

从“不”开始

战胜对拒绝的恐惧并取得事业成功的10条战略

STARTING FROM
“NO”

【美】阿吉莱拉·杰菲 著
邵剑兵 译



中华工商联合出版社

771

713.50
J62

从“不”开始

战胜对拒绝的恐惧并取得
事业成功的 10 条战略

【美】阿吉莱拉·杰菲 著
邵剑兵 译

中华工商联合出版社

译著策划/徐海鸿

责任编辑/徐海鸿

封面设计/童行侃

图书在版编目(CIP)数据

从“不”开始:战胜对拒绝的恐惧并取得事业成功的 10 条
战略/(美)杰菲著;邵剑兵译. - 北京:中华工商联合出版
社,2001.1

书名原文:Starting from “No” 10 Strategies to Overcome your
Fear of Rejection and Succeed in Business

ISBN 7-80100-736-0

I. 从… II. ①杰… ②邵… III. 推销-通俗读物
IV. F713.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 78364 号

© 1999 by Dearborn, A Kaplan Professional Company.

本书中文版权通过上海市版权代理公司获得

版权登记号:图字:01-2000-2704 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

北京顺义振华胶印厂印刷

新华书店总经销

850×1168 毫米 1/32 印张:8.125 180 千字

2001 年 1 月第 1 版 2001 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—5000 册

ISBN 7-80100-736-0/F·268

定 价:20.00 元

版权所有 违者必究



识别恐惧的根源



对拒绝的恐惧是一个错误的名字

每一个独立创业的专业人士或销售人员,每天都要面临对

拒绝的恐惧,这种恐惧可能在你的生活过程中非常频繁地出现,以致于如果这种情绪上的波动消失或者你不用再考虑拒绝的时候,你无法想象自己的生活将会是什么样子。

让我们从一句自相矛盾的话开始:没有比遭到拒绝还要多的事情了。你会露出这样的表情,在我们这个社会经常会听到这句话,以致于你会相信这个概念事实上就存在。思考一下,因为拒绝本身并没有对你造成伤害,所以你并不真正害怕遭到拒绝。你真正感到恐惧的是,如果你被拒绝,那么你所相信的事情就会发生。

这并不是语义上的问题,而是在观念上发生的根本转变。设想一下,你去看病,并抱怨说:“医生,我感觉不舒服。”作为回应,医生并没有向你询问症状,反而简单地回答说:“我给你写一个处方,一天两次,每次吃四粒,连续服药十天后,你就会没事。”你相信医生会解决你的问题,事实上是安慰剂效应使你感觉舒服些。但是如果是你感觉胃痛,而医生开的却是医治头疼的处方呢?或者医生开出的处方中,药的剂量是你真正需要的两倍或者是一半呢?如果开出的药使你的情况更加恶化,或者是没有消除病根,又会怎么样?你的情况可能会比寻求医生帮助之前更加糟糕。一个好医生会向你询问许多问题,弄清楚你生病的根源,并能够加以确认,之后他才会开出处方。

如果没有弄清楚你真正恐惧什么,就去寻找治疗对拒绝的恐惧的办法,那么你可能会花费大量的金钱,却没有取得应有的效果。如果你的病在胃部,不论一种特殊的头痛药多么有效,也不会产生效果。同样,如果你对被拒绝的恐惧的确是出于恐惧破产和家庭破裂,而在另一种情况中,你的害怕拒绝源自于担心一旦经营失败就会失去父亲的同意,那么两种情况下的解决办法差别甚大。

本章将会帮助你识别害怕拒绝产生的根源,并提供一些方

法找到“驾驭”自己的主要问题,一旦你知道什么在操纵自己,以及它是如何影响事业成功的,你就可以选择最好的治疗办法来对症下药,或者用最有效的疫苗来防止最大的压力。

1. 恐惧失败——十全十美的专业人士

你能够将自己的完美主义思想一直追溯到学生时期,你和你的父母都无法接受成绩单上不都是“A”的事实,当不能迅速掌握一项技能时,你可能会在挫折中大喊大叫,除非你确信能胜过他人,否则你不愿意进行一次尝试。作为一个成年人,你会对自己的行为提出很高的标准,那些标准与你的工作和生活相伴。家庭、商业伙伴和雇员都会指责你提出的期望值高得不切实际。

你努力使所做的每一件事情都十分完美,因此你就错误地认为不会遭到拒绝。你希望通过圆满地完成工作,或者进行完美的销售陈述,你就从不会听到这句话:“我对你提供的东西不感兴趣”。这句话对你来说意味着,“对我来说,你不是足够好”,也意味着,“你不好”。如果你是完美主义者,你会把顾客当作你的价值的法官和陪审团,同样的权力在许多年以前你给予了你的父母。你恐惧拒绝也就不足为奇了。

■你害怕遭到拒绝的面具:恐惧失败。

■你的座右铭是:“正确地做事,要么就一点也不做”。

■你的积极想法是:通过完美地工作来避免被拒绝。

■缺乏效率的结果是:分析可以造成瘫痪。如果你不能绝对确信

能够胜过别人,你就不会去做,因此你可能会错过许多机会。你耽搁了学习一项新技能,或者推出一种革新性产品。在这个竞争激烈的年代里,企业仅仅经营能够确保取得成功的产品就显得过于狭窄,也十分危险。你会在才能和经验方面停止不前,风险也就在不断增加。

? 自测:恐惧失败 ■■■

用“是”或者“不”回答下面的每个问题。

1. 我经常在头脑中反复地想,我应当或者能够如何更好地完成某些事情。____是____否
2. 在学校里,我总是获得高分。____是____否
3. 当我犯错误的时候,我总要烦恼很长时间。____是____否
4. 当一个雇员或者一个家庭成员犯错误的时候,我会对他特别严厉。____是____否
5. 当工作非常马虎、速度缓慢、没有组织或者没有达到预期的时候,我总是不能忍受。____是____否
6. 当我还是一个小孩的时候,如果我没有获得“A”或者家务事做不好,父母就会非常不高兴。____是____否
7. 当还是孩子的时候,我的最高愿望就是让父母满意,并确信我从来没有让他们失望。____是____否
8. 我倾向于设定实际的目标,而且我非常确信自己能够实现。____是____否
9. 我相信避免拒绝的最好办法就是总是尽最大努力。____是____否
10. 对我来说很难将工作委派给其他人,因为我总是想我自己能够做得更好。____是____否

分数:_____(计算“是”的个数)

■■■?

哈里是一个建筑师,他提供了下面的例子:

我的完美主义导致我的妻子和雇员们发疯,如果我发现现金账户不平衡,就会一直工作到账户平衡为止。别人也都知道由于妻子把账户中的数据登记错误,我会对她大声呵斥。如果雇员将东西胡乱摆放,我就会弯腰亲自收拾。我知道他们也是人,也会犯错误,我应当原谅他们。但是他们经常做一些愚蠢的事情,如果我自己来做,从来不会犯同样的错误。我不能忍受愚蠢的人。当一位潜在的顾客拒绝我时,我经常想如果我的销售工作做得更好,那么这个顾客就会掏钱。当一个顾客抱怨时,我就认为我们可以做一些事情来消除顾客的不满意。我总是不断改进我自己和我的企业,这也是我的动力源泉,但这些却使我难以放松下来。

记住:无论你为了避免遭到拒绝而努力做得多么完美,你仍然会被批评,而且在某些时候你提供的服务会遭到拒绝,只要经营企业你就会这样。让我们从讨论的角度说,你可以提供完美的服务或者是销售行为,你仍然会听到这样的词“不感兴趣”。为什么?因为顾客的喜好。你的产品也许定价过高、颜色不符合、不够快,或者没有满足顾客的特定需要等等。无论你是多么完美,你的产品也只不过仅仅适合所有人口中一个狭窄的目标消费群体,你总是对你的现实的和潜在的顾客不完全了解,即使你付出巨大的努力去了解他们,情况也依然这样。作为避免遭到拒绝的一种机制,完美主义从没有真正发挥作用。无论过去还是将来你都不会令整个世界感到满意。

尝试一下！

选出一件你通常正在做的任务，如果这件任务完成得不是很好，记录下你自己的缺陷（这个工作既可以与工作有关，也可以与家务有关）。从那些对你来说并不是非常重要的事情开始，看看你是否能够减少要求任务按照自己的标准完美完成的感情需要，下一次，你，或者是你企业中的某个人犯错误，提醒自己，那不过是工作、金钱、一项任务、一个说“不”的潜在顾客，仅此而已。合理地摆正你的失望位置。

■■■■！

尝试一下！

使自己从仅仅从事能够优于别人的项目约束中解脱出来，追求你自己喜欢的业余爱好或事业，即使你不能够非常辉煌。举例来说，一次我报名参加水彩画辅导班，尽管我的艺术能力与所要求的差之千里。即使没有人会观赏最终的作品，也没有什么收入，我仍然很难放松下来并喜欢绘画的经历，为是否正确地做这件事情而担心。这种情形非常难以突破，对你自己要耐心，并要持之以恒。

■■■■！

■你的新座右铭也许是：“忘记它，这不过是一个错误”。

2. 恐惧成功——破坏性的专业人员

你是否考虑过这种可能性,你对拒绝的恐惧其实是恐惧成功的一种聪明的掩饰而已?你也许想这个问题十分荒谬。为什么企业里的专业人员恐惧成功呢?不是成功本身,而是繁荣,大量的工作和报偿本身的一些东西,你却没有准备好。也许你需要比以前更加努力工作,也许你非常珍惜休闲时间。也许你认识到,一旦投入到工作中或为其他人服务,就应当承担起相应责任。你也许会从冒名顶替者综合症中受到伤害——人们期望你付出更多而超出你的能力,当你不能达到要求时,你就会被视作一个冒名顶替者。你对成功的期望与你认为并不值得的内心理念相互冲突,你也许会放弃部分努力,以便使企业经营成果与你对自己水平的认识相互匹配。害怕被拒绝可能成为你阻碍自己获得成功的一个潜意识武器。

如果你遭受恐惧成功的痛苦,你会给自己许多有理由的谎言(合理化)和借口,用来解释为什么你不做那些会导致成功的事情,这些谎言包括:“我害怕被拒绝”。问自己这个问题:你缺乏实现企业目标所需要的资本和技能吗,或者你不愿意做需要做的事情吗?最终的结果是同样的,但是你不能将“不想”混同于“不能”,如果“不想”是你的忠实朋友,你可能会巧妙地或者无意识地损害你自己。

自测：恐惧成功

用“是”或者“不”回答下面的每个问题。

1. 一旦我取得了一定数量的成功，一些糟糕的事情看起来就会发生。____是____否
2. 人们总是将我描述成一个无法实现巨大潜力的人。____是____否
3. 我知道自己有能力完成更多的事情，但是有一些东西在阻碍我。____是____否
4. 我表现得非常自信和学识渊博，但是我却非常害怕自己显得没有竞争能力。____是____否
5. 我无法断定自己的真实价值，以及自己所提供的服务或产品应有一个什么样的公正价格。____是____否
6. 我倾向于远离责任，特别是那些长期的责任。____是____否
7. 当还是孩子的时候，我的自信心就非常少。____是____否
8. 我不想努力地工作。____是____否
9. 我担心如果自己挣了许多钱，而且真正成功了，我也许不会是配偶和孩子们想要的一个和气体贴的人。____是____否
10. 我生活中的一些重要的人被我的成功所威胁，或者他们不相信我，所以我为了保持这些关系而破坏自己的努力。____是____否

分数：____（计算“是”的个数）

■■■?

■你害怕遭到拒绝的面具：恐惧一旦取得成功，也许会失去什么，或者不得不忍受什么。

■你的座右铭是：“实现目标”。

■你的积极想法是：使你的企业绩效与你的理念和恐惧保持一致，所以你不会放弃你的舒适生活。

■无效率的结果是：如果你总是设定更高的目标，却从没有达到过，或者当你接近成功的时候，如果你破坏进程，你就总会感到困难重重，正如与你一同工作和生活的人们所希望的一样。

迈基是一个寿险推销人员，他讲述了下面的例子：

我经常听同事们抱怨如何憎恨径直给潜在顾客打推销电话，真有趣，对我而言，打这种电话非常容易。多数人不要我的服务，他们通常是陌生人，对我的期望不高。当我与一个认识我的人会面（或者他认识另外一个认识我的人），或者当我和一个与我父亲年龄相当的老人签署一份大额合同的时候，我就会变得非常神经质，我突然觉得自己像一个小孩，我想知道顾客是否将发现我并不知道刚刚谈论的东西到底是什么。我知道自己打算“欺骗直至成功”。特别是当我与一个富翁谈判时。但是我始终在想，他一定能够透过我的职业服装，看到这个小姑娘梳着辫子，穿着套头上衣。最近的几次，我就要签署有利的协议时，把文件弄乱并且不按照时间先后顺序放置，或者不问正确的问题，使我失去了顾客。对我而言，很难相信自己会取得成功，于是当一个我认为重要的顾客对我投以信任时，我就感觉非常不舒服。

记住：如果你经历着破坏自己获得成功的潜意识状态时，你投入到用来消除恐惧遭到拒绝的销售培养和训练的资金，不仅可能成为打水漂，而且当这些技术开始发挥作用时，还会具有反向作用。在销售过程中你获得的东西越好，你就越难以战胜自己。如果你的确沉迷于这种综合病症，可以寻求专业帮助，不是来自于销售教练，而是一位优秀的临床医学家来打破你错误的循环。



尝试一下！



对触发你内心产生破坏思想的环境加以重视，这种破坏的思想可能在你的头脑中以令人厌恶或者讥讽的声音出现，一种不健康的形式例如拖延，或者生活中的一些事件使你无法实现企业的使命。某些人或者是地方会导致你的不安全感产生吗？你能够发现你想要说的东西与相信自己值得得到的东西之间的相互冲突吗？在数周的时间里将你的思想记录下来，你也许就会发现什么。

■■■■！



尝试一下！



下一次你为自己不完成一份商业合同提出借口，或者是寻找一个新顾客，或者是采取其他一些行动以拓展企业时，不要将这个借口作为害怕遇到拒绝而一笔勾销，而是要扪心自问，当你没有取得成功时，你是否能够获得盈利。对你而言，没有达到目标所得到的报偿比你没有实现个人愿望所获得的利益更有价值吗？当你无法实现企业经营目标时，你会得到什么呢？■■■■！

■你的新座右铭是：“我已经准备好，尽我所能，获得成功”。

3. 恐惧受到羞辱——忸怩的专业人员

在经营中遇到拒绝，会引起情绪上的巨大反应，它远远超过丧失一次销售，而且它损害你的自豪感。也许作为一个孩子，你经历了同班同学毫无同情心的辱骂，他们打算羞辱你流泪。对你来说，拒绝是如此痛苦和丢脸，以致于你将这些包袱带到成年。现在你预计到拒绝，当你想象一个企业的专业人员可能思考你或谈论你的事情时，你会热衷于自己的想法。

曾经与我交谈过的一个人违背他父亲和岳父的建议，花费12000美元购买了会计执照，而他的父亲和岳父对执照能够提供的服务颇为怀疑。无论何时一个潜在顾客对这个老板说“不”，他都会怀疑自己购买这个执照的决定，担心在父亲和岳父的眼里自己显得非常愚蠢。每次有人不想购买他的服务时，他就斥责自己：“也许这个顾客是对的，这项服务并不怎么样。也许我是一个白痴才会花费那么多的钱去购买这个执照。”对自己在财政投资方面作出错误决定的恐惧——也许更为重要的是，在他的家人面前显得非常愚蠢，使这位老板的推销过程陷于瘫痪。

自测：恐惧受到羞辱

用“是”或者“不”回答下面的每个问题。

1. 因为我如此地亲自承受批评,所以批评对我造成很大的伤害。____是____否
2. 当我还是一个孩子的时候,同学就取笑我,我经常感到羞辱。____是____否
3. 我几乎做所有的事情都要避免像一个愚蠢的人。____是____否
4. 其他人将我描述成一个高度敏感的人,而且我也同意。____是____否
5. 我对自己的外表很有自知之明。____是____否
6. 在一大群人面前推销或者提供我的产品或者服务,要比进行单独进行的陈述困难得多。____是____否
7. 当还是孩子的时候。我最先做的事情是避免遭到同学的拒绝和嘲笑。____是____否
8. 我倾向于远离那些可以导致我陷入尴尬或者羞愧的商业活动。____是____否
9. 如果我贸然打电话,而潜在客户又立刻把电话挂断、大声喊我的名字,或者砰地将门关上,我会感觉非常羞愧。____是____否
10. 如果有人在他人在人面前批评我,我会感到非常尴尬或者羞愧。____是____否

分数:_____ (计算“是”的个数)

■■■?

■你恐惧遭到拒绝的面具是：恐惧遭到羞辱。

■你的座右铭是：我不想被别人看作是一个傻子。

■你的积极想法是：避免遇到像孩子时期所受到的羞辱。

■无效率的结果是：你会发现潜在的顾客如此令人恐惧。你将不可能进行足够多的推销，从而使企业兴旺起来，当你来到一个潜在的或现实的顾客的面前时，你可能会非常担心顾客会如何看你，你将很难真正地听取和学习如何使你的公司更好地满足顾客需求。

希拉是一位产品推销员，也是一个大胖子，她介绍了下面的情况：

我的身体很庞大，我对自己的外表也很有自知之明。许多年前我是一个产品推销员的时候，每次我不得不拜访一个新的或是潜在的顾客时，我都非常害怕当我离开后他如何认为或者谈论我。我总是找出很多借口从而可以不去登门拜访，或者是在两次安排之间多耽搁一会。被这种恐惧纠缠5年之后，我获得了一些专业上的帮助，我的心理医生帮助我理解：我究竟恐惧什么？有人将要告诉我很胖吗？可能发生的最不可能的事情是什么？一次，我给其他400名产品推销员做报告，我非常恐惧地走上讲台，几乎说不出一个字，事实的确如此——我无法动弹！我经历了最恐惧的事情，猜一猜——我活下来了，困窘并没有杀死我。

记住：因为你将拒绝等同于羞辱，当然你就会尽量减少所得到的拒绝。然而，当你过分地担心你的外表、谈吐和表现时，你

了解顾客需要的能力就会不断下降。这种热衷会减少你做一个销售人员的效力,而且具有讽刺意味的是,将会使你面临更多的拒绝,而这些拒绝正是你努力避免的。当我作为一个职业演讲者登上演讲台后,我所听到的最好的一条建议是:当你看到到处都是听众,你对自己的表现害怕得要死的时候,将你的注意力从努力在听众中留下印象转变到如何才能更好地为他们服务。当你将注意力从自身转移开,并把这种注意力放在顾客身上时,你就会更有效率。

尝试一下!

参加一个话剧、舞蹈或者是另外一个辅导班,强迫自己面对看起来像一个傻子的恐怖。设想一下,到当地成年人教育中心参加肚皮舞辅导班,或者尝试一下即兴喜剧,怎么样?如果你遭受被拒绝和羞辱的痛苦,你可能会宁愿去死而不是做其他事情。考虑一下,在舞台上你面对被拒绝,那里你没有任何东西会失去,没有收入,也没有需要留下印象的重要顾客。当你开始明白即使看起来愚蠢也能够活下去,或者是你不必总是在一位观众面前做得十分完美,你就能把这个新发现的勇气带到企业的舞台上。

■■■■!

尝试一下!

如果遭到羞辱将会多么可怕,当你被上述想法所折磨的时候,准确地将你恐惧的东西写下来,尽可能详细和精确。举例来说:“当我走进商业网络会议大厅时,就非常恐惧,我会一个人坐