

Achievement  
class



# 每天一堂 业绩课

企业效益倍增的黄金读本 员工业绩提升的实战手册

勋章永远只授予战功赫赫的将士 机遇永远只属于业绩卓越的员工  
员工刷新业绩 企业提升效益 业绩驱动双赢

闫瑞娟编著



新世界出版社  
NEW WORLD PRESS



# 每天一堂 业绩课

A daily achievement class

闫瑞娟编著

**图书在版编目 (CIP) 数据**

每天一堂业绩课 / 闫瑞娟编著. —北京: 新世界出版社, 2011.1

ISBN 978-7-5104-1599-9

I. ①每… II. ①闫… III. ①成功心理学—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第265054号

---

**每天一堂业绩课**

---

**作 者:** 闫瑞娟

**责任编辑:** 杨艳丽 梁素娟

**责任印制:** 李一鸣 黄厚清

**出版发行:** 新世界出版社

**社 址:** 北京市西城区百万庄大街24号 (100037)

**发行部:** (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

**总编室:** (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

**版权部:** +86 10 6899 6306

**版权部电子信箱:** frank@nwp.com.cn

**印刷:** 北京中印联印务有限公司

**经销:** 新华书店

**开本:** 710×1000 1/16

**字数:** 345千字 **印张:** 22

**版次:** 2011年2月第1版 2011年2月第1次印刷

**书号:** ISBN 978-7-5104-1599-9

**定价:** 32.00元

---

**版权所有, 侵权必究**

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

**客服电话:** (010) 6899 8638

# 前言

市场经济时代是一个以业绩论英雄的时代，业绩是所有企业的生存根基。一项对进驻上海的全球500强企业进行的调查证实，这些公司的用人标准有三个——知识、能力和业绩，其中业绩是最重要的。

能为企业创造业绩的人必然是最受企业欢迎的人，比尔·盖茨说：“能为企业赚钱的人才是企业需要的人。”西门子评价员工就是看业绩、看行为方式；在沃尔玛，拥有一张MBA文凭不一定能够赢得主管的赏识，除非有杰出的工作业绩来证明自己的实力；戴尔公司的核心经营原则是靠结果说话，戴尔对业绩优秀的员工给予奖励，对业绩平平者执行严厉的“走人政策”。通用前CEO杰克·韦尔奇认为：“要想获得晋升，就要交出动人的、远远超出预期的业绩。”

在职场中，真正优秀卓越的员工，无不是为企业创造辉煌业绩的高手，他们用自己的聪明才智为企业赢得巨大的财富和利润，凭借自己杰出的表现赢得老板的认可和同事的敬佩，成为职场“红人”。从吴士宏到李开复，从李素丽到孔祥瑞，各行各业的优秀人士，无不是以突出的业绩被社会熟知，进而成为人们学习的旗帜和榜样。在老板看来，业绩是员工实力的最好证明，员工的价值就是为企业创造业绩。

员工业绩不好，原因究竟在哪里？一个业绩平平的员工需要通过什么样的训练才能成长为一名业绩高手呢？一个真正的业绩高手都具备怎样的职业素养呢？我们带着这些问题，对职场员工的实际工作进行了细致的现



# 前言

察，发现业绩欠佳的员工存在着一些共同的特征。他们或者工作态度消极怠慢、职业精神欠佳，或者执行力和复命意识薄弱，或者无法自如应对各类顾客，或者无法做到与队友紧密协作，或者商务交往经验缺失，或者自我管理能力不足，等等，这一切最终导致了业绩在低水平线上徘徊。

基于影响员工高业绩的种种原因，我们编撰了这本《每天一堂业绩课》，阐述了业绩对企业和个人重要性和必要性，内容涉及端正工作态度，成本节约，高效执行和复命，激发创造性思维，提高签单和成交率，有效管理和维护客户，有效地协作与配合，爆发商务能量，等等，并结合员工的实际工作提供了许多操作性强的具体方法和建议，旨在帮助员工提升业绩。

希望这本书能够成为职场员工提高业绩的工具，能大幅度提升员工业绩。



## 业绩才是硬道理

|                      |                     |    |
|----------------------|---------------------|----|
| 第一周                  | 盘点阻碍良好业绩的拦路虎 .....  | 2  |
| 第二周                  | 树立结果思维，让业绩说话 .....  | 8  |
| 第三周                  | 业绩是你最有力的个人简介 .....  | 14 |
| 第四周                  | 业绩不是空话，关键要靠实干 ..... | 19 |
| 深度阅读——我的工资从哪里来 ..... |                     | 25 |



## 平凡的岗位，不平凡的业绩

|                         |                               |    |
|-------------------------|-------------------------------|----|
| 第一周                     | 工作可以平凡，态度不能平庸 .....           | 27 |
| 第二周                     | 职业精神是成就完美业绩的内在动力 .....        | 33 |
| 第三周                     | 工作态度决定人生高度 .....              | 40 |
| 第四周                     | 做业绩最棒的员工——你必须做到的“一二三四五” ..... | 45 |
| 深度阅读——同样的工作，不同的心态 ..... |                               | 51 |



## 以创造利润为己任

|                  |                     |    |
|------------------|---------------------|----|
| 第一周              | 回款有道，兑现企业应有业绩 ..... | 54 |
| 第二周              | 有效控制成本 .....        | 61 |
| 第三周              | 精打细算，做好小事创利润 .....  | 68 |
| 第四周              | 节约办公，省下的都是利润 .....  | 74 |
| 世界著名企业的业绩观 ..... |                     | 81 |



## 执行到位，才能出业绩

|                          |                   |     |
|--------------------------|-------------------|-----|
| 第一周                      | 明确执行的目标 .....     | 84  |
| 第二周                      | 分层执行，层层落实 .....   | 90  |
| 第三周                      | 操作性越强，执行越到位 ..... | 95  |
| 第四周                      | 跟踪流程，保证执行效果 ..... | 103 |
| 迈克尔·戴尔——执行力就是每一个环节 ..... |                   | 110 |



## 智慧做主，用智慧赢取业绩

|               |                         |     |
|---------------|-------------------------|-----|
| 第一周           | 开动脑筋，智慧是业绩的冶金炉 .....    | 112 |
| 第二周           | 运用思维利器，打破业务僵局 .....     | 118 |
| 第三周           | 发挥创造性思维，寻找创造业绩的机会 ..... | 124 |
| 第四周           | 把握关键，锁定好业绩 .....        | 131 |
| 工作热情度测试 ..... |                         | 136 |



## 高效复命，才能出业绩

|                 |                    |     |
|-----------------|--------------------|-----|
| 第一周             | 把握复命的五个关键问题 .....  | 139 |
| 第二周             | 以结果思维引导和控制行为 ..... | 145 |
| 第三周             | 优秀复命者的几大特质 .....   | 152 |
| 第四周             | 这样复命最高效 .....      | 158 |
| 员工复命的操作范本 ..... |                    | 164 |



## 把准客户的脉，有效提升业绩

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 第一周 心理制胜：了解客户心理 .....    | 168 |
| 第二周 产品定向：探询需求，准备契合 ..... | 175 |
| 第三周 推荐展示：介绍卖点，引导体验 ..... | 183 |
| 第四周 临门一脚：达成交易，快速开单 ..... | 191 |
| 业绩创造力测试 .....            | 198 |



## 提高成交率，成交高于一切

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 第一周 掌握与客户说话的艺术 .....      | 201 |
| 第二周 站在客户的角度，掌握其真正需求 ..... | 208 |
| 第三周 掌握成交法，提高成交率 .....     | 215 |
| 第四周 五大法则敲开业绩之门 .....      | 222 |
| 业绩满意度测试 .....             | 229 |



## 拥有客户，才拥有业绩

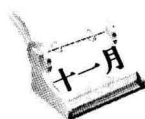
|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第一周 有效开发新客户 .....     | 232 |
| 第二周 吸引客户上门的几个工具 ..... | 239 |
| 第三周 管理和维护好客户关系 .....  | 246 |
| 第四周 留住客户，就留住了业绩 ..... | 253 |
| 对手——[美]弗·奥斯勒 .....    | 260 |





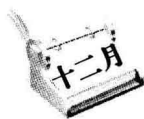
## 优化团队管理，协作出业绩

|     |                     |     |
|-----|---------------------|-----|
| 第一周 | 找到改善业绩的切入点 .....    | 263 |
| 第二周 | 制定团队目标 .....        | 269 |
| 第三周 | 员工没有办法时的解决对策 .....  | 275 |
| 第四周 | 团结就是力量，合作出大业绩 ..... | 281 |
|     | 形成团队精神的四个原则 .....   | 286 |



## 爆发商务能量，为企业赢利

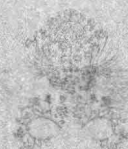
|     |                    |     |
|-----|--------------------|-----|
| 第一周 | 活用策略，营销制胜 .....    | 289 |
| 第二周 | 打理外部关系，公关创佳绩 ..... | 295 |
| 第三周 | 广而告之，吸引大众 .....    | 301 |
| 第四周 | 扩大圈子的五大场所 .....    | 308 |
|     | 你的职业归属感在哪里 .....   | 313 |



## 管理好自己，才能出好业绩

|     |                       |     |
|-----|-----------------------|-----|
| 第一周 | 学习自我管理的五个妙招 .....     | 316 |
| 第二周 | 五大方法教你提高工作效率 .....    | 323 |
| 第三周 | 赢取结果的五大要诀 .....       | 329 |
| 第四周 | 快乐宝典，做业绩最棒的阳光员工 ..... | 335 |
|     | 工作对你来说意味着什么 .....     | 342 |

业绩才是硬道理



一月

January

业绩才是硬道理



## 第一周 盘点阻碍良好业绩的拦路虎

### 盲：忙忙碌碌，不见成果



#### 员工课堂导读

安妮是某广告公司企划部的员工，她是公司里最忙碌的一个，却领着勉强维持温饱的工资。

一次，公司得到了一个价值千万的大项目，客户的要求很高。公司为此专门召开了一次会议，决定这个项目主要由企划部负责，要求在最短的时间内做出文案和整体创意。

企划部分配了任务，把相对简单的文案起草工作交给安妮。当企划部其他员工的准备工作一切就绪，安妮的企划稿仍没有开头，她解释说，自己在构思一个绝好的创意。公司没有时间再给安妮了，客户已经催了好几次，如果3天内还拿不出方案，将终止双方的合作。

情况紧急，公司老板让企划部经理亲自起草企划稿，紧赶慢赶，终于在客户要求的期限内完成了一切前期准备工作。

后来，项目顺利完成，其他员工都高高兴兴地领到了奖金，只有安妮一人被扣发了当月工资。安妮可能还不知道，她已经上了公司下个季度的裁员名单。



安妮行动缓慢、效率低下，当其他同事都准备就绪时，她还迟迟没有开始。她总是慢人家一拍，这不仅影响她的业绩和职场前途，也给公司带来了不良后果。

在职场中，这种现象并不少见。很多员工认为只要自己是忙碌的，在老板眼里就是优秀的，于是他们每天都把自己弄得很忙、很紧张。他们很少冷

静地思考：企业需要的是忙碌吗？忙碌会带来最大的收益吗？

没有业绩的忙碌是无用功，是对企业资源的浪费，也是对自己的时间和精力浪费。优秀的职业人士都想尽办法为公司创造利润，因为这样不仅给公司带来了好处，更提升了自身的价值。所以，职场中的瞎忙族应该认真把工作安排细化，从关注形式转变到关注结果和过程上来，在规定的时间内出色地完成工作，这样才能真正有成效，出业绩。

 **课后总结**  
努力不等于成功，忙碌不等于高效。只有冷静思考、认真计划、忙到点子上，才能忙出效率，忙出业绩。

## 躁：做事焦躁，不脚踏实地

### 员工课堂导读

麦克是一家快速消费品公司的员工，他在这家公司已经工作两年了，工作条件虽不算很好，但能学到一些东西。他每天按时上班，按部就班地工作，倒也轻松自在。

一次他参加同学聚会，发现大家发展得都比自己要好，于是，他开始对自己的现状不满意了，考虑向老板要求加薪，否则就找机会跳槽。终于有一天，他找到一个机会向老板提出了加薪的要求。老板只是笑笑，没有理会他。

从那以后，麦克再也打不起精神工作了，他开始敷衍工作，业绩越来越差劲。一个月后，老板把他的工作转交给其他员工去做，大有“清理门户”的意思。接下来的一段时间里，麦克还是不能脚踏实地工作，业绩也是一路下滑，最终被老板解聘。



麦克的例子说明浮躁情绪是业绩的天敌。浮躁的人在工作上眼高手低，不勤奋，不刻苦，不投入，看什么都简单，不屑于认真做；做事急功近利，追求表面文章和短期效应；无责任感，无



使命感，对一切无所谓。这种人很难创造出骄人的业绩。

对员工来说，要想获得良好的业绩，必须具备求真务实的精神。务实是成就一切伟大事业的前提，现在的很多优秀企业都以务实作为评估人才的一项重要标准。在英特尔公司，员工的晋升和学历没有太多关系，完全取决于个人的努力。有的硕士生不够务实，那么他的工资待遇就会降下来，而一些本科生经过自己的努力，取得了优异的成绩，那么他就会很快得到晋升。

每一个职场人士都应该针对自身情况，分析现状，找出浮躁的根源，努力充实提升自己，从务实发展、务实做事、务实做人几个方面鞭策自己、要求自己，不断努力，使自身不断得到发展。



### 课后总结

业绩是一步一个脚印走出来的，对于一名想取得高业绩的员工来说，脚踏实地工作才是最佳途径。

## 找：借口多多，不敢直面难题



### 员工课堂导读

福特汽车的创始人亨利·福特，在制造著名的V-8汽车时，明确提出要造一个内附8个汽缸的引擎，并指示手下的工程师们马上着手设计。

其中一个工程师认为，要在一个引擎中装设8个汽缸是根本不可能的。他对福特说：“这简直是天方夜谭！以我多年的经验来判断，这绝对是不可能的事。我愿意和您打赌，如果谁能设计出来，我宁愿放弃一年的薪水。”

福特先生笑着答应了他的赌约。福特坚信自己的设想：“尽管现在世界上还没有这种车，只要多搜集一些资料，并把它们的长处广泛地加以分析和改进，是完全可以设计和生产出来的。”

后来，其他工程师通过对全世界范围的汽车引擎资料的搜集、整理和精心设计，不但成功设计出8个汽缸的引擎，而且还正式生产出来了。

最后，亨利福特解雇了这个找借口的工程师。





成功的。

一个人如果像那名工程师一样，仅仅凭借自己现有的知识和经验就妄下结论，而不是积极主动地广泛搜集相关资料，就很容易与成功失之交臂。只找借口不找方法的人是很难取得事业上的

如果一个人总是千方百计地为自己的失误找借口，慢慢地就会对工作疏于努力，不想办法争取成功，最终一事无成。

IBM总裁老托马斯·沃森说：“人们如此善于找借口，却无法将工作做好，的确是一件非常奇怪的事。如果那些一天到晚想着如何欺瞒的人，能将这些精力及创意的一半用到正途上，他们就有可能取得巨大的成就。”真正优秀和伟大的人，往往是那些不找任何借口，积极寻找问题补救方法的人。



### 课后总结

借口使人不敢直面问题，遇到问题不应找借口，而应该积极寻找突破之策，这样才能取得理想的成绩。

## 限：自我怀疑，不敢突破



### 员工课堂导读

李胜是一家保险公司的新职员，他始终忘不了工作第一天打的第一个电话。当他热情地拨通第一个客户的电话，刚说明自己的工作身份，对方就生硬地打断了他的话，不但拒绝了他，更是将他骂了一顿。从那以后，再打电话推销时，李胜心中便有了阴影，说话没有立场，讲解吞吞吐吐，自然地没有人愿意向他买保险。在参加工作的第一个月里，他连一份保单都没有签成。他开始想，自己或许并不适合这份工作，自己的口才不好，没有打动别人的能力。经理鼓励他要自己给自己机会，没有谁生来就注定成功的，也没有人会一直失败。听了经理的话，李胜深受激励，鼓足勇气，决定搏一搏。李胜找出一个曾经联系过却被拒绝过的客户资料，仔细研究他的需要，选择了一份适合他的险种。一切准备妥当后，李胜拨通了对方的电话，他的自信

和真诚打动了那个客户，对方买下了他推销的保险。李胜终于尝到了成功的滋味。



之前李胜在工作上难以突破，其根本原因就在于心理高度的制约：一次的失败使他低估自身能力，这成为他成功路上的障碍。

很多人也有着类似的经历，屡屡尝试却屡屡失败，有的人就开始怀疑自己的能力。其实在这种情况下，更不能失去挑战的勇气，而是应重整旗鼓，不惜一切代价去突破自我追求成功。世界上没有不能克服的困难，关键是自己有勇气挑战困难。

拿破仑·希尔说过，一个人唯一的限制，就是自己头脑中的那个限制。唯有勇敢地打破自己设的限制，才能突破自己，获得好业绩。



### 课后总结

心理高度决定事业高度。一个人若想突破事业的瓶颈，有所作为，就要首先突破心理的瓶颈。

## 短：目光短浅，安于现状



### 员工课堂导读

李先生三年前在某中外合资企业担任网络通讯设备销售经理。三年来一直忙于日常事务，在一片干杯声中度过了三年，除了酒量以外，其他才能并没有明显的增长。就在这三年中，他的下属慢慢地积累了一些经验，羽翼也渐渐地丰满了，而且销售业绩惊人，连续在公司的绩效考评中名列第一，在“业绩才是硬道理”的今天，迅速地淘汰掉了他这位上司。



在职场中，安于现状，就会产生一种惰性，缺乏创造性，难以获得好的发展。

在我们周围，有许多这样的员工：他们的工作状态不一定很

好，也不算很坏；他们的工作业绩不一定高，也不算很低；他们的事业说不上成功，也算不上失败。他们一生最大的愿望就是将他们目前的状态保持下去，不愿意做任何的改变。也就是说，寻求一种安全感成了他们的最高职场目标。但是久而久之，他们对工作就会浅尝辄止、不思进取，更说不上主动创造业绩了。

不论从事什么职业，你都要明白，决定你最终成就的，是你对自己以及职业的态度。只有不安于现状而勇敢拼搏进取的人，才能不断突破自我，创造出比别人更辉煌的业绩。



### 课后总结

安于现状会使人停滞不前失去动力，勇于进取才能够创造辉煌业绩。



## 第二周 树立结果思维，让业绩说话

### 结果心态误区之一：结果=薪水



#### 员工课堂导读

凯琳大学毕业后进入一家做出口玩具生意的公司，上班后便迅速投入工作。凯琳起初表现得很不错，但两星期后，凯琳的工作热情渐渐衰减，因为她发现，公司里她的学历最高，工资却最低，心里感觉很不平衡。老板发现凯琳情绪低落，马上找她谈话，告诉她只要工作做得好，公司绝对不会亏待她。谈话时，凯琳没说什么。但第二天凯琳找到老板，告诉老板要么提高她的月薪，要么就当月给她拿提成。老板认为，凯琳的薪酬是经过计算的，不是随便给的，而且凯琳是新人，很多地方需要老员工指导，在凯琳没给企业创造出效益之前，不能提高薪酬。凯琳当时表示理解，之后却没有努力工作，每天除完成其部门经理分派的任务外，其他什么事情也不做。在进公司一个月后，老板将她解雇了。



那些把结果等同于薪水而敷衍工作的人，只想对得起自己的工资，从未想过是否对得起老板的期待。在他们看来，员工为公司干活，公司付给员工报酬，等价交换，仅此而已，对于工作缺乏深入的认识和理解。

员工在工作中，不应先计较工资、计较名利，而应该先工作，后谈工资。当你为公司创造了业绩，公司自然会付给你优厚的报酬，你个人的发展平台也会越来越大。不论老员工还是新员工都应该讲贡献，讲创造，让业绩来说话。