

廖敏夫·作品

销售人最受用的职场小故事

销售无处不在

一个金牌销售的成长笔记

中国商业出版社

销售人最受用的职场小故事

销售无处不在

一个金牌销售的成长笔记

SALE

廖敏夫·作品

中国商业出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

销售人最受用的职场小故事：销售无处不在 / 廖敏夫著. — 北京：
中国商业出版社，2012.11

ISBN 978-7-5044-7949-5

I. ①销… II. ①廖… III. ①市场营销学—通俗读物
IV. ①F713.50-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第281064号

责任编辑：王彦

中国商业出版社出版发行

010 - 63033100 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京博艺印刷包装有限公司

* * * * *

700毫米×980毫米 1/16开 14.5印张 100千字

2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

定价：32.80元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)



BLACK SWAN | 黑天鹅

..... 为 人 生 提 供 领 跑 世 界 的 力 量

前言

职场就是生存场

曾经应朋友的要求评价一下自己，我是这么说的：我觉得自己是一个深谙现实复杂灰暗的理想主义者，或者说是一个带有理想主义情怀的现实主义者，你取哪个答案都可以。之所以这样说，是因为我无论经历怎样的人心诡诈，都会坚持自己心中的一些善的东西，而同时我又明白，理想主义无法靠它自己的力量实现，现实也不总是玫瑰色的。所以我经常说：没有经过残酷现实打磨的理想主义不是真正的理想主义；没有遭遇惨痛挫折打击的激情也不是真正的激情。

生活确实是残酷的、现实的，甚至有时候是惨痛的。我们这一代人，经历着社会的巨大动荡，感受着价值观的多元冲击，也体会着经济从高速发展到萧条的变迁。于是我们崇尚个人奋斗，相信命运掌握在自己手中，但是我们也会恐慌和无助。因为没有谁给我们什么保证，也没有谁告诉我们正确答案——这个世界上甚至根本就没有什么正确答案。我们摸索着前进，靠自己在这片没有先行者的土地上一点点地探索自己的路径。

职场也是如此。当我们走出校园，步入职场的时候，我们才发现亲爱的父母、温柔的老师教导我们的一切都不适用了。从天真的梦里



醒来吧，职场确实是残酷的。我们一切的小心思、小故事、小幻想、小伤感，在职场上都是不被承认的。这是一个交换的场所，是一个我们要用提供的价值换回自己的空间、尊重和收入的场所。

但职场也不总是那么残酷的。当我们用全部精神提防着来自每一个方向的明枪暗箭的时候，别忘了在这个职场中的人其实都是和我们一样的，他们是我们自己：过去的我们和未来的我们。坦诚待人，职场上也能遇到良师益友，获得贵人相助。总是小心翼翼，也可能把他们挡在门外。

还有工作和学习。很多新人在刚开始工作的时候，都因为“什么都不会”而在深夜痛哭。学会发传真其实都是一个了不起的成就，可是在职场上有一万亿个这样不会的东西在等着自己。打过一个个这样的“副本”，也就不断地闪出升级的光环。

身在职场，却绝不敢说对职场有什么深刻的认识，只敢说从新人走过来，我经历了每一个职场人都要经历的事。从开始工作到现在，我努力地避免重大的失误，尽力地让自己少暴露在危险之中，试图做好自己能做好的事。这个过程很疲劳，同时也很快乐。在这个过程中我也看到了很多自己和别人身上的优点和缺点。如果说得到了比别人更多的心得，那是因为我比别人犯过更多的错误，而从错误中得到了血淋淋的教训。

然而，我把我经历和看到的東西说出来，并不能起到让读者“少

走一些弯路”的作用——谁也不是导师，谁也教不了谁——只是让和我一样在荒原上摸索的人看到以后，知道有人跟他一样到过这个地方，而心中稍安。同时，如果能有人因为我的经历得到一点启发，则善莫大焉。

回顾我的职场路，有几点基本的心态一直伴随着我。我之所以到目前没有摔过特别大的跟头，跟这几点有莫大关系。

第一是认清现实。尽早放弃一切不切实际的幻想，看清楚整体的现实和局部的现实，是生存在现代社会的基本技能。我很幸运地早早就认识到，自大、自卑、自恋、自怜、渴求拯救、期待奇迹、自以为是、一厢情愿、拒绝面对等不成熟的情绪，都有可能给自己一时的麻醉，以欺骗自己的方式获得心理短暂的平衡，但长久来看对自己的心智是有毒的。认清现实的第一步是知道自己是谁，知道自己身处何方，不目空一切也不妄自菲薄，不盲目乐观也不唉声叹气，客观地评价自己和自己所处的环境，找到最佳的应对策略。认清现实的第二步是相信自己的力量。有名言说过，疯子就是重复做同样的事，而期待得到不同结果的人。这句话背后的逻辑是因果论：原因和结果之间是存在逻辑联系的，而我们追求自己想要的结果，只能通过我们能影响的原因。

第二是保持积极。积极不等于乐观，不是一味相信“未来会好的”。鉴于一直要求自己对现实有客观的评价，我其实是一个既不悲



观也不乐观的人。史蒂芬·柯维对积极的定义很科学：人日常关注的事物构成了关注圈，而其中只有一部分是我们能影响结果的影响圈，积极就是把精力专注于影响圈。或者用一句老话说就是：有勇气改变可以改变的事情，有度量接受不可改变的事情，有智慧来分辨两者的不同。而我认为，真正的积极在于：无论处于什么样的情况下，都不遗余力地去做让成功概率增大一点的努力。只敢做十拿九稳的事情是懦夫的表现；快要成功或快要失败时放弃努力的则是愚蠢的行为；持续努力让事情变得更好才体现勇气和智慧。

第三是不习惯性犯错。人不可能不犯错，甚至完全不犯同样的错也有点难，但如果犯错以后得到了教训，却还习惯性地重犯，就是拿自己开玩笑。人生的所有经历都是自我学习的源泉，自己犯过的错误就是其中之一。高明的人从其中找到自己犯错的原因，悟出深刻的道理，完成一次思想的升华。愚钝如我，则只能深深地记住：下次不能再犯同样的错误，至少是不能重复不断地犯。人摔过的跤有没有价值，不取决于是怎么摔的，而取决于自己有没有决心从中学点东西。

同样的，我也深知职场不是一个绝对客观的地方，不是一个有明确评分标准的考场。我们除了聪明、勤奋和踏实，还必须学会一些其他的事情。公司高管和人力资源总监并不像想象中的有一套严格科学的衡量人才的尺度，部门领导和同事的评价和态度更是难以量化。把自己的工作做得越来越好当然是根本，但要取得更大的成功，我们还

需要一些策略。

我一直都认为我不仅仅是靠努力把事做好来获得发展的，运气也有很大程度的影响——从天而降的机遇，贵人的提携，都必不可少。我也知道，好运气是需要条件的，至少需要自己不做伤害自己的事，也要不辜负别人的提携。有人的地方就有江湖，职场绝对不是一个尽是阳光的地方。我们看清这一点，才能更清楚自己的梦想是什么；明白自己的梦想，就更要学会保护它。不会保护自己的人，能力也会受到质疑，内心的不自信，也迟早会表现出来。不仅在能力上，更要在心理上强大起来，才会一直有好运气。在职场上，我们学会付出，也要学会争取。练就什么样的能力，成为什么样的人，做成什么样的事，得到什么样的结果——它们彼此之间有联系，又不是必然的联系。

不出意外的话，我未来几年内还要作为一个职业人继续在职场中摸爬滚打。其实，做得深了，看得深了，会意识到疲惫感和无力感其实是伴随着整个职业生涯的，但同时伴随的还有激情和成就。职场只是人生的一个切面，职场如此是因为人生如此。而人生的乐趣，不在于它复杂而深沉的韵味吗？

第一篇 销售人是怎么思考的

除了一腔梦想和大把的时间，大部分刚刚踏入职场的人，都一无所有。若干年后，每个人的收获或许颇为悬殊——这取决于你把自己的梦想和时间换成了什么。除了勤奋努力以外，决定一个人的奋斗成果的更重要因素是——思维方式。一个人具有怎样的心态，用怎样的视角看待这个世界，遇到问题怎样思考，做出怎样的选择，采取怎样的行动，决定他最后得到怎样的结果。

1.1 做一个快乐的职场人 / 3

1.2 什么才叫学习力 / 8

1.3 做蘑菇，也要做一棵好蘑菇 / 13

1.4 警惕职场安全感 / 18

1.5 别缺位太久 / 23

1.6 失意时苦练内功，得意时努力绽放 / 28

第二篇 把最基本的选择做对

职场之路，要走几十年。马拉松比赛中起步早的人、走得快的人，最后未必是领先者；更何况我们要的不是领先，而是稳妥地走完全程，那么更重要的是不要时走时停、不要绕太大的弯、不要走错方向、不要摔跤。职场中，如何选择自己的职业，如何获得心仪的职位，如何争取应有的晋升，到底要不要跳槽，这些问题容不得疏忽，更容不得想当然。

- 2.1 第一份工作重要吗 / 35
- 2.2 好简历是怎样炼成的 / 40
- 2.3 面试那些事 / 51
- 2.4 升职，你准备好了吗 / 59
- 2.5 你为什么没升职 / 64
- 2.6 升职越快越好吗 / 69
- 2.7 拒绝“非理性跳槽” / 74
- 2.8 不要让规划成为限制自己的框架 / 81

第三篇 脱颖而出是一门艺术

人的发展遵循两个法则：一是社会法则，它意味着一个人所得到的，可能给人意料外的困境或一时的侥幸；一是自然法则，它意味着一个人所经历的，它永远遵循付出一回报的循环公式。无论身在职场多少年，经历多少，看透多少，永远都不应忘记：把工作做到优秀乃至卓越才是职场核心竞争力，而这件事一点都不难。

- 3.1 机会从哪里来 / 89
- 3.2 坏习惯只能被克服，不能被说服 / 94

- 3.3 你是“咖啡妹”吗 / 99
- 3.4 “成品”的意识 / 104
- 3.5 明确任务才能有力执行 / 109
- 3.6 一个工作总结模板的形成 / 114
- 3.7 职场沟通的七个好习惯 / 119
- 3.8 允许犯错误才有优秀下属 / 125
- 3.9 时间的月光族 / 130

第四篇 你的弱点才是真正的陷阱

担心在职场之路上一脚踏空，跌入陷阱？靠谨小慎微提防别人是没有用的。陷阱不容易被发现，是因为藏在最隐蔽的地方，那个地方就在自己身上。踏空的地方，都是自己的误区、盲点、偏见、下意识等所投射出的影子、镜像。自己过得稀里糊涂，可别怪世界险恶。

- 4.1 职场小说为啥不靠谱 / 137
- 4.2 核心员工与边缘员工 / 144
- 4.3 捷径有时是弯路 / 150
- 4.4 要做不可替代的人吗 / 156
- 4.5 你所面对的，都是你应得的 / 161
- 4.6 明星如何陨落 / 165
- 4.7 应酬不应酬 / 171
- 4.8 不需要应酬的人际交往法 / 176

❖ 第五篇 ❖ 人在职场，销售无处不在

每一个岗位其实都在做销售，每一个职场人都需要学销售。即使你不需要向客户卖公司的产品，你也要向上司卖自己的方案，向下属卖自己的计划，向同事卖自己的想法，向协同部门卖自己所做的项目……每个人都需要别人，也被别人需要着，每个人都是“自己”这家公司最大的销售员。

5.1 销售是什么 / 183

5.2 卖点还是买点 / 187

5.3 谈谈需求1 / 193

5.4 谈谈需求2 / 198

5.5 谈谈需求3 / 203

5.6 什么时候说什么 / 206

后记 受益一生的三句箴言 / 211



第一篇

销售人是怎么思考的

除了一腔梦想和大把的时间，大部分刚刚踏入职场的人，都一无所有。若干年后，每个人的收获或许颇为悬殊——这取决于你把自己的梦想和时间换成了什么。除了勤奋努力以外，决定一个人的奋斗成果的更重要因素是——思维方式。一个人具有怎样的心态，用怎样的视角看待这个世界，遇到问题怎样思考，做出怎样的选择，采取怎样的行动，决定他最后得到怎样的结果。

做一个快乐的职场人

如果要问我在工作中最不喜欢什么人，我的答案不是愚蠢的人，也不是懒惰的人，甚至也不是刁难我的人，而是总是不高兴的人。这种人永远阴沉着一张脸，没有什么能让他高兴起来，似乎世间所有的不幸都降临在了他的身上，而有趣的是，越不高兴的人，往往真的会越来越倒霉。他会像一团乌云一样在办公室里飘荡，把不高兴的情绪带给整个环境中的每一个人：他有一种特殊的能力，能让所有人都觉得对他的倒霉和不快乐负有不可推卸的责任，让每一个人面对他时都不由自主地小心翼翼，生怕触碰到他敏感的神经。

如果在我的团队中出现了这样的人，无论他能力多强，我都会毫不犹豫地辞退他。如果在工作中不得不面对这样的人，我也会尽量地远离他，并且坚决拒绝他对我的影响。除了如何和这样的人相处以外，我们更要思考的是，如何避免让自己成为这样的人。职场中难免会有不愉快的时候，有时是因为工作中的麻烦或挫折，有时候则完全是由于自己的情绪低落。如果不加注意的话，我们又怎么知道自己不会陷入坏心情的泥沼，最后成为我们自己讨厌的那种人呢？“不快



乐”也许并不是不讨人喜欢、倒霉、失败的结果，也有可能是它们的原因。

我们最起码要做到的是，不向其他人传播自己的不良情绪。作为社会动物的人有倾诉的本能，尤其是在较为情绪化的时候。然而我们要注意方式、场合和对象，因为它一不小心就会变成令人厌烦的抱怨。同事只是工作中的合作对象，并不是交换私人情绪的密友，他们没有义务包容你的坏情绪，更没有义务忍受坏情绪发作带来的坏脾气。在职场中暴露个人情绪是非常不明智的行为，因为同事不仅毫不关心，而且还会因此厌烦这个人。想想我们在听办公室里的人对自己抱怨半个小时的时候，耐心微笑背后的抓狂，我们就能体会这一点了。更不用说自己暴露的隐私可能会成为自己被攻击的弱点呢。

无法分清私人和社会角色的界限，无所顾忌地让自己的“负能量”随意流淌，还会让别人给自己贴上“不成熟”“缺乏自控力”“不好合作”的标签，这对于职业发展更是致命的。从我的职场经历来看，无论是遇到了难缠的客户，还是和同事出现了摩擦，或者工作压力让自己难以忍受，以及别的任何原因，当自己在办公室表现出这些东西对自己情绪的强烈干扰时，没有人会在意原因是什么，大家只会作出一个“这个人管不好自己的情绪”的结论而已。例如，当下属由于私人或工作上的原因产生纠纷需要我作出仲裁时，我丝毫不关心他们谁对谁错，我只想赶紧解决这件事，然后让工作恢复常态，