

# 为您服务 学无止境

## ——《销售洗脑》读后感



□牛晓敏

到今天为止,《销售洗脑》这本书已经读完,仔细回味一下,给我的冲击力挺大的。生平第一次读关于销售方面的书,我的感受是惊喜的,就像刘姥姥进了大观园一样,真的是稀奇。销售竟然可以这样神操作,这样的销售方法神乎其神,而通俗一点地说就是套路。可是这样的套路又是那么具有科学性、权威性,是经过实践得出的结论。读完这本书,我的内心是震撼的,而给我印象最深刻的是以下几个方面。

销售员在和顾客沟通时探寻式的开放性提问(5W1H1T)。

开放性的提问有:谁(Who)、什么(What)、哪里(Where)、为什么(Why)、什么时候(When)、如何(How)、告诉我(Tell me)。这些神奇的词语更能探寻出顾客尽可能多的信息,博得顾客的信任,让销售人员更倾向于猜测顾客的需求,或者能够更快地给予顾客建议。当然,平时也可以用在和家人的沟通上,读了这本书,我经常学着用在和孩子的沟通上。举个例子,可以对比一下。

我和孩子的对话是——  
我:“宝宝,你今天想喝鸡蛋汤还是大米汤?”

孩子:“大米汤。”  
我:“你想吃土豆丝还是西葫芦?”

孩子:“土豆丝。”  
用开放性的提问是——  
我:“宝宝,你喜欢喝什么样的稀饭?”

孩子:“妈妈,我最喜欢喝大米汤了,配着咸鸭蛋,可好喝了。”

我:“孩子,你喜欢吃什么菜呀?”

孩子:“妈妈,我喜欢吃那种切得细细的土豆丝,还要放点西红柿,我和姐姐都喜欢

吃。”

两种说法的感受是不一样的,效果也是不一样的。第一种方法有一定的局限性,孩子没有更多的选择空间;第二种方法孩子更愿意向我表达他的意愿和想法,选择的空间也相对较大,同时也透露了更多的信息(姐姐也喜欢,并且他还喜欢配着咸鸭蛋吃,土豆丝还喜欢放点西红柿)。我知道的信息多了,就更倾向于满足他的需求,这样他会更信任我,和我交谈的内容会更多。有时候,我们刻意地用这个(5W1H1T)方法交流,会有意想不到的收获。

销售员在和顾客沟通时构建信任的方法之一:问答赞。

问答赞的沟通方法用起来效果太神奇了,因为我的工作性质是服务类型的,每天接待不同的群众办理业务,日复一日,养成了一种麻木不仁的工作态度,总是一副公事公办的样子,符合要求、符合条件就办理,不行就不办,从不多说一句话。读了这本书后,学习了这个方法,我就试着用这个方法和办理业务的群众交流。比如一个阿姨帮自己在德国的女儿办理保险业务。

我:“阿姨,您办什么业务?”  
阿姨:“我想帮女儿代理养老保险业务。”

我:“太好了!您替女儿想的真周到,您所需要的材料带齐了吗?”

阿姨:“带齐了,我来之前打电话咨询过了。”

我:“您真细心,您把材料给我吧,我帮您办理。”

最后,阿姨说:“你服务态度真好!你不知道,在这之前我去办其他业务都特别麻烦,跑了很多趟,弄得心里很不舒服。这次在这里一次就办好了,谢谢你!”

很明显,在一问一答的过程中,我称赞了这位阿姨,阿姨

对我有了明显好感,而且在办理业务过程中,效率明显提高了很多。

当你真诚地去称赞一个人时,你的表情、态度自然会很随和、很亲切。和别人这样的沟通还有很多类似的例子,我在练习中还经常和同事这样交流,时间长了,他们也很喜欢和我一起享受这种沟通效果。在家里,我也把这种方法用在和孩子的沟通上,比如前段时间疫情严重孩子放假在家,我上班回来和孩子进行了一场对话。

我:“宝贝,你今天在家做什么事情了?”

孩子:“我今天和院里的小朋友一起玩了。”

我:“哇,和小朋友一起玩,肯定很开心吧,你们玩什么了?”

孩子:“我们一起玩轮滑、跳绳、骑自行车。”

我:“玩这么多项目呀,怎么玩的呀?”

孩子:“比赛呀,我们玩轮滑时发生了一件很搞笑的事情……”

在一问一赞中,孩子慢慢地给我讲了很多,有时不用问,他就开始滔滔不绝地给我讲起来了。那一刻,我感觉孩子和我的心贴得更近了。他信任妈妈,他明白妈妈懂他,我们之间的关系也就更和谐。问答赞的方法我还用在了和家里老人的沟通上,家庭氛围比以前好多了。

学习《销售洗脑》这本书,不管是在生活中还是工作中,我都有了很大改变,以后还需要多多练习、多多实践。就像一位老师说的一样,我们就如一个科学家,一直在不停地做实验,只有这样,才能领会到不一样的东西。我是一个销售小白,这本书还有好多方法没有体会到,但我还会继续学习,一遍又一遍学习,学透学深。这本书不仅适合销售人员学习,也适合所有爱学习的人。



### 乐读《论语》

主讲人:李乐观



#### 【原文】

季氏使闵子骞(1)为费(2)宰,闵子骞曰:“善为我辞焉!如有复我者,则吾必在汶上(3)矣。”

#### 【译文】

季氏请闵子骞去做费城的长官,闵子骞对来者说:“好好地替我推辞掉吧!如果再来召唤我,那我一定跑到汶水北岸去了。”

#### 【评析】

本章是对闵子骞德行的描述,彰显了他不违本心、不为名利所动的美好品质。

(1)闵子骞:即闵损,字子骞,春秋末年鲁国青州(今山东省潍坊市)人,比夫子小15岁,以至孝和德行著称,是孔门“四科十哲”中德行科的代表。夫子称赞他“夫人不言,言必有中”,平日常话不多,一旦开口就一定能说到点子上。后世的孟子评价颜渊、闵子骞等人“具体而微”,品德上已全面继承夫子,但尚未发扬光大。

(2)费:音bì,季氏家族的封地,在今山东省费县西北。

(3)汶上:指汶水的北面。汶,古称汶水,即山东大汶河,当时为齐鲁两国的天然分界线。

位于汶水北岸的汶阳,历来为齐鲁两国的必争之地。汶阳本属鲁国,后一度被齐国占据。公元前500年,夫子取得“夹谷会盟”的外交胜利,迫使齐国将汶阳等地归还。所以,本章闵子骞告诫来使,如果执意让我去费邑做官,我就逃到汶水北岸



扫描二维码  
收听《论语》精彩解读

的齐国境内居住。其不与季氏合作的态度,坚决而果断。那么,闵子骞为何要拒绝鲁国的第一权臣季桓子的邀请呢?有三方面的原因。

第一,夫子在鲁国遭遇了“堕三都”的失败,其施政纲要受到三桓的全面联合抵制。在这样的背景下,闵子骞又怎能与季氏合作呢?

第二,子路曾担任季氏费邑的长官,后遭小人的诬陷被季桓子罢免。失去子路这样的得力帮手,也间接造成了夫子试图在鲁国“强公室、抑私门”政治的流产。

第三,闵子骞只做做大臣,不做陪臣。《仲尼弟子列传》记载,司马迁评价闵子骞:“不仕大夫,不食污君之禄。”说明他有不给大夫当家臣的志向,也不愿拿有辱君上的俸禄。因为费地是季氏的私邑,并非鲁君所管辖。所以,即使闵子骞出任费宰,他做的不是社稷之臣,而是季氏的家臣。他更想为国效力,并对季氏僭越君臣之礼、飞扬跋扈、大权独揽、打击异己的做法深为不齿,于是予以回绝。

(第118期)

报纸+微信 **生活资讯** 18790205360 一个电话 上门办理  
公众号免费发布 欢迎咨询办理

**健康养老** **幸福港湾养老院**  
环境优美,空气新鲜,幸福港湾共度晚年。  
电话:18790238229 解放东路冯河新区东300米

**商业地产** **出租**  
站前路与友谊路交会处附近有一门面房二层,200多平方米,8个标准间,1个会议室,适合开公司、茶社、旅馆等。电话:13069416900

**共享DIY机械工作室招租**  
提供独立场所和电气焊、钳工工具、车铣刨磨等机床,收费不高,轻松实现个性制作梦想,丰富生活,直播带货!  
地址:森林公园东门 电话:13027658501

**生活资讯** 周一至周五刊登 欢迎来电咨询办理  
**康辉老年公寓**  
以“一切为了老人,为了老人一切”为办院宗旨,经过10年潜心经营,为全市1400多个家庭的老人提供了专业医养服务。  
2014年我院成为焦作市爱心敬老促进会常务理事单位,并被定为重点扶持养老单位;2016年被评为河南省养老示范单位;2019年被评为焦作市康养产业发展领导小组先进养老机构,被山阳区卫健委评为医养结合工作先进单位。  
公寓已完成全面升级改造,环境优美,设施完善,关爱老人,用心服务。  
咨询电话:15938183366 (副院长) 乘5路、23路、33路、38路公交车到解放东路路北村东康辉老年公寓下车

**人才招聘** **招聘兼职**  
每天工作4个小时,年龄25岁至55岁,女性,不点名,时间自由,大众健康科普。电话:17703915488

**药品销售招聘**  
招聘业务经理数名,男女不限,年龄46岁以下,人品正直,五官端正,有驾驶证,工资面议。  
电话:1772877766

**生活服务** **家电维修**  
上门快修:空调、冰箱、电视机、洗衣机、热水器、油烟机、燃气灶等家电。电话:13103610622

**疏通马桶 维修水电暖**  
清洗空调 维修燃气灶  
电话:13083843399