

Key words in growing up

如何实现优秀和卓越？

.....

成长：新生活从选定方向开始。（哈萨克族阿肯古特列斯铜像基座上镌刻的一句话）

自我和定位：认识自己是成长的关键。（古希腊哲学家亚里士多德说的一句话）

心态和态度：“两个战士，一个战士是土地；另一个战士是天空。”（古希腊哲学家亚里士多德说的一句话）

专注和执著：这才是成功的关键。（古希腊哲学家亚里士多德说的一句话）

激情和热情：这才是成功的关键。（古希腊哲学家亚里士多德说的一句话）

长处和优势：认识自己的优势，这是成功的关键。（古希腊哲学家亚里士多德说的一句话）

学习和领悟：未来属于那些善于学习的人。（古希腊哲学家亚里士多德说的一句话）

（荷兰商业巨子范德林德爵士说过的一句话）

强迫和习惯：没有什么比习惯更强大的力量。（古罗马著名诗人奥维德写的一句话）

爱心和真诚：要散布阳光，首先要自己有阳光。（罗曼罗兰在《约翰·克利斯朵夫》中说的一句话）

沟通和理解：你们愿意怎样待人，就要怎样待人。《圣经·马太福音》

7章12节

潜能和开发：所有潜能都蕴藏在心中。（古希腊哲学家亚里士多德说的一句话）

——卓越销售的10组词

10 phrases to excellent sales skills

赵辉◎编著

 中国金融出版社

成长的关键词

——卓越销售的10组词

赵辉 编著



中国金融出版社

责任编辑：张哲强

策划编辑：田自君

责任校对：孙蕊

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

成长的关键词 (Chengzhang de Guanjianci): 卓越销售的 10 组词/赵辉编著. —北京: 中国金融出版社, 2008. 2

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4573 - 0

I. 成… II. 赵… III. 销售学—通俗读物 IV. F713.3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 187461 号

出版

发行

中国金融出版社

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010) 63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 北京松源印刷有限公司

尺寸 148 毫米 × 210 毫米

印张 9.875

字数 223 千

版次 2008 年 2 月第 1 版

印次 2008 年 2 月第 1 次印刷

印数 1—5090

定价 25.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4573 - 0/F. 4133

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010)63263947

前言

我是一个多年来从事营销和管理的人，所谓的职业经理人，一个以冥想、行走、写作、人际沟通为主要生活内容的旅人，经历着种种的磨难，内心深处时常会有一些诉说的愿望。写作是我释放压力的一种方式。我从写作的过程本身得到了愉悦和快乐，这是我坚持不懈写作的原因。

我编写的这部《成长的关键词》，最初的纲要部分不过3万字，在中国平安保险集团的行业杂志《平安行销》2006年度上连载，主题是讲销售人员如何成长。这不过是最初的题中之义，我在写作的过程中，阅读了涉及各个领域的大量书籍和文章，得到了很多有益的启迪和收获，自身也得到了成长和提升。现在看来，这部书其实不仅仅适合销售人员阅读。在成长的道路上，每个人都面临着困惑，无论你从事什么职业，无论你多大年龄，无论你身在何处，只要你有梦想，有完善和提升自我的愿望，读读这本书，一定会有所收益，会有所启迪。例如，我的女儿在高考前读到这部书稿时，对我说，她如获至宝，得到了很多丰富的作文素材。这本书还能成为学生的作文参考读物，这是我没有想到的。

在千千万万的词汇中，我选了10组关于成长的关键词。之所以选择自我和定位、心态和态度、专注和执著、激情和敏锐、长处和优势、学习和领悟、强迫和习惯、爱心和真诚、沟通和理解、潜能和开发这10组关键词语，不仅是因为这些词在我读过的大量文章和励志类、销售类书籍中出现频率最高，更重要的是在我和许多人的沟通中，他们也常常提到这些词语来描述自己或者要求自己。这些



词语并不能够覆盖一个渴望追求成功的人成长经历中的所有内容，但它们在一个人的成长中一定是十分关键的，而且它们应该渗透在你的生涯的每一个成长的阶梯上。

如何编排这本书的结构，我费了一些脑筋，想更活泼和生动些，具有耐读性和轻松活泼的风格。

我的设想是：选择关键词，加以阐述，选取和每一组关键词相关的格言、读书感悟、故事等进一步展开论述。

第一，精选了你应该知道的一些格言警句，它们应该印在你的脑海里，在你遇到困难和挫折的时候，这些在漫长的岁月中流传下来的耐人品味的隽永短句也许会在你的潜意识中迸发出来，给你鼓励和勇气。

第二，关于我们应该读的励志类经典书籍的品读，这些是在我们前面艰难跋涉的人成功或者失败的感悟和心血的结晶，在这些凝聚着他们的智慧的文字深处，我想和你一起找到一些实现成功的方法和路标。

第三，摘编了部分脍炙人口的人生故事和寓言，这些意味深长的故事会在我们成长的路上给我们启迪，更重要的是给我们勇气 and 希望。

第四，在每一章后面，选编了趣味横生的相关小测试，我们可以从测试中看到被自己忽略的另一面，至于测试结果，可以作为参考。

我相信，在这世界的角角落落里，生活着许多和我一样渴望成长的人，在岁月中行走着，耕耘着。虽然人和人的志趣不同，爱好各异，但都能够从自己的努力中得到快乐和喜悦。

歌德说：“经验丰富的人读书用两只眼睛，一只眼睛看到纸面上的话，另一只眼睛看到纸的背面。”希望这本书能一直伴随着你的成长之路，带给你或多或少的思考，并得到些许帮助。

目录



开篇 该如何成长	1
成长的关键词一 自我和定位	29
成长的关键词二 心态和态度	62
成长的关键词三 专注和执著	97
成长的关键词四 激情和敏锐	121
成长的关键词五 长处和优势	147
成长的关键词六 学习和领悟	172
成长的关键词七 强迫和习惯	199
成长的关键词八 爱心和真诚	220
成长的关键词九 沟通和理解	244
成长的关键词十 潜能和开发	276
主要参考著作	305
后记	307

成长的关键词

开篇

该如何成长

新生活从选定方向开始。

——西撒哈拉沙漠阿古特尔铜像基座上镌刻的一句话

成长是艰辛的

印度哲学家奥修在《智慧金块》中说：“你并不是一生下来就是一棵树，你一生下来只是一颗种子，你必须成长到你会开花的点，那个开花才是你的满足和达成。”

开花结果是件快乐的事，但成长本身却是艰辛的，充满了辛劳、泪水和汗水甚至鲜血，它们渗透在我们生命中的每一个阶段。



生存期、成长期和成熟期

销售是一个伟大而艰难的行业，投身销售事业的人，销售生涯的发展阶段大多会经历三个主要阶段，即生存期、成长期和成熟期。身处充满挑战性的销售行业，应该具备什么样的素质才能摆脱平庸，脱颖而出，实现优秀和卓越呢？

一个销售人员的成长过程，是观念、心理素质、经验、能力、销售知识等许多因素不断探索和取得进步的动态过程。在你成长的每一个阶段，你都应该注意一些关键性的词语，在你成长的每一个阶梯上，你都需要时时地关注它们，了解它们，把握它们，领会并且实践这些词语所代表的内涵，这一定会帮助你在销售事业上不断踏上更高的平台，获得也许你自己都意想不到的成功。

10 组关键词语

在千千万万的词汇中，我选择了自我和定位、心态和态度、专注和执著、激情和敏锐、长处和优势、学习和领悟、强迫和习惯、爱心和真诚、沟通和理解、潜能和开发这 10 组关键词语，这些词语背后所容纳的内涵，在销售人员的成长中一定是十分关键的，而且它们渗透在销售生涯的每一个成长阶梯上（见图 0-1）。

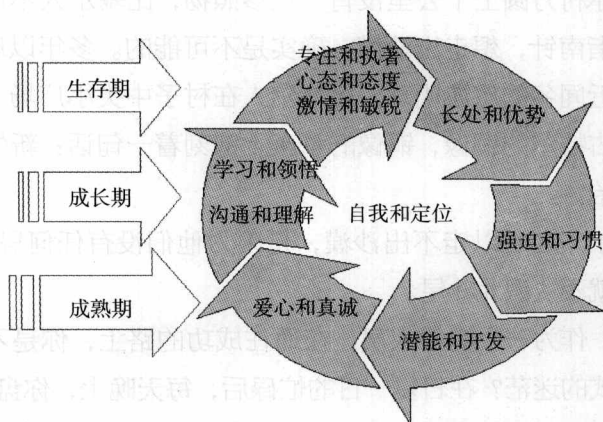


图 0-1 销售人员成长生涯的关键词

比塞尔人的迷茫

有一个流传很广的故事，在非洲西撒哈拉沙漠里，有一个名叫比塞尔的小村落，不为人知，与世隔绝。当地的人没有一个走出过村庄。

据说不是他们不愿意离开这块风景秀丽但贫瘠落后的土地，比塞尔人曾多次试图走出沙漠，但每一次都又绕回原地。

后来，有一个叫肯莱文的欧洲青年，来到了比塞尔，建议他们走出沙漠。当地一个叫阿古特尔的青年，跟随着肯莱文，一直向着北斗星的方向走，用三天时间走出了沙漠。

原来，比塞尔村处在浩瀚的沙漠中间，在一望无际的沙漠里，如果一个人凭着感觉往前走，会走出许多大小不一的圆圈，最后的足迹会是一把卷尺般的形状，只能回到起点。



比塞尔村方圆上千公里没有一点参照物，比塞尔人不认识北斗星又没有指南针，想走出沙漠，确实是不可能的。多年以后，比塞尔成了远近闻名的旅游明珠。比塞尔人在村子中央小广场上，设立了一个阿古特尔的铜像，铜像的基座上镌刻着一句话：新生活从选定方向开始。

比塞尔人之所以走不出沙漠，是因为他们没有任何导航工具，而且根本就不认识北斗星。

那么，作为一个销售人员，在通往成功的路上，你是不是有过比塞尔人式的迷茫？在日复一日的忙碌后，每天晚上，你盘点自己，是不是总有回到起点般的无可奈何的感觉？

如果是这样，我希望，这10组关键词语能成为你通往成功的参考导航工具。我更希望，你能对照这组关键词，每年、每月、每周，甚至每天对照自己的成长，不断地调节、改进，你一定会有更大的收获。

做一棵成长的树

假如成长和进步是一棵成长的树。自我和定位就是构成这棵树的土壤，在这一组关键词里，自我和定位是最基础的，统领着其他9组关键词语，如果你不能准确地认识自我，判断自我，超越自我，你就不会有前进的方向和目标。

长处和优势、学习和领悟、强迫和习惯是决定这棵树成长的驱动力，构成了这棵树的主干。

心态和态度、专注和执著、激情和敏锐、爱心和真诚、沟通 and 理解，决定着这棵树的茂盛与否，导引着这棵树开花和结果。



潜能和开发则是这棵树四季常青、生命不衰的秘诀。

对这些关键词语所代表的内涵理解和把握得好坏，按照这些要求去做得如何，决定了你将是一个什么样的人，在人们面前凸现什么样的人格特征。

在生存期、成长期和成熟期这些不同的阶段，对销售人员应该具备这些关键词所代表的内涵有不同的侧重和要求，但这些关键词语所表达的特征始终渗透在优秀的销售人员职业生涯的每一个阶段。

作为一个追求成长和进步的销售人员，你必须给自己设定成长的标尺，但不应该只设定一把固定的尺子。在不同的阶段，衡量自己成长的标准是不完全一样的。你必须主动地围绕着上述这些关键词的含义和自己发展的不同阶段，并将其作为自我管理的对照标准。

比如在生存期，你会比其他时期更多地面临着各种各样意想不到的挫折，你要侧重于时时关注自己的心态，抱着“我知道自己一定行”的想法，知道自己目前属于学习、了解、锻炼的时期，始终保持积极、向上、乐观的情绪，在日常工作中注意甚至强迫自己进行技巧与方法的学习和积累，注意探索和发掘自己的长处，不断形成良好的展业习惯和规范的销售动作，甚至可以常常幻想自己美好的未来，以愉悦的心态来应对最困难的时期。在这个阶段，挫折和惊喜总是如影随形的，这个时候，你就像一棵灌满春雨的小苗，虽然稚嫩和脆弱，但你能很清晰地感觉到自己突飞猛进般的成长。

在成长期，随着你对产品的理解和客户关系的逐步建立，你的业绩会有较大的成长。这个时候，你成长的根系往更深的土壤中延伸，你开始意识到自己的长处和可能的优势，你更要发挥自己的长处，一心一意形成自己的竞争优势，尽快在众多销售人员中脱颖而出。你要经常认真思考：我怎样才能提升做好销售工作所必备的知



识和技能？怎样不断地开发自己的潜能，迅速提升自己？

在成熟期，随着业绩进入黄金期，你像一棵繁茂的大树了，但成长速度显然放慢，一些过时而不大适用的经验和知识反而成为影响你发展的障碍。这个时候，很多销售人员开始出现慵懒疲惫的状态，你必须抱着自觉、自醒的态度，根据自己的工作表现，主动反思反省自己，保持激情和敏锐，不断对自己的心态、情绪进行调整，大力开发自身的潜能，把自己的触角延伸到更广阔的地方，挑战自我，突破自我。

成长需要不间断地自我思考和重新定位，需要始终保持良好的心态，需要始终不懈地去探索和追求，只有这样，你才能保持职业生涯之树常青。

锁定目标，全力以赴，实现自我

在《通向事业高峰的捷径》这本书里，讲了这样一个故事：曾经有一支探险队要攀登梅特隆山的北麓，这是有史以来人类第一次要征服这座高峰。

有一位记者问这群队员中的一个：“你是不是要攀登梅特隆山的北麓呢？”那人回答说：“我会为它付出一切。”记者也以同样的问题问第二位队员，这位队员说：“我会尽最大的努力。”第三位队员也回答说：“我很高兴，而且会好好努力。”最后，记者问一位年轻的队员：“你是不是要攀登梅特隆山的北麓呢？”这位队员朝他看了一下，然后说：“我要攀登梅特隆山的北麓。”

最后只有一个人登上了这座山的北麓。他就是那位说出“我要”的人。因为只有他为自己设定的目标是“我要登上梅特隆山”。



有这样一个寓言：小鹰问老鹰：“怎么才能飞得高呢？”

老鹰望了望天空回答道：“孩子，你只管往高处飞，别去看地平线在哪里。”

不要顾虑自己过去做得如何，不要怀疑自己的能力，要把每一天当做一个崭新的起点，目标坚定，全力去做。要想飞得高，就必须把地平线忘掉！

歌德有句话说得好：“最好不是在夕阳西下的时候幻想什么，而是在旭日初升的时候即投入行动。”

链接

关于成长的警句名言

1. 有所作为是“生活中的最高境界”。(恩格斯)
2. 奋斗、搜寻、发现，而不要放弃。(丁尼生)
3. 人生就像爬坡，要一步一步来。(丁玲)
4. 路是脚踏出来的，历史是人写出来的，人的每一步行动都在书写自己的历史。(吉鸿昌)
5. 人类被赋予了一种工作，那就是精神的成长。(列夫·托尔斯泰)
6. 自觉心是进步之母，自贱心是堕落之源，故自觉心不可无，自贱心不可有。(邹韬奋)
7. 喷泉的高度不会超过它的源头，一个人的事业也是这样，他的成就绝不会超过自己的信念。(林肯)
8. 如果错过太阳时你流了泪，那么你也要错过群星。(泰戈尔)
9. 生在勤，不索何获。(张衡)



10. 自暴自弃，这是一条永远腐蚀和啃噬着心灵的毒蛇，它吸走心灵的新鲜血液，并在其中注入厌世和绝望的毒汁。（马克思）

11. 成功之花，人们往往惊羡它现时的明艳，然而当初，它的芽儿却浸透了奋斗的泪泉，洒满了牺牲的血雨。（冰心）

12. 人生的价值，并不是用时间，而是用深度去衡量的。（列夫·托尔斯泰）

13. 先相信你自己，然后别人才会相信你。（屠格涅夫）

14. 但愿每次回忆，对生活都不感到负疚。（郭小川）

15. 宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。（杜甫）

16. 长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。（李白）

17. 有些路看起来很近走去却很远的，缺少耐心永远走不到头。（沈从文）

18. 有志者，事竟成，破釜沉舟，百二秦关终属楚；苦心人，天不负，卧薪尝胆，三千越甲可吞吴。（蒲松龄）

关于成长的阅读宝典

《人性的48个弱点：卡耐基成功学经典》

蒋晓阳 编译

海潮出版社，2002年10月第1版

阅读提示：只有树立明确的人生目标的人，才是有远见的人，有思想力、行动力的人，他知道自己一生中追求的是什么，他一生



应该走多远，这样，他才能有一个明晰的思维方向，他才能从琐碎的日常工作中超脱出来，在日常的工作和行为中不断观照自我，提升境界，在追求理想中成就自己，推动他人，实现成长，在人生的道路上走得更远。

我们究竟能走多远？

我到济南遥墙飞机场接人，在高速公路的拐弯处，总是会看到一块矗立的巨大广告牌上写着这样的话：“思想有多远，我们就能走多远”。

我仔细思索这句话，颇有感触。是的，思想有多远，你才能走多远，想到的事情也许做不到，但想不到的事情，根本就不可能做到。

读蒋晓阳先生编译的成功学大师卡耐基《人性的48个弱点：卡耐基成功学经典》，这本书中列举并剖析了人性中蕴涵的48个弱点，这些弱点都是影响人们迈向成功的关键因素。

但是，人性中的弱点何止48个？在人生漫长的道路上，导致失败的原因千差万别，但绝大多数总能归咎到人自身的弱点上。要想走向成功，必须克服自身的一个又一个弱点，修养自身，改造自己。但是，每个人究竟该如何判断和修正自己的弱点呢？

掩卷冥思，突然就想起那句广告词：“思想有多远，我们就能走多远”。在卡耐基提到的人性的48个弱点中，我觉得克服其中两个弱点对人们来说，是最重要的，一个是“没有明确的人生目标”，另一个是“缺乏足够的企图心”。

这两个弱点在很大程度上导致了其他弱点的存在。

第一，人生必须有明确的目标！

卡耐基认为：我们应该计划十年以后的事情，如果你希望十年



后变成怎样，现在就必须变成怎样。没有生活目标的人会变成另一个人，因为没有了目标，我们根本没法成长。所以，我觉得，每一个销售人员，都应该给自己建立一个长期的人生规划。

平时，我和业务员接触的时候，常常发现一些业务员满足于目前的业绩和个人收入，对未来缺乏足够的认识。比如年初的时候，我和一位业绩很好、也具备较高的管理能力、有过管理经验的业务员交流，发现她不愿意参加团队主管竞聘。问她其中的原因，在她闪烁其词的解释中，发现她过于看重已经拥有的收入，担心成为团队主管后会丧失一些已经把握在手中的物质待遇。于是我和她深谈了一次，一起对公司远景和个人生涯规划进行分析。终于，她抛开了个人的顾虑，积极参加了主管职务的竞聘并脱颖而出，在现在的岗位上做得得心应手，也为自己打开了一个崭新的发展空间。

是的，随着市场的发展，人们观念的更新，展业方式必然要发生深刻的变革，每一个业务员必然要向销售顾问角色发展，或者打开个人新的成长空间，走向管理岗位。如果固守着传统的展业思路和方式，肯定会逐渐落伍以至被淘汰。所以，未雨绸缪，适应潜在或者已经逐渐明朗化的市场变化，给自己制定明确的人生目标和计划，积极调整自己的角色定位，才能一直走在人生的辉煌之路上。

第二，有了明确的人生目标，还必须有足够的企图心！

我觉得，“企图心”是愿望的代名词，这是实现人生目标的一个重要基础。一个人只有拥有求好、想赢、想成功的企图心，才愿意做一般人不愿意做的事，获得成功。

著名成功学大师陈安之在《使业务员更成功的方法》的演讲中说，成功有三个最重要的条件（缺乏这三个条件，这个业务员是没有办法成功的）：企图心！企图心！企图心！



陈安之举了一个关于他自己的例子。在他进入安东尼罗宾机构时，有 85 个人面试，他的经验是最差的，英文更是最差的，其余 84 个人都是美国人，然而安东尼罗宾最终只录取了一个人，就是陈安之。

面试的主管说：“因为你是一定要成功的，其他都是有兴趣想要成功的。”

这个唯一的差距成就了陈安之。

想要成功的人很多，真正成功的人却很少，原因在哪儿？就在企图心！

汇丰集团在招聘职员所列的四到五条资格中，总是会出现“强烈企图心，勇于挑战高业绩”的字眼。

台湾华威葛瑞广告公司总经理陈富宝说：“企图心是我看人的第一条条件。”

在企图心、信心、决心、耐心、恒心的这个组合中，企图心是放在第一位的。

你的企图心究竟如何？有一个测试企图心的有趣小游戏：童年时每个人都有洋娃娃，如今可能掉了纽扣，形体也残缺不全了，甚至找不到了，但是曾带来的温暖记忆，还是很美好的，请回想你最钟爱的是哪一种类型的娃娃，从娃娃窥看你的心。1. 布娃娃；2. 木头娃娃；3. 毛绒小熊之类的填充娃娃；4. 塑胶人形娃娃（芭比娃娃、丽卡娃娃之类）。

答案是：选择 1 的人缺乏企图心，内心受不了失败的感觉，更畏惧成功后要负担的责任感，所以在处事上所采取的方式，是退缩不前，总是无法全力向目标冲刺，害怕全盘皆输，在他人眼中，是不具威胁性的人。但也正因为如此，想当上成功者，机会是很渺茫