

运作

窦毅◎著



一个销售精英搞定项目的秘密

最具实操性的职场销售类小说！
揭秘中国式销售规则，
公司走向世界500强背后故事……

 中国文联出版社
http://www.clapnet.cn

销售是一门儿技术活，良心是底线！

运作

窦毅◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

运作 / 窦毅著. — 北京: 中国文联出版社,
2015.5

ISBN 978-7-5059-9935-0

I. ①运… II. ①窦… III. ①长篇小说—中国—当代
IV. ① I247.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 114905 号

运作

著 者: 窦 毅

出 版 人: 朱 庆

终 审 人: 朱彦玲

责任编辑: 王 萌

封面设计: 墨舞工坊·肖 杰

复 审 人: 刘 旭

责任校对: 曹福双

责任印制: 陈 晨

出版发行: 中国文联出版社

地 址: 北京市朝阳区农展馆南里 10 号, 100125

电 话: 010-65389137 (咨询) 65067803 (发行) 65389150 (邮购)

传 真: 010-65933115 (总编室), 010-65033859 (发行部)

网 址: <http://www.clapnet.cn>

E-mail: clap@clapnet.cn

wangm@clapnet.cn

印 刷: 杭州日报报业集团盛元印务有限公司

装 订: 杭州日报报业集团盛元印务有限公司

法律顾问: 北京市天驰洪范律师事务所徐波律师

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710 × 1000

1/16

字 数: 245 千字

印 张: 21.5

版 次: 2015 年 10 月第 1 版

印 次: 2015 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5059-9935-0

定 价: 36.00 元

引 子

出路在哪儿？

面前的彪形大汉们不依不饶。他们的着装看上去有点儿像新西兰土著毛利人，个个手中拿着长矛，用矛头对准了杜珂，怒目圆睁，步步紧逼，似乎非要把他逼上绝路！

杜珂手无寸铁，只能一边往后退，一边无助地祈求着：“别，别过来，你们别过来……”可是，他们似乎并没有停下来的意思。

杜珂别无选择，只能高呼救命。可是，任由他喊破嗓子，这些人没有任何妥协的意思。他只能继续往后退……

杜珂扭头看了看身后，才发现背后就是一个万丈深渊。他意识到，自己已经无路可退了。就在这个时候，这群人突然停住了脚步，然后向两边散开。杜珂看到，一个中年妇女扭动着肥胖的腰肢朝他走了过来。

她越走越近，杜珂意识到，这个人就是李雪梅。可是，彭博不是说，李雪梅是一个风韵犹存的年轻少妇吗？怎么看着像是周星驰电影里的“如花”呢？那副搔首弄姿的样子，让杜珂差一点吐出来。

李雪梅带着“如花”般的笑容，走到杜珂面前，伸出她肥硕的手掌，温柔中带有威胁地问他：“帅哥，你从，还是不从？”

杜珂的脑子更加清醒了：这，难道就是所谓的潜规则？他强忍着生理上的不适，揣度着自己的处境：自己已别无选择，哪怕再往后退一小步，都有可能跌入万劫不复的深渊。

杜珂心急如焚，思量着该怎么办，尤其是想到李雪梅那“如花”的容貌，他真是觉得生不如死。不过，虽然心里这么想着，杜珂的手却鬼使神差、不由自主地向“如花”伸了过去。

可是，就在即将抓住李雪梅的瞬间，杜珂似乎听到有人在喊自己的名字。这声音既像是张涵，又像是王晴。霎那间，杜珂竟然忘了自己的处境。一分神间，他的脚下一滑，踏空了，然后整个身子跟着往后面倒去……啊！啊！

杜珂猛地一下子坐了起来，醒了，才发现是一场噩梦。他干脆从床上起来，拿条毛巾擦了擦后背上的冷汗，再没有丝毫睡意。他点上一支烟，坐在床边，禁不住琢磨起刚才的梦来。原来，自己现在的处境和刚才梦中的情景竟然完全一致：站在悬崖边上，面对着强敌的围攻，没有任何退路，也别无选择。

杜珂走到镜子前，用手摸着胡子拉碴的下巴，仔细端详着镜子里面的自己：虽然称不上玉树临风，貌似潘安，但至少算得上轮廓鲜明，五官立体，再加上麦色的皮肤和健硕的体形，曾经让不少女生一见倾心，也让自己多了很多自信。

可是，难道自己真的只有被李雪梅潜规则这一条出路吗？难道做销售就必须要把自己先卖出去吗？说好的要为客户创造价值呢？梦中，李雪梅那“如花”的容貌，和彭博所说的“风韵犹存、成熟妩媚”的形象大相径庭，给杜珂心中多添了一层堵。杜珂狠狠地抽了口烟，又缓缓吐了出去，无奈地摇着头，笑了笑，心有不甘却又更加好奇。他已经迫不及待地想去拜访一下这个客户了……

引子 出路在哪儿? / 001

第一章 菜鸟上路 / 001

第二章 星火燎原 / 101

第三章 运筹帷幄 / 194

第四章 水到渠成 / 292

作者声明 / 336

不祥的预感

今天是杜珂来到杭州分公司的第十五天，刚好半个月。

杜珂没想到，短短半个月时间，自己甚至还没来得及见到重要的客户，就已经感受到了工作的巨大压力，甚至已经看到了最终被淘汰出局的命运。与此同时，他也意识到，自己曾经的职业抱负多么不切实际，就如同阳光下的肥皂泡一般，看上去色彩斑斓，实际上却不堪一击……

杜珂是重点大学的硕士研究生。为了实现自己的职业理想，毕业后，毅然决然地加入了如日中天的 H 公司销售部。

是年，按照国际会计准则计算，H 公司的收入距离世界 500 强只差不到一千万美元，差一点儿就成为第一个排进世界 500 强的非国有垄断性企业。为此，公司的很多同事都戏称自己在“世界第 501 强”工作，并卯足了劲儿要让 H 公司成为真正的世界 500 强。

加入 H 公司以后，杜珂在公司总部接受了为期两个月的培训，并在多个岗位轮值实习了三个多月。H 公司之所以这么安排，是希望每一个销售员在被派往一线分公司之前，能够熟悉公司的文化和流程，以便在客户面前表现

得更加职业，符合 H 公司的形象要求。

当然，也有人称之为“洗脑”。洗脑也好，培训也罢，总之，几个月下来，杜珂觉得收获很大，不仅学到了很多销售方面的理论和技巧，还和公司的一些领导混了个脸熟，譬如几个产品线的产品总监、售后服务部部长，还有公司商务部部长等。虽然不是很清楚这些公司大佬对于自己的价值，但是杜珂本能地觉得，这些人对一线销售的影响应该是巨大的。

为此，在这几个月的时间里，杜珂人为创造了不少与这些大佬们的“偶遇”，有的是在电梯里，有的是在抽烟室……这些做法在后来都被证明是非常聪明的，当时的杜珂自然还无从体会。

轮值实习之后，杜珂被人力资源部分配到杭州分公司。上有天堂，下有苏杭。杭州是个好地方。当一起培训的同事们得知杜珂被分配到杭州分公司之后，都格外羡慕嫉妒恨。

杜珂也觉得自己很幸运，因为他非常向往去江浙地区发展。有人说，这是他潜意识里的浪漫英雄主义情结在作祟。江浙地区自古以来就是出美女的地方，如果能够在杭州分公司打拼出一番成绩，在美女的衬托下，杜珂的英雄形象会更加突出。

杜珂不知道自己的潜意识里是否有这样的情结。不过，在美女面前装英雄似乎是男人的天性。只是，从飞机在萧山机场落地的那一瞬开始，杜珂就有了某种不祥的预感。

作为一名技术专业的应届硕士毕业生，杜珂对销售一无所知。当初，他之所以应聘 H 公司的销售岗位，一方面是因为自己对技术不感兴趣，希望转型；另一方面是听说销售岗位很受公司的重视，发展比较快，挣钱也比较多。这对于刚毕业就面临买房压力的年轻人来说，还是很有吸引力的。

至于该怎么做销售，怎样才能成为一名合格的销售人员，杜珂的理解仅

限于纸上谈兵的理论，譬如要为客户创造价值、要满足客户需求之类的空洞说辞。当然，这些说辞，都是H公司在培训时灌输的理念，曾经让他热血沸腾。

为了尽快将理论用到实际的工作中去，杜珂总是尽一切可能了解杭州分公司的情况。从萧山机场到分公司的路上，为了能和前来接机的司机多聊几句，杜珂甚至巴不得能够多堵一会儿车。

只可惜，越是期望发生的事情，往往越是不会发生。车子从机场高速一路驶来，非常顺利，过了钱江三桥之后进入秋涛路，没多久左转，就进入了艮山西路、天目山路，很快就到了分公司所在地——巨龙大厦。

不过，即便如此，杜珂还是了解到很多重要信息，譬如分公司总经理叫祁宏。这个名字很好记，因为曾经有个著名的足球运动员也叫这个名字，只可惜因为假球案被送进去了。

根据司机的描述和杜珂自己的判断，祁宏，40岁上下的年纪，平时是一个非常随和的人，但是在工作的时候却非常认真，属于那种不怒自威型的领导。

在总经理下面有三个总监，分别是销售总监丁辉，售前总监张文斌和售后总监叶海涛。他们分别负责销售、售前技术支持和售后服务。在三个总监下面，是不同业务团队的经理。由于分公司的主要业务是销售，因此销售总监丁辉管理的团队最多，有五个销售团队。五个团队的销售经理分别带领一个团队，各自负责一个客户群。

按照司机的说法，丁辉的人品有问题，是那种缺乏个人魅力，只能依靠行政权威和爆粗口来管理团队的人。当然，司机本人对此并没有多少直接的体会，也都是道听途说罢了。不过，由于很多人都惧怕被丁辉责骂，因此，丁辉做销售总监这两年，每年的任务完成率倒还不错。

司机本来还有更多关于丁辉的负面新闻，可是杜珂不愿意对分公司领导形成这种先入为主的不良印象，因此，并不愿意听到太多这样的信息。他不

知道，自己的不祥预感和丁辉的人品之间是否存在着某种联系，但是他很清楚，第一印象在人与人的交往中非常重要，如果先入为主的印象太深刻的话，将会对自己产生很严重的心理暗示，尤其是这种负面的心理暗示，肯定不利于自己和对方的相处，而对方又是主管自己的高层领导，这样会很麻烦！

风萧水寒

杜珂只好转移话题，向司机打听几个销售经理的情况，这才是他最关心的问题。毕竟，每个销售经理都有可能成为自己的直接上司。

司机似乎也能理解杜珂的心情，和他聊起了几个销售经理的情况。这让杜珂暗自高兴。看来，是刚才送给司机的小礼物起到了作用。如此说来，杜珂觉得，自己还是蛮有销售天赋的。

五个销售经理中，杜珂印象最深刻的是姜勇。

虽然无从得知姜勇的人品，但是从司机讲述的情况来看，姜勇这个人还是不错的，有能力、有担当。不过，让杜珂印象最深的还不是这些，而是他和他的团队最近刚刚丢了一个上千万的大项目，直接的后果就是他的团队无法完成今年的销售任务，并影响了整个分公司的业绩达成率。

可以肯定的是，肯定要有有人承担这个项目的丢单责任，如果不是销售人员的话，就是团队的销售经理，肯定要有一个人被调离销售岗位，回到总部职能部门。想到这儿，杜珂刚有些放松的心情一下子又紧张起来。

自己被派到杭州分公司，不会是为了接替那个销售的工作吧？那个销售丢了这么重大的一个项目，岂不是表明客户与 H 公司的合作很有问题？如果是这样的话，自己有什么能力扭转局面呢？如果不能扭转局面，岂不是要重

蹈那个销售的覆辙？

想到这里，杜珂不禁打了一个冷战，突然有一种“风萧萧兮易水寒，壮士一去兮不复返”的悲凉感。这种悲凉感让他觉得很不吉利。杜珂越想心里越乱，全然没有了刚才还意气风发的样子。

没办法，杜珂只能逼着自己往好处想：天要下雨，娘要嫁人，这些事都不是自己能左右的，爱怎么着就怎么着吧！再说了，自己不过是一个新兵蛋子，即使被分配到姜勇的团队，他难道就放心让自己负责这么难缠的客户吗？如果他真的这么做，难道就不怕他自己会受到连累吗？

杜珂心想，如果自己是姜勇的话，肯定不会这么做。杜珂这么安慰着自己，悬着的心又逐渐平复下来。

司机没有直接把车开到公司楼下，而是先把杜珂送到入住的酒店。待杜珂办理完入住手续，把行李放下之后，才把杜珂送到分公司所在的巨龙大厦楼下。

杜珂急急忙忙下车，正准备往楼里走的时候，突然听到有人喊：“杜经理，请你签个字。”难道是在叫自己？杜珂回头一看，是刚才接机的司机。

原来，根据公司的规定，这样的出车任务属于公司的公派任务。每个司机在完成任务后，必须由该任务的主要责任人签字确认，他们才能确认自己的工时，并领取任务奖金。否则，不仅无法领取任务奖金，公司还要问责他们这段时间的去向，影响他们的考勤和基本工资。

看来，H公司不愧是世界500强级别的企业，连对一个司机的考核都这么细致。杜珂从心底发出赞叹。

杜珂转身走到司机跟前，在出车确认单上签上了自己的名字。这时，杜珂才突然意识到，自己一路上都在了解分公司的情况，竟然连司机的姓名都忘了问。趁着这个签字的机会，他瞄了一下出车确认单上的司机姓名——潘

连胜。

签完自己的名字，杜珂极其自然地说了声：“谢谢啊，潘师傅，你对分公司的介绍，让我一下子有了亲切感和归属感。”这是杜珂的真实想法。只不过，这种亲切感和归属感很快就因为别的事情消失殆尽。

感动

公司位于巨龙大厦的18楼。

到分公司之后，负责接待杜珂的是人事行政助理张涵。张涵虽然比杜珂早进公司一年，但由于杜珂是研究生毕业，她实际上比杜珂小两岁。

简单聊了几句之后，杜珂了解到，张涵是嘉兴人，和影视明星姚笛是老乡，属于典型的灵秀型江南女孩，长相乖巧，皮肤细腻，不过身材却凸凹有致。乍一看上去，似乎和刚出道时的姚笛还有几分神似。不过，在杜珂眼里，张涵似乎多了几分性感。

杜珂相信一见钟情，感情上很讲原则。在他的评价体系里，女生分为三种类型。

第一种是会让自己怦然心动的女生。杜珂认为，自己会爱上这种女生，甚至愿意为之付出一切。不过，自从初恋女友无端抛弃自己，跟了一个富二代之后，他就再也没遇到过这类女生了。杜珂甚至认为，自己这辈子再也遇不到这样的女生了。

第二种是不会让自己心动，但是会让自己有生理冲动的女生。在整个研究生读书期间，杜珂遇到过不少这样的女生，最终都因为缺少第一类女生带给自己的那种心动感觉而只能是擦肩而过。

第三种女生，则是既不会让自己心动，也不会让自己冲动的人。对于这类女生，杜珂只会把她们当作一般的同学、同事、路人。即使她们主动投怀送抱，杜珂也不会和她们发生任何故事。

按照这种分类，杜珂认为，张涵应该属于第二类中的佼佼者。他装作若无其事地打量着自己来分公司后见到的第一个女生：栗色的长发、紧身牛仔褲搭配短款羽绒服，她看上去就像是一个都市白领里的时尚女生。只可惜，因为是冬天，张涵穿的衣服较多，很多地方看不仔细。不过，即便如此，张涵高耸的胸部，还是让他充满了想象。

杜珂一边跟着张涵办理各种手续，一边恭维她说：“衣服挺漂亮的！”

没想到，张涵却说：“什么意思？人不漂亮吗？”

杜珂忙说：“人当然更漂亮了！不过看不透彻。”然后给了张涵一个坏笑。

张涵领着杜珂在办公室里走了一圈，把他介绍给了各个部门的领导和同事之后，就让杜珂返回酒店休息。其实，杜珂并不急着休息。他现在最关心的，是自己会被分配到哪个销售团队。只可惜，张涵说她并不清楚，只能等领导的安排，让他等邮件通知。

第二天，放心不下的杜珂早早就从床上爬了起来，然后步行到了公司。整个分公司，除了几个行政人员之外，其他人都还没到。杜珂走到张涵面前，绕着弯子问她：“咱们有好几个销售团队，现在最缺人的是哪个团队呀？”

张涵轻描淡写地回答说：“要说缺人呀，哪个团队都缺！都说自己人手不够，谁不想多要几个人呢？”

看张涵没回答到点子上，杜珂又假装积极地问：“到现在还没确定我去哪个岗位，那我怎么开始工作呢？”

张涵看了看杜珂，心想，还没见过这么热心干活儿的呢！于是说：“这个问题你就甭操心了。放心吧，公司肯定不会让你闲着的！再说了，没有确

定你的工作岗位不是很好吗？刚好可以抽时间偷偷懒。要不然，等你以后忙起来，想偷懒都没时间呢！”

杜珂还无从体会张涵所说的“想偷懒都没时间”的感觉。不过，张涵的回答，倒是让他觉得很温暖，好像这是对他个人的特别关怀似的。这也让杜珂对张涵多了其他方面的念想。

杜珂知道从张涵这里得不到自己想要的结果，便打趣说：“好吧，那我就抓紧时间偷偷懒！”然后就返回了自己的临时工位。

自从昨天张涵告诉他等邮件通知，杜珂就一遍又一遍地刷着自己的收件箱，却始终没收到任何邮件。回到临时工位上，杜珂又一次打开电脑，查看自己的邮箱，他希望能够收到那封期待已久的邮件。

果不其然，打开邮箱之后，一份新邮件映入杜珂的眼帘。不过，内容并不是关于他的工作安排，而是一封欢迎邮件。发件人是分公司总经理祁宏，收件人是自己，抄送杭州分公司全体员工。内容大致是，他代表杭州分公司欢迎杜珂的到来，说杜珂的到来为分公司增添了新的力量，希望杜珂能够在这个平台上充分施展自己的才华，努力奋斗，拼搏奉献，为分公司以及整个H公司的业务发展做出贡献等。

杜珂没想到，自己不过是一个小小的新员工，总经理祁宏竟然专门发了一封欢迎邮件，而且把自己说得如此重要。如果自己不清楚情况，还以为这是在欢迎一个公司级的副总裁呢！

虽然邮件内容没有涉及自己的工作安排，杜珂还是觉得心里暖暖的。一种被人重视的感觉让他大受鼓舞。杜珂特意看了一下发件时间，是昨天晚上23点多。换句话说，这个为总公司每年贡献10亿以上销售额的分公司总经理，在忙完一天的工作之后，还没有忘记他这么一个新来的小销售。这对杜珂来说，实在是一种莫大的鼓励与安慰。

怪不得大家都说祁宏是不怒自威型的领导，就这么一封小小的邮件，就足以体现出他的人格魅力。杜珂感动不已！他暗自下定决心，为了这样的领导，为了这份感动，无论会被分配到哪个销售团队，自己都将付出十二分的努力，为分公司做出自己的贡献，更为了回报这份信任。

挑战失败了怎么办？

办公室的人越来越多，就在杜珂忙着和同事们打招呼，一时间忽略了邮件的时候，一封新邮件进入了收件箱。

杜珂忙着打开一看，心情也随之失落起来。邮件是张涵发出来的，抄送祁宏、丁辉和姜勇，内容很简单：杜珂，你被分配到姜勇的团队，请找他确定你的具体工作安排，祝工作顺利！

看来，正如自己所估计的那样，只有姜勇的团队今年没能完成任务，也只有他的团队需要调整。杜珂知道，事到如今，更换销售团队已经是不可能了。他只能暗自祈祷：只要自己不被分配去接手那个刚刚丢单的烂摊子，就万事大吉了！

看到姜勇还没到办公室，杜珂急急忙忙去找张涵，希望能够了解更多的情况：“我被分配到姜总的团队了？”

“是啊，刚才丁总给我打电话说的，让我通知你找姜总了解具体的工作安排。”

“哦！”

张涵睁大着眼睛，看着杜珂，问：“怎么了？你不是着急工作安排的问题吗，怎么现在看上去很不情愿的样子呀？”

“我为什么会被分到姜勇的团队？”杜珂很想这么问，可是话到嘴边却没问出口：这么问，不是明显嫌弃姜勇的团队吗？自己又不可能更换团队了，万一传到姜勇的耳朵里，岂不是给自己找麻烦吗？

想到这儿，杜珂换了个方式问道：“我听说，姜总的团队今年还没有完成任务，怎么还要加人呢？”

张涵似乎看出了杜珂的顾虑，凑到他耳边小声说：“我听说他们要换人。有一个老销售，叫彭博，他丢了一个大项目，被公司处分，要调回总部职能部门了。要不是因为他是老员工，搞不好就被直接开除了。”

果不其然！自己最担心的情况出现了，杜珂趁势问：“那姜总会让我去接替他的岗位吗？”

张涵诚恳地摇了摇头，回答说：“那我可不知道！这你得问姜总。不过我听说，那个客户很难搞的，要不然，彭博怎么会弄丢那么大的一个项目呢？我劝你千万别接手那个客户。”

“是啊，我也是担心，如果姜总让我接手这个客户可怎么办，老销售都搞不定的客户，我一个新来的能搞定吗？”杜珂似是在自言自语，又像是在对张涵诉说自己的苦衷。

张涵安慰杜珂说：“没关系，你可以把你的想法和姜总说说呀！他这个人很不错的，应该会考虑到这个情况吧？”

杜珂心想：“但愿如此！”

其实，杜珂并不排斥姜勇的团队，更不排斥姜勇本人。昨天张涵给他介绍各部门领导和同事的时候，姜勇留给他的印象是最好的。不像其他部门的领导，有的人只是随便“嗯”了一声，算是打了招呼；还有的人一副高高在上的模样，好像生怕别人不知道他是个领导似的。

姜勇则不同，他不仅从座位上站了起来，还主动和杜珂握了握手，表示

了欢迎。如果只是被分到姜勇的团队，而不接手彭博的客户的话，杜珂觉得，这也未尝不是一个好的去处。

“杜珂，跟我过来一下。”

杜珂正和张涵聊着，突然听到有人喊自己的名字，抬头一看，正是姜勇，他已经到了办公室。杜珂答应之后，小心翼翼地跟在姜勇身后，心里有点儿紧张，也有点儿胆怯。

看到姜勇朝会议室走，杜珂心想，看来是要和自己谈话了。搞不好，就是关于自己工作安排的事情。

杜珂不知道姜勇会给自己安排什么样的工作，万一他让自己接手彭博的客户，自己该怎么办呢？是不是要像张涵说的那样，把自己的顾虑全都说出来？杜珂一边跟着姜勇往前走，一边盘算着该怎样和姜勇沟通。

姜勇似乎并没有觉察出杜珂的心思，径直朝第一会议室走去。杜珂跟着进了会议室，刚把会议室的门关上，就听到姜勇问：“你被分配到我的团队了，知道了吧？”

“知道了，姜总，我刚看到了邮件。”

姜勇找了个位置坐下后，指着对面的位置说：“坐吧！咱们随便聊聊。”

随便聊聊？杜珂搞不明白，姜勇和他随便聊能聊些什么。难道不是工作安排上的事情吗？本来想好的词儿，看来是排不上用场了。

“我看你是研究生毕业，是吗？”

“是的。”

“那怎么想起来要做销售了？”

这个问题让杜珂一下子不知道该如何回答。自己为什么会做销售，这个问题，说起来既简单也复杂。简单地说，自己选择做销售，是因为对技术越来越不感兴趣。此外，销售工作挣钱快，收入高，在公司受重视。复杂地说，