



我的IT 五年

一位女经理人从销售到管理的成长手记

王雪 著

山西出版集团
山西经济出版社



我的IT五年

王雪 著
山西出版集团
山西经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

我的 IT 五年 / 王雪著. —太原: 山西经济出版社,
2009.3

ISBN 978-7-80767-023-0

I. 我… II. 王… III. 长篇小说—中国—当代
IV. I247.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 024215 号

我的 IT 五年

作 者: 王 雪

选题策划: 赵建廷 张宝东

责任编辑: 张 蕾

特约编辑: 李明佳 齐丽华

装帧设计: 门乃婷

出 版 者: 山西出版集团·山西经济出版社

地 址: 太原市建设南路 21 号

邮 编: 030012

经 销 者: 新华书店

承 印 者: 三河市骏杰印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 19.5

字 数: 380 千字

版 次: 2009 年 6 月第 1 版

印 次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80767-023-0

定 价: 28.00 元

第一篇

▲销售之旅——深圳

002 第一章 IT牛犊子

006 第二章 奔跑的扁平足牛

008 第三章 不听话签单法

010 第四章 充满血泡的中秋和窘破的国庆

013 第五章 边防证的故事

017 第六章 第一次警钟敲响的时候

021 第七章 绚丽的夕阳和重生的自己

025 第八章 过节的样子

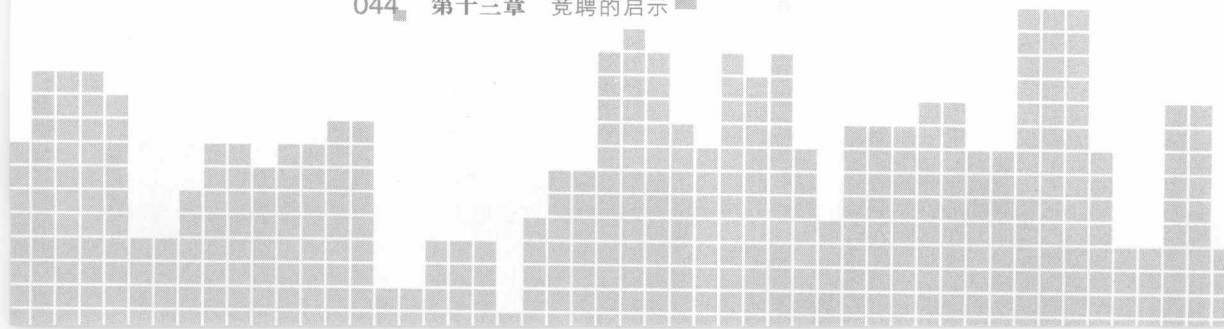
027 第九章 第二次“警报”

031 第十章 瓶颈期中的疲惫和逃避

034 第十一章 我们的团队,永远的大家庭!

037 第十二章 职场政治是一门好学问

044 第十三章 竞聘的启示



047 第十四章 走上管理之前的准备

051 第十五章 第四万份合同

055 第十六章 给自己和感情放了个大假

057 第十七章 走上管理

第二篇

▲走上管理——烟台

062 第一章 走马上任

065 第二章 新官上任任何用火

069 第三章 冲突是相互了解的催化剂

071 第四章 签单一定要喝酒吗

074 第五章 我和二部经理

077 第六章 会工作,更要会生活

080 第七章 与时俱进的管理策略

082 第八章 生姜不是老的辣

089 第九章 业绩不是求来的

092 第十章 问题的奥妙

095 第十一章 磨练也是一种锻炼

098 第十二章 革命靠自觉

104 第十三章 成长靠自强

111 第十四章 工作有限,爱心无边

116 第十五章 终点在左,起点在右

第三篇

▲锤炼之痛——青岛

120 第一章 耐人寻味的开场

123 第二章 优秀的山芋团队

127 第三章 遭遇经验主义

130 第四章 对抗是团队关系的冷冻剂

133 第五章 当差别成为差距

135 第六章 细致并不入微的工作

138 第七章 遵义会议的失败

141 第八章 一杯咖啡卖一万

143 第九章 造 势

147 第十章 有距离才有尊重

149 第十一章 上下级之间的相处

153 第十二章 团队凝聚力无处不在

157 第十三章 书中自有动力在

159 第十四章 大蒜大蒜快出苗

162 第十五章 替代

165 第十六章 管理中的民主集中制

169 第十七章 时刻锻炼着

173 第十八章 代总监

177 第十九章 经理和总监之间



181 第二十章 经理和经理之间

184 第二十一章 销售前台和服务后台之间

187 第二十二章 销售总监和行政总监之间

189 第二十三章 总监换任

192 第二十四章 惊天响雷般的昌平会议

195 第二十五章 五一的狂欢年会

198 第二十六章 走亦走,留亦留

第四篇

▲走过创业——青岛—北京—青岛

204 第一章 和创业面对面

207 第二章 创业前奏曲

210 第三章 在不和谐的团队中艰难行进

215 第四章 行政总监迎头赶上了

219 第五章 期权是个什么东西

221 第六章 办公室政治卷土而来

224 第七章 调任北京

226 第八章 磨刀霍霍,大肆裁员

229 第九章 激励使人进步

231 第十章 仅有销售是不够的

234 第十一章 北京生活札记

237 第十二章 罢了,罢了,再见吧

241 第十三章 告老还乡不衣锦

244 第十四章 利用客户的竞争对手签单

248 第十五章 促成签单,从一个短信开始

253 第十六章 从跌倒的地方再次跌倒下去

258 第十七章 创业之痛

第五篇

▲归去来兮——深圳

262 第一章 得到再从失去开始

265 第二章 终点又回到起点

267 第三章 大事件小意外

270 第四章 借力最省力

273 第五章 老谋也要深算

277 第六章 在培育中成长

279 第七章 再谈造势

282 第八章 利诱不威逼

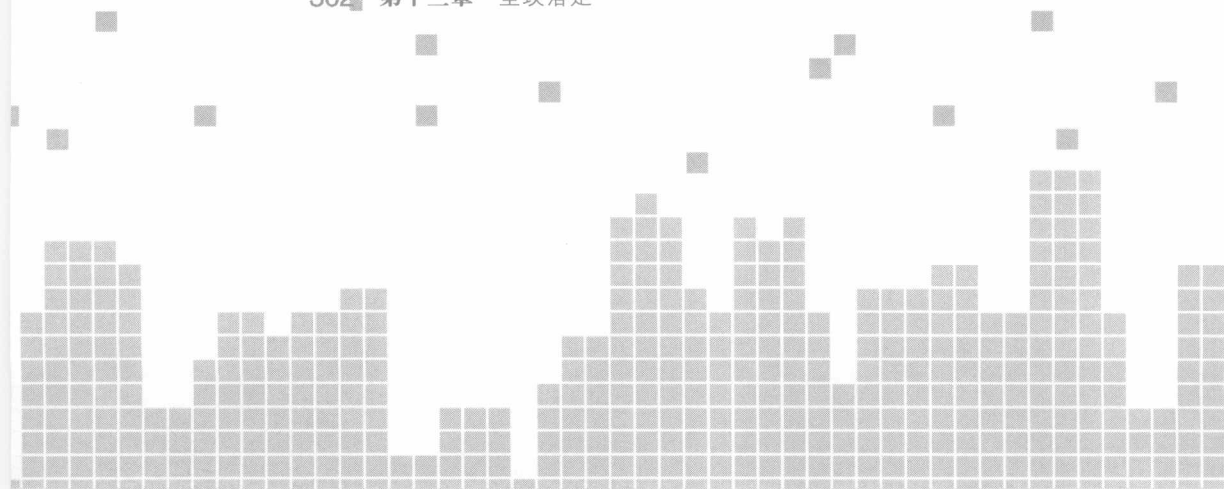
285 第九章 调整势在必行

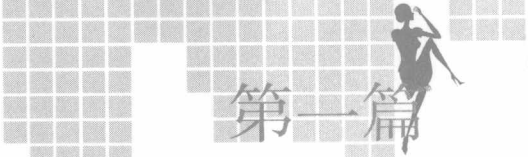
287 第十章 身负重担不由己

290 第十一章 乾坤大挪移

297 第十二章 扭转乾坤

302 第十三章 尘埃落定





第一篇

销售之旅——深圳

深圳一直是 20 世纪年轻人最向往的地方，里面充满机会，也充满欺骗；充满浮躁，也充满激情。要想在深圳立足，除了眼勤手勤，还要心勤脑勤。

第一章 IT 牛犊子

我进入 C 公司是 2000 年 9 月，一直到 2004 年 6 月，从此开始了我南征北战的岁月。两年南方，两年北方。

C 公司是一家规模非常大的网络公司，业务是互联网应用服务，简单地说就是建网站、注册域名、网络推广等，这在 2000 年的国内还是一个陌生而新奇的行业。工作的主要手段是电话销售为主，登门拜访为辅。

我进入 C 公司深圳分公司后被分配到一个部门，部门经理是个精明能干的女孩子，其实比我年龄还小，但在这个行业已经快两年了，业务技能非常熟，不过她不怎么带新人。因为我不是成批招进来的，所以公司连培训都没有（后来的新人培训我不断地蹭听，断断续续地自己补回来了）。我进部门以后经理分了一个电话和办公桌给我，让我听别的同事打电话，可以听一上午，下午就必须开始自己打。

我傻傻地坐在那里，听周围人声鼎沸地打电话，听身边的同事像自家人一样地和客户聊天式地推销网站。我想我不能这么干坐下去，既然要做就要做出个样子来。我瞪着电话，又想，这不是个怪物，它也不会吃人，我打过去试试，对方不接受他也不知道我是谁。一想再想之下，我扭过头跟我的同事说：

“你能不能把你的资料给我看看？”

哈哈，他一定以为我疯了，竟然跟他要客户资料。不过我真的不知道销售的潜规则，甚至我的底薪是多少，提成是什么，试用期多长我都没问就进来了。他看了看我，还是递给了我一本黄页一样的东西。我翻开一看，全是电话呢。不管三七二十一了，看着一个电话就打了过去。

铃铃铃……

“你好，这里是 × × × 公司，你找哪位？”



通了！我手心有点汗……

“你好，呃……我这里是C公司，请问你们老板在吗？”

不知道为什么，我没有说我想做什么。

“你找他有什么事吗？”

“他姓李吗？”

晕啊，连人家姓什么都还不知道。

“是的。”

“呃……我找他有点事，麻烦你给我转一下。”

口气坚定了一些，对方迟疑了一下，给转过去了。不一会儿就换了个中年男人的声音，我赶紧说：

“你好，李总。我是C公司的××，请问你做网站没有？”

“你怎么知道我的电话的？”答非所问嘛。

“我跟你联系了好几次，你都不在，我想亲自和你谈谈，你下午有时间吗？”

呵呵，豁出去了。

“呃，好吧。”

放下电话，我愣了5秒钟，抓起电话簿就奔向经理：

“经理。”我还没记住她姓什么，汗……

“我约了一个客户，他约我下午见面，可我不知道该跟他说什么。”

经理有些吃惊：

“是吗？真的假的？是老板吗？”

我把电话簿递了过去，说：“真的。老板姓李，是×××公司。在八卦四路，不过是不是真的想做我就知道了。”

经理拿着客户名单还在思量，这时候旁边有个同事听到了，连忙凑过来：“这个客户我知道。我联系了好几次一直联系不上这个老板。”

经理抬起头来看看我：

“那你怎么联系上的？”

我只好说：“我没说什么，就说找他们老板她就给转了。”

经理转向那个同事：“那这样的话你带她去谈谈吧。”然后又转向我，“这次同事带你去，下次你要自己去，知道吗？”

我点点头：“知道。”

就这样，我在同事的帮助下出了第一单，抱歉我写不出谈单的过程，因为我实在记不得谈了些什么，我对产品、客户什么都不熟悉，只记得那个同事进门时和老板还谁都不认识谁，出门时已经称兄道弟了。而我们手中，握着我同事代我执笔的合同和支票。回来的路上，我才从他那里知道一个月要签够三个单（那时候是按单考核业绩不是按到账额）才能转正，我心里暗暗在想：那我能不能第一个月就转正呢？

只有想不到没有做不到，凭着一点大无畏的精神，我果然在当月就转正了。

为了庆贺我的转正，我特意叫上易易一起出来庆贺。说是我请她，其实最后还是她埋单的。她知道我刚来深圳非常不容易，那天，我们俩还有她的一帮朋友去了蛇口的海燕酒吧。他们经常会在这样的地方喝酒猜拳。我也喝了点酒，其实我酒量很浅，但那时候就是想喝点。我静静地喝着，看着他们笑闹，他们猜拳的游戏我一点都不懂。肯亚也在，他平时是个不多话的人，连笑容都很少见。但每每跟我同学他们在一起，都会开心到笑出声来。不知道为什么，我很愿意看到他笑，也许，是同学告诉我，肯亚曾经有过感情上的伤。每次看着他，心里总会不由得浮上一些说不清是怜惜还是什么的情愫。

那天晚上是肯亚开车和易易一起送我回家的，也许是喝了点酒，路上我一直很不舒服，有些反胃的感觉。易易不以为意，但肯亚看出了我的难受。他一直问坐在后座的我怎么样，要紧不？我同学说她没事，就那么点酒。但我真的很难受，最后肯亚把车停下来，我打开车门走到车外，蹲在那里吐也吐不出来，非常难受，肯亚竟然帮我拍了拍背。我到家关门的一瞬间，肯亚还在问我：“你真的没事吧？”我摇摇头，他们转身后我关上了门。

那次是认识肯亚以来他对我说话和照顾最多的一次。那晚，我竟然怎么也睡不着了……



初次进入一个行业一定不要怕，要什么都敢尝试。我的第一个电话没有人教，全凭自己的热情和冲劲，当然以后就要自己不断总结了，因为光有热情是不够的。

第二章 奔跑的扁平足牛

就这样我开始了我的 IT 生涯，我后来发现你想要迅速熟悉一个城市或者想要掌握各行各业的情况，又或者想要了解人情世故，做销售是最好的途径。

难怪很多人说“不做销售的人生是不完美的”，我倒觉得没那么夸张，不过销售真的会让人成长很快。

就像我，来了深圳三个多月了。在那家杂志社时只知道回家坐几路车，出去办事只能打车。深圳出租车那个贵啊，停在那里都会跳表，就像是和你的心跳比速度，呵呵……结果来了这家公司以后，只用了一个月我就成了同事们的活地图，哈哈……

其实我也是路盲一个，而且方向感极差，本来只需要一个小时就可以到的客户公司我要提前两个小时出发。但我很勤奋，每天都出去，所以也很快就熟悉那些大街小巷了。

我一直记得经理跟我说只能带一次以后就自己出去的话，于是为了锻炼自己，只要客户有一点点意向我都会奔过去。我是扁平足，不适合走路，稍不留神就是一脚底的泡，而且是泡里有泡的那种，沾地都痛，但我仍然坚持每天都见客户。

有一次我去见客户，客户在关外的一个小村庄里，没有公车到那里，出租车更没有，只有坐野摩托。眼看和客户约定的时间就要到了，我一向习惯守时，只好招手叫了一个摩托就坐了上去。到目的地以后我因为心急还没等车停稳就迫不及待地往下跳，一不小心小腿肚碰到了摩托车的排气管。我感到小腿肚一阵灼热的刺痛，低头一看，上面立刻红了一大片。我也顾不得那么多，急忙就往客户那里跑。

和客户谈完出来我感觉小腿肚上越来越痛，仔细一看，不得了，已经

肿起了一个硕大的水泡。我看看周围也没有一个可以让我买药的药店或者医院，就一瘸一拐地回到了公司。

公司楼下有个小诊所，我在楼下做了一下简单的处理。医生给穿刺后把里面的水放出来，然后包扎了一下说：“最多一个星期就好了。”我也就没在意。没想到一个星期过去了，不仅没有好转，反而化脓了。仍然需要每天去换药，这时医生才发现我是敏感性皮肤，极其容易感染发炎，属于不容易好起来的那种。在长达一个月的时间里，我都要天天换药，小腿肚上裹着白纱布，要有多麻烦就有多麻烦。

但即使是这样，我仍然要坚持去见客户。那时候深圳正好到了一天五场雨，一场雨五分钟的季节，伤口又不能感染，我只好准备一个塑料袋。出门遇到下雨时，就把塑料口袋罩在小腿肚上，避免雨水沾到伤口。到客户公司楼下又取下来，见完客户出来又罩上，回到自己公司楼下再取下来。一路上就是腿上缠着纱布还罩着塑料袋，走在街上看起来要多滑稽就有多滑稽。但我已经顾不了那么多了，心里想的就是不能耽误工作，除了多签单就是多到账。

其中也有被客户忽悠过的情况，实际上他们并不想做，只是想了解一下而已。每当这时我就用一句话来安慰自己：“吃得了亏，打得拢堆。”翻译成职场的话就是肯吃亏才能更好地融入一个团队。虽然不成功，但我又知道了一个地方怎么走，下次还有客户在这里我就知道怎么走了，还了解了一个行业，哈哈……这样我每天都很累但很开心，在我的不懈努力下，居然有惊无险地在第一个月签了三个单顺利转正了。



新人要甘于吃苦，不要计较太多得失，以积累经验为主。我想特别是对于应届生尤其重要，可惜现在的孩子不是体格不行就是心理承受能力不够。



第三章 不听话签单法

可能各位看官会觉得我第一个月转正太顺利了，现在想起来我也觉得是（所以我后两个月业绩很惨很惨，这是后话）。

我独立签的第一个客户是个香港客户，公司也不大，就两个门面，做装饰材料的，很抠，我们很多人去都没有搞定。我一开始去更是被骂得灰头土脸，而且他急了还用广东话骂（当然不是骂脏字，是说话很凶，不然我才不用他）。我呢，反正也听不懂，反而因为他的态度激发了我的战斗欲望，所以我干脆不跟他谈产品，拿出我的绝杀秘笈：他一说广东话我就睁着一双无辜的大眼睛看着他，我不说话。第二天还去，他再说，我再看，第三天再去……最后，最后，一个星期以后他没辙了，跟我签下了合约。虽然只在我这里买了一个域名，但我觉得比我同事帮我签的单分量都重。呵呵，相信大家不会反对我这么说。

这个时候我对客户资料管理也有了自己的办法，我通常会准备四个客户资料本。一个基本客户资料本，全部是我通过各种途径搜集来的客户资料，然后编上号简单扫一遍，当时无意向的我做个小标记，过一段时间再重新打，那个时候客户也许不是当时的想法，而且也基本不会记得谁曾经找过他，说不定就会柳暗花明呢。如果有意向的我就会按照编号誊写到第二个客户资料本——意向客户本，这个本子开始记录客户的详细资料，然后根据客户的意向按 ABCD 分为四个等级，客户的意向也会有变化，所以等级的转变也记录了跟进的整个过程。A 类和 B 类客户会被转移到第三个资料本——准客户本上，这些客户是当月能签单的，自然要重点跟进。然后不断开发不断跟进不断筛选，还有第四个本子就是签单客户本。这个本子是宝贝，因为它是客户售后服务和客户再开发的依据。这里面还有我的金牌客户，所以资料更为详细，从老板的手机、座机、生日、籍贯、

爱好到签单记录、回访情况、再开发项目都有详细的记录。通过一段时间的积累，我也就有了自己的客户群。



很多人说做销售什么最重要？专业，关系网，油嘴滑舌。我个人觉得都不是，至少我的销售过程用得非常之少，几乎没有。真诚和执著才是最重要的。真诚就是诚信，执著就是为客户着想。还有最最重要的，就是认真，凡事就怕认真，只要一认真起来没有搞不定的。大家觉得呢？

