的结果。在生意成交之后，乔总是把一叠名片和猎犬计划的说明书交给顾客。说明书告诉顾客，如果他介绍别人来买车，成交后，每辆车他会得到 25 美元的酬劳。几天后，乔还会寄给顾客感谢卡和一叠名片，以后每年他都会收到乔的一封附有猎犬计划的信件，提醒他乔的承诺仍然有效。

### 5. 推销产品的味道：让产品吸引顾客

与“请勿触摸”的做法不同，乔在和顾客接触时总是想方设法让顾客先“闻一闻”新车的味道。凡是坐进驾驶室把车开上一段距离的顾客，没有不买他的车的。即使当即不买，不久后也会来买。不论推销的是什么，都要想方设法展示推销的商品，让顾客亲身参与。

### 6. 诚实：推销的最佳策略

诚实，是推销的最佳策略，而且是唯一的策略。但绝对的诚实却是愚蠢的。推销容许谎言，这就是推销中的“善意谎言”原则，乔对此认识深刻。推销过程中有时需要说实话，一是一，二是二。说实话往往对推销员有好处，尤其是推销员所说的，顾客事后可以查证的事。

### 7. 每月一卡：真正的销售始于售后

乔有一句名言：“我相信推销活动真正的开始是在成交之后而不是之前。”推销是一个连续的过程，成交既是本次推销活动的结束，又是下次推销活动的开始。推销员在成交之后继续关心顾客，将会既赢得老顾客，又吸引新顾客，使生意越做越大，客户越来越多。乔每月要给他的 1 万多名顾客没人都寄去一张贺卡。凡是在乔那里买了汽车的人，都收到了乔的贺卡，也就记住了乔。

资料来源：乔·吉拉德、斯坦利·H. 布朗，《世界上最伟大的销售员：把任何东西卖给任何人》，重庆：重庆出版社，2021 年出版，内容有改动。