

南陽實業
營業經理
張麗玉 著

傳動的熱情

頂尖銷售天后的工作哲學

1500台高級房車的銷售實力，
平均四天賣出一台單價高達五、六十萬的高級房
車，重複1500餘次不變的關心與售後服務，秉持一貫
忱，沒有傲人的學歷，只有堅定的信念，沒有終
目標，除了向前還是向前

傳動的熱情

頂尖銷售天后的工作哲學

南陽實業營業經理

張麗玉 著

國家圖書館出版品預行編目資料

傳動的热情：頂尖銷售人員的工作哲學／張麗

玉著：許立佳文字整理．-- 初版．-- 臺北

市：商業周刊出版：城邦文化發行，2000 [

民89]

面：公分．--（工作大師系列：3）

ISBN 957-667-555-3（平裝）

1. 銷售 2. 消費心理學

496.5

88002126

工作大師系列03

傳動的热情——頂尖銷售人員的工作哲學

作者／張麗玉
責任編輯／程詩婷

發行人／何飛鵬

法律顧問／中天國際法律事務所蔡兆誠律師

出版／商業周刊出版股份有限公司

台北市信義路二段213號11樓

電話：(02) 23587668 傳真：(02) 23419479

E-mail：bwp@bwp.com.tw

發行／城邦文事業股份有限公司

台北市信義路二段213號11樓

電話：(02) 23965698 傳真：(02) 23570954

劃撥：1896600城邦文化事業股份有限公司

香港發行所／城邦（香港）出版集團

香港北角英皇道310號雲華大廈4 / E 504室

電話：25086231 傳真：25789337

新馬發行所／城邦（新馬）出版集團

Penthouse, 17, Jalan Balai Polis, 50000 Kuala Lumpur Malaysia

電話：603-2060833 傳真：603-2060633

封面完稿／路雅詠

打字排版／極翔企業有限公司

印刷／韋懋印刷事業股份有限公司

總經銷／農學社

電話：(02) 29178022 傳真：(02) 29156275

行政院新聞局北市業字第913號

■2000年3月15日初版

定價220元

printed in Taiwan

版權所有，翻印必究

ISBN 957-667-555-3

推薦序

為成功找方法

林進祥

張麗玉小姐，是我在南陽實業任職期間，印象最好也最深刻的一位優秀同仁。即便到今天，我依然認定她是國內從事汽車銷售工作者的典範，同時也是南陽公司「祇為成功尋方法，不為失敗找理由」的企業文化表徵。

能為她的這本書寫序，不但是義不容辭，且感到與有榮焉。而商業周刊出版公司能鼓勵張麗玉小姐將她的成長歷程、成功之道分享國內讀者，相信對年輕朋友是莫大鼓舞。特別是對大多數沒有「顯赫家世、傲人學歷」的有志青年，更具啓示甚至引導作用。

民國七十三年九月，我從生產汽、機車的三陽工業，調任HONDA汽車的銷售代理南陽實業擔任總經理職務。就任新職沒幾天就認識了張麗玉，因為張小姐的營業所，正好就在當時位於台北市復興北路總公司同一棟大樓的一樓。初見面的第一印象是「這個女孩靦腆卻親切，臉上總是掛著燦爛微笑」；幾個月後，從營業所的業績板上，注意到

體型嬌小、模樣樸實的張麗玉小姐，在單位的銷售業績總是名列前茅。問她：「如何辦到的？」她回答我：「誠懇加上勤能補拙！」

民國七十七年的某一天，張麗玉突然來辦公室找我。在這之前，都是我到展示間她正好值班時碰面的。她告訴我：這工作已經做了七年，希望能換個不必投入那麼長時間的工作。「小孩唸小學，需要多些關照」她說。只是她的眼神以及個人的直覺與經驗告訴我，這還不是真正的原因；於是我用關懷的語氣，繼續探索根本原因。最終得到的答案是：那幾年公司快速成長，許多銷售技巧佳、業績好的男性同事陸續被擢升為主管，當中不乏資歷比她淺，業績沒她好的同仁。因此她認為，在汽車銷售公司，業績表現再好的女生也很難有晉升主管的機會。張麗玉在「人往高處爬」、「不進則退」的認知下，希望再找一個更有發展空間的舞台。她的上進心值得肯定，認知也完全正確，祇是我心裡明白：不是每個「Top Sales」同樣也會是一流的營業主管。這絕非努不努力、肯不肯學的問題，而是涉及人格特質與性向。「如何留住這麼一位優秀的營業同仁，又能滿足她力爭上游的企圖心」、「更何況往後類似狀況，將因成長趨緩而不斷重演」我心裡想：這個問題必須立刻解決。於是，我想到日本本田有一套專為銷售人員設計的晉升制度，

也就是可以讓銷售同仁有明確的努力目標和升遷管道。當場我向張麗玉承諾，公司會在最短時間內制定一套營業人員晉升辦法，要她等到辦法公布之後再說。一個月後辦法公布：張麗玉以累積銷售達六百六十台，直接晉升為高級營業主任。這個制度，至今仍被沿用著。

民國八十二年，從我手中接獲南陽實業第一張「銷售一千台營業經理」資格證書的，正是跑道、舞台都沒轉換成功的張麗玉。民國八十八年，張麗玉更成為國內銷售單一品牌汽車達一千五百台的第一人。所以對於這位永遠「演什麼像什麼」的女愛將，我確實引以為傲。獲悉商業周刊出版公司要為張麗玉出書，我真是開心！

我認為張麗玉最令人欽佩的，不是她銷售汽車的傲人記錄，而是她的智慧、謙卑、包容心與意志力；尤其是她成長的背景，和面對挫折的態度，都在在令人不得不相信「成功絕非偶然」這句話背後，有著數都數不清的感人故事。

張麗玉這一路走來的點點滴滴，其實對企業經營者及受領薪水的上班族，都有所啓示。我常說：企業是人才與制度的結合。面對無可避免的市場競爭環境，擁有優質企業文化的公司，較易凝聚團隊力量，突破困境而永續經營。所以，在我擔任南陽實業總經理

理的那段時間，年年舉辦企業文化演講比賽，並分別在民國七十八年、八十二年出版了有關企業文化的書，其最終目的就是在追求公司的永續經營。另外，張麗玉堅持以「選擇所愛的，然後愛所選擇的」去面對工作上的種種波折與挑戰。她常常提醒新進同仁：在沒有改變以前，現在擁有的，就是最好的！這句話聽來淺顯，意境卻頗深。通常，對自己目前工作的價值有所懷疑，或者牢騷不停、抱怨不斷的上班族，最後一定自己吃虧；非但工作表現無法獲得肯定，給予旁人的也只剩下負面的評價。

在此，本人要向所有勇於自我挑戰、追求自我實現的朋友，鄭重推薦這本書；也深信張麗玉的真人實事，會鼓舞讀者重新定位自己，並燃起對未來的熱情希望與期許。同時，也要寄語張麗玉：妳的真情告白，一定可以激勵許多人，堅定腳步邁向成功。受惠者愈多，妳的福份也會愈多。祝福妳，也祝福每一位因此書而受惠的有緣人——享受工作，成就自我，豐富人生！

（本文作者為慶豐證券投資信託公司董事長）

推薦序

百尺竿頭更進一步

徐吉永

分享成功的經驗是邁向成功的捷徑，而且在各行各業中，每個人所歷練的不同體驗，都可以讓其他人獲得不同的揣摩效益。而對於一個從事需要人與人直接面對面銷售的業務人員來說，張麗玉小姐將他十數年在工作、生活中的感想，現身說法，集結成書，分享大眾，不啻是相當值得借鏡與學習的經驗。

張麗玉小姐的出身相當平凡，甚至超過大多數人的平凡，所以她的許多經驗歷程，並不需要特殊的環境來營造，即使書中她曾提起「生命中的貴人」一事，如今在公司內都已形成制度，供有心者去追求創造。唯一不同的先天條件恐怕只有她是一位女性，而且也是一位身材嬌小的女性，但這唯一的先天差別，對大多數的男性朋友來說，也不過是不要太介意她「懷孕時業績更亮麗」而已。

在我轉入汽車銷售服務業之前，所從事的是汽、機車生產工作，但在我歷經了多年的汽車銷售服務工作之後，才深刻體會到，銷售業務之變化、複雜，遠非製造工作所能

比擬，每天的起伏確實對一個人的心境有著較大的衝擊。而對張麗玉小姐來說，以一位女性的角色，不僅要在職場上競爭，還要兼顧家庭主婦、媽媽與太太的多重角色，更能每天不斷的挑戰挫折，甚至把挑戰的過程創造成多彩的工作與生活，如此成就更令人不得不感佩她的用心。

由於目前是多元價值觀的時代，加上環境的快速變遷，牽動每個人情緒也跟著變動，所以要單純的以一種模式去對應所有客人，在目前的時空環境中，已無法暢行無阻，勢必要有所變革。面對這種時空背景，在我了解中的張麗玉小姐，對工作有她個人的作法，在整個銷售的過程中，張麗玉小姐會針對每個不同客戶，在銷售前作充足的模擬準備、在銷售過程中依其豐富的經驗機警應變，事後更不斷P.D.C.A，這樣一個案例接一個案例的體驗、領悟，到目前已總共累積了一千五百台以上的經驗，這些都是她人生中非常寶貴的資產，再加上她不藏私的個性，更熱衷於對內對外的心得分享與交流，讓她的體驗更加的豐碩，譬如公司中南部同人需要她前往當地提供意見或演講，或甚至公司位在彰化花壇教育中心受訓同仁，希望她提貨建議時，她也都能竭盡所能，毫無保留的傳授經驗，如限於時間、地點，偶爾也會以call out方式，用電話在台北做詳盡答

覆，排解同事在銷售過程中所遇到的困難，由此不但可以感受到她服務他人的熱忱與愛心，更可確信她是公司在銷售領域中的專家。

一年多前聽說張麗玉小姐要出書，想把她的工作、生活經驗提供出來與大眾分享，當時我就非常鼓勵她去完成這個心願，這不僅是一種經驗的傳承與分享，對她個人而言，這更是人生中的另一項成就與經歷。站在同事的立場，我非常恭喜她總算又在人生領域中跨出了一大步，也感謝她多年來對公司的貢獻，特別是在競爭激烈的汽車銷售業中，能有如此傑出的表現及開創了足以傲人的記錄，更難得的是，她以個人的體悟，不斷的引領著後進有心人去學習，這種無私的情懷，更是值得大家學習。如今欣聞她出書在即，在此再度祝福她百尺竿頭，更上層樓。

（本文作者為南陽實業股份有限公司總經理）

與眾不同的勇氣與遠見

謝祥益

推薦序

踏出校門成為社會新鮮人的年輕人，大部分夢想中的工作是錢多、事少、離家近，但張麗玉選擇的卻是高壓力、高挑戰，高難度的工作，這樣與眾不同的抉擇需要勇氣與遠見。

一份工作執著進二十年需要毅力與耐力，一份冠軍的榮耀連續二十年需要智慧與用心，能成為全國汽車界行銷天后，所有汽車行銷人員的標竿，著實令所有認識她的人由衷的景仰與佩服。

成功是重複做對的事一直到成為反射動作為止，對麗玉來說，行銷汽車的每一個動作幾乎已達到武俠裡所說的心劍合一、隨心所欲的境界。練武的人很多但能技壓群雄的盟主不多，麗玉以其十八年的行銷經驗，成功心得，用文字方式深入淺出，毫不保留的將推銷成功秘訣細部分解與社會大眾分享，這份傾囊相授的胸襟與無私且公開的信念已將她從盟主的寶座更推上一代宗師的境界。

有人把事業當工作，有人把工作當事業，前者失敗、後者成功。心態決定成敗。人生無處不推銷，無論內勤或外勤的工作，成功者都是善於推銷的人，市場的小販推銷食物，行政院長推銷政策，領導人推銷未來的方向與藍圖，而麗玉用其一生證明推銷可以成功亦可以致富。所謂一通百通萬流歸宗，希望所有讀過麗玉堅持熱愛工作的朋友都能從書中獲得一生受用不盡的寶藏。

（本文作者為成功企管顧問公司董事長）

推薦序

20年誠心服務只是一種習慣

高順鎰

聽聞張麗玉小姐要出書了，內心替她高興不已。當她邀請我為她新書寫序時，我心中浮現的第一句話就是「20年誠心服務只是一種習慣」，這份工作對她而言，已經超乎字面上的意義和物質所能給予的報酬，是理想的實現，也是自我的實現。

談起我和她之間的相識也是一段曲折的歷程。第一次知道她的名字，是在商業周刊雜誌的報導，那時的她剛創下一千台汽車的銷售紀錄，訪談中她娓娓道述自己一路走來的心路歷程，雖是充滿艱辛，但是語氣中卻滿是感激與自信。

第二次的緣份則要歸因於我的妻子，我內文任職於外商公司，公司在看過商業周刊的報導之後，便邀請張麗玉小姐到公司演講關於銷售與服務的議題。其實這次的碰面我們並沒有機會深談，但是看到講台上的她，再回到雜誌的報導，不禁對她深感佩服，我曾聽聞過不少的勵志故事，也眼見不少苦難的人生，但是面前這位女性著實地感動了我，原因不在於她現有的亮麗成績，而是在於她是如此地平凡，卻又如此地用心。

第三次的緣份是我向她購買 ACCORD 汽車，也是我們友誼的開始。就像她常說的，客戶只要負責開車就好，其餘的都交給她。每當有任何問題，我所要做的只是打一通電話給她，其他的煩惱事讓她傷腦筋就好。人說有車是一種負擔，因為光是維修、驗車等等瑣事就夠受了，可是對我來說，這根本不成問題。藉著每年一次的驗車，我們一年相會一次，彼此交換生活上的心得，我也得以真正地了悟她成功背後所付出的心力。

一個人能不能成功，和他的出身高低無甚關係，也和他的聰明與否無甚關係，而是跟一個人的習慣有關。能夠成功的人，幾乎都是因為養成了「成功的習慣」，而且「一路走來，習慣如一」。曾經在一個偶然的機會問張麗玉小姐對20年的誠心服務有何感想，沒想到她的回答竟然是：「這只是一種習慣。」

看到她將自己的故事書寫成書，我真的是滿心歡喜。衷心期盼這樣一位有毅力而且誠心服務的女性，繼續向前，實現更偉大的理想；當然更希望這本書的出版，能如她所願，「伸手扶持亟欲登高望遠的朋友」。

凡走過必留下痕跡

連錦堅

推薦序

寫書，曾有過念頭，是否實現至今未知。寫序，不曾想過。直覺上，爲書寫序乃功成名就、有一定名望的長輩，才會被作者找上。無從推辭，非因她是公司之寶，也不是因爲私交好；而是張麗玉「縮小自我」、「感恩惜福」的人格特質，讓我沒有逃避的理由。更重要的是，我百分之百相信：張麗玉一路走來的心路歷程，給讀者的不僅是正面思維，甚至有一股莫名的巨大驅動力——激勵我們樂觀、專注、馬上行動！

民國七十三年入職南陽實業公司，擔任營業部廣告企劃一職，正好與張麗玉共處一「室」（大辦公室）。我學習「行銷」，她實際「銷售」，各忙各的。年底，國內第一部多汽門引擎12V CIVIC，搭配一支「長達兩分二十秒、驚動當時廣告界與汽車同業」的「歸鄉」廣告影片，HONDA銷售數字扶搖直上。一直到民國七十七年，也是第一部十六汽門國產車的16V CIVIC，載滿高昂士氣和活力，更讓南陽業績一路長紅，公司組織不斷擴大。民國七十六年，營業部搬到隔壁棟大樓，我們見面少了。

民國七十七年四月，公司招待全省績優同仁歐洲旅遊，那是我第一次見到張麗玉的老公莊玄明——一個平易近人、親切隨和、慈悲而且善解人意的大好人。這次同團旅遊，讓彼此距離近了許多；受他們一路上如影相隨、恩愛相伴的刺激，我在回國後兩個月，宣告脫離單身貴族行列。在此，我特別道出此段陳年秘辛，是要藉此機會公開向他們夫婦說聲：謝謝你們賜給我勇氣和信心！

民國七十八年，在她以全公司第一名代表台灣前往日本接受本田表揚的同一時間，我也從課長調任營業部副理。我行銷，她銷售，兩人依然堅守崗位；「演甚麼，像甚麼」相信是當時我們共同的認知。民國八十二年，張麗玉在凱悅獲頒第一張「銷售一千台營業經理」資格證書，排場之盛大讓人印象深刻；她謙卑卻感性的致詞，與會者無不為之動容。由於長時間鑽研廣宣行銷，那刻起我直覺認定張麗玉經理，甚至在她之後達成一千台銷售的營業經理，都將會是公司及產品的最佳活廣告。邏輯很簡單：**公司不好，他們不會待那麼久；產品不好，他們不會賣那麼多**！民國八十五年夏天，在徐吉永總經理支持下，我邀約了一位老朋友（現已高升時報周刊副總編輯）為五位陸續達成一千台的營業經理進行專訪，目的便在廣邀有志青年一同加入HONDA汽車的銷售行列，同時也製

作了壹張「五虎將」海報，張貼在全省據點辦公室，激勵其他銷售夥伴們，朝此最高榮譽，勇往邁進！

因為與張麗玉的專長領域明顯互補（我行銷，她銷售；我後方，她前線）加上年歲接近（我虛長一歲），兩人曾經半開玩笑約定：退休後要合寫一本結合行銷、實戰案例的實用好書。「既有行銷創意，又有實戰成功案例，而且能提供源源不絕動力」的實用好書（出版前必須先通過重重考驗），他人獲益自己得利，一舉兩得。如今是她寫書，我作序：人生無常，世事難料，又見一例。

一本書，就讀者的角度而言，最重要的是書中描述之內容能否引人入勝、發人深省；作者所闡述的觀念、信念，能否引起共鳴、有所啓示。為書寫序者，對作者歌功頌德，就算不八股也落俗套。因此，我必須盡可能客觀地說張麗玉、談這本書。以下是個人在最清醒冷靜情況下，對這本書的三點結論看法：

一、平凡、真實、可及，是此書最可貴、最具價值之處。

沒有鄭豐喜般悲憫坎坷，不像本田宗一郎般傳奇，更不具傳記偉人的歷史成就，張麗玉就像咱們身邊的朋友般真實存在著。從未想過要登峰造極，也不曾有揚名立萬的念