

 会讲故事的培训书

享受拒绝

曹恒山◎著

一个销售新人的成长传奇



刘强做销售两年，从跑街先生终于进入了一家公司，他虽然很努力，但是一直没有出单，他遇到最多的就是拒绝，最大的障碍就是见客户，最迷惑的就是失单，好在公司给他找了个搭档，这个神秘的搭档总在关键的时刻指点迷津，让一切开始变得不同……



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

F713.3/140

2008

享受拒绝

曹恒山◎著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

享受拒绝 / 曹恒山著. —北京: 北京大学出版社, 2008.8

ISBN 978-7-301-13982-0

I. 享… II. 曹… III. 销售—商业心理学 IV. F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 091749 号

书 名: 享受拒绝

著作责任者: 曹恒山 著

责任编辑: 刘照地

标准书号: ISBN 978-7-301-13982-0 / F·1988

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印刷者: 北京富生印刷厂

经销者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 11.25 印张 131 千字

2008 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 26.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

曾听过这样一段耐人寻味的故事，在20世纪60年代中期，韩国的一位年轻人去英国剑桥研修心理学。在课余时间，他经常跑去学校里的咖啡厅听一些成功人士聊天，这些成功人士中有诺贝尔奖获得者、某些领域的学术权威以及一些创造了经济神话的传奇人物，这些人大多幽默风趣，举重若轻，把自己的成功都看得非常自然和顺理成章。

时间长了他发现，在国内时，他被一些当地的成功人士欺骗了。那些人为了让正在创业的人知难而退，都把自己的成功描述得多么的来之不易，普遍把自己的创业艰辛夸大了。也就是说，他们在用自己的成功经历吓唬那些还没有取得成功的人，这在很大程度上阻碍了很多年轻人的进步。

作为心理系的学生，他认为很有必要研究韩国成功人士的心态。回国后，他撰写了《成功并不像你想象的那么难》一书，出版后不久便一跃成为年轻人最喜爱的畅销书，鼓舞了那一时代的年轻人，激励他们敢闯敢拼，许多人最后都获得了成功。

我们可能无法证实，韩国经济的腾飞就是由于这本书，但是无可厚非的是，这本书对推动韩国经济的发展还是做出了贡献。韩国曾经历过这样的一段历史，此时此刻，我们中国不是也在重复这样的历史吗？

电视中那么多成功人士的演讲，大街上张贴着那么多顶尖人士的自传海报，网络中贴满了传奇人物们充满坎坷与艰辛的发家史，都会让人觉得，成功来得是那么的不容易，那么的不简单，



成功的道路上充满了艰险。当那些刚刚踏上社会的年轻人，在进入求职现场，看到扑面而来的招聘简章里“能吃苦、不畏艰辛”的字样时，对未来遥不可及的成功更是产生了畏惧。等他们真正从事销售工作了，刻苦努力，却屡被客户一而再再而三地拒绝，更加深了他们对成功的怀疑和恐惧，整天和“迷茫”、“无助”两兄弟为伴，最终在即将实现目标的前一刻，缴械投降，“死”在了业务员们谈之色变的“黑色90天”里。

其实成功并没有我们想象的那么难，很多年轻人只是受到了太多消极的暗示，又缺乏一些沟通、谈判的技巧，以至于在暂时的失败面前失去了方向。当他们被客户一再拒绝，在挫折面前无法前进时，所缺的可能就是一些对抗拒绝的心态和处理抗拒的实战技巧了。

本书就是以第一人称的形式，阐述一个极其普通的销售员在销售业绩不理想的时候，受到一位神秘人物的指点，从而获得对抗拒绝的秘籍，最终逐步走出事业低谷的故事。

书中所传授的方法都是非常朴素、非常实用的，脱胎于日常工作，或许还能找到你自己的影子。我希望本书能在你面对书中主人公同样的麻烦时，给你一些指引、一些启发，从而帮助你重拾信心，振奋精神，并能如书中主人公一样，找到对抗拒绝、挑战困难的方法，走出事业的低谷，开创辉煌的明天！

最后预祝你学习顺利，事业成功！

目录

序言 \ I

初识老薛 \ 1

刘强进入职场已经两年多了，可是依然处处碰壁。就在他彷徨无助的时候，公司聘请了销售精英薛正，并成了他的搭档。经过刘强的死磨硬缠，薛正终于同意向他传授销售经验。

第一堂课 不再怕见客户 \ 7

薛正分析了销售员怕见客户的原因，归纳了不怕见客户的五条方法。薛正要求刘强树立明确的目标，并分析了目标的五个特性：可行性、挑战性、明确性、可比性、时限性。

第二堂课 离成功拿单还差“一点点” \ 25

本来已经谈好的单子，可是客户却莫名其妙地不签了，刘强百思不得其解。

刘强带着疑惑去上了第二课，从薛正那里得到了解答，并学到了树立自信的十一个一点点，以及销售的六个准备工作，尤其是“销售四宝”的准备。

第三堂课 培养高逆境商 \ 79

经过前面两堂课，刘强感觉销售变得不是那么难了。可这时公司突然宣布涨价，刘强本来谈好的单子也因此丢了。

薛正又及时传授了如何去面对现实，抓住挫折背后隐藏的机遇，培养高逆境商（AQ）。在这一课，薛正还透露了自己在公司的真实身份。



第四堂课 迅速获得好人缘 \121

经过这三课的学习，刘强的销售工作蒸蒸日上，成了公司最有潜力的新人，就在这时，同事的非议、流言、刁难等却随之而来。

薛老师在分析了这种状况之后，指出了刘强自身存在的问题，教授了如何处理人际关系、树立好人缘的十六个好习惯。

收 获 \163

刘强将这四堂课学习的理论充分应用到实践，并不断总结提高。经过刘强的努力奋斗，他终于成了新员工的领跑者，并获得了年度最佳新人奖，也成了公司最受欢迎的人。

后 记 \167

附 件 \169



初识老薛

刘强进入职场已经两年多了，可是依然处处碰壁。就在他彷徨无助的时候，公司聘请了销售精英薛正，并成了他的搭档。经过刘强的死磨硬缠，薛正终于同意向他传授销售经验。



“下面我将颁布的是本年度最佳新人奖，他在进公司这短短一年多的时间内创造了新人业绩排名从最后一名到第一名的跨越，而且被公司同事一致誉为最受欢迎的新人，恭喜——刘强！”

随着主持人的宣布，台下顿时掌声雷动。

“接下来就有请刘强上台为我们作精彩发言，掌声欢迎！”

台下再次响起雷鸣般的掌声。

我站起身整了整衣服，掩饰不住兴奋而激动的心情，面露微笑，昂首挺胸地走上讲台。

我接过主持人手中的话筒，清了清嗓子，深呼吸了一下才开始讲道：“谢谢主持人！也谢谢公司的伙伴们！我能有今天这样的成绩和大家的支持与鼓励是分不开的，尤其要感谢我的导师——薛正老师！没有他的悉心教诲，说不定我现在已经不在公司了，更谈不上会有今天的殊荣了！最后，我坚决不辜负大家对我的厚望，争取获得更大的成绩！”

掌声又一次响起。

坐回到位子上后，我的思绪不禁飘回到了一年以前……

那是我刚进这家公司的第二个月。

两年前从老家来到这个陌生的城市到现在，几乎是一无所。由于只在老家读了个大专，因此一没有好的学历，二没有丰富的工作经验，三没有靠山的我，就只好选择了销售这个



行当，成了现代都市中身穿廉价西服、皮肤黝黑、拎着深色公文包、胸口很可能还挂着工作牌的特殊群体中的一员，泛称为“跑街先生”。

虽然我和大部分“跑街先生”一样，搭公车、吃路边摊、抽劣质香烟，但我的内心对成功的渴望还是非常迫切的，总是期待着能早日成为有房有车一族，好给家人露脸争光。

可是随着时间的推移，我离梦想似乎越来越远了。从开始工作至今的两年时间里，我共换了四份工作，最长的干了半年，最短的半个月，原因有很多，不是产品不好卖就是公司欺骗员工，拖欠我们的工资。还有家公司开了没多久就倒闭了，结果老板欠了我几千块的提成跑了。反正这两年来我是从霉运里走过来的。

这是我服务的第五家公司了，这还是我表哥——我在这个城市唯一的亲戚介绍的，可干了快两个月了，除了接手之前离职的业务员留下的两个小单子，我几乎一无所获。可是和我同来的新人都已经陆续出单了，我内心甭提多着急了。

今天一上班，我的顶头上司张经理就叫人来通知我去他办公室。按照之前的经验，只要被单独喊进他的办公室，就一定是挨骂。估计今天我又难逃一劫了。

怀着忐忑的心情走进经理办公室，房间里有两个人，一个是张经理，坐在办公桌后面，对面一个是陌生人。经理出乎意料地招呼我坐在陌生人的旁边，并向我介绍道：“这是新来的业务员，薛正。老薛啊，这是我们团队的小刘，刘强，你们认识一下。”

这位叫“老薛”的男子站起来非常客气和我握手道：“请多关照！我是薛正。”

这时我才看清他的样子，中等个头，四十岁左右，结实的



身材把一套笔挺的西装撑得很饱满。标准的国字脸，胡子刮得很干净，脸上微微带着笑容，很自然，很亲切，伸手过来时带过来一丝淡淡的香水味。

我边和他握着手，边回应道：“您好！刘强。”同时感受着结实有力的手掌。

经理说道：“你们都坐吧。”

等我们都坐下了，张经理继续道：“老薛是个老业务员了，销售经验非常丰富，这次能到我们公司也是我们的福气啊！”

老薛赶紧客气地欠身说道：“哪里！哪里！张经理您这样说我太惭愧了，对公司来讲我纯粹是个新人，还要从头学起，虽然之前干过几年销售，但卖的产品是完全不一样的，还要多向你们学习呢！”

张经理转过身来对我说道：“小刘，你的搭档好像在你来之后没多久就辞职了，是不是啊？”

我答应道：“是，我来了一个礼拜他就走了。”

“嗯，你一直少个搭档，我们公司是鼓励两人一个小组的。这样，小刘你是业务经验不足，但是我知道你很勤奋，而且对我们产品还是挺熟悉的。老薛呢，业务经验那肯定是没有的，可能产品知识暂时还比较欠缺。所以我想让你们成为搭档，这样就可以互相弥补了，你们看好不好？”说完后又望向老薛。

老薛看看我，微笑着点头道：“我服从公司安排，没问题！我会向刘老弟好好学习的！”说完拍拍我的肩膀。

我顿时感觉脸上火辣辣的，一看老薛就是个标准的老业务员，向我学习？真是难为情，我的业绩那么差，赶紧摇手道：“哪能向我学啊！我的业绩这么差，应该我向您学习才对！”

张经理道：“你们都别客气了，相互学习，取长补短！就



这样吧，我还要去参加个会，你们回去商量一下，明天交一份你们俩下个月的工作计划给我！”

就这样，老薛成了我工作中的拍档。

和老薛熟悉以后我发现，他竟然还是我的同乡！只是他离开家乡的时间要比我早很多。再加上他那么健谈，而且又风趣幽默，所以没多久我们就成了无话不谈的好朋友！

和老薛出去拜访过几个客户之后，我才真正领教了什么叫“高手”！老薛能在很短的时间内让客户喜欢上他！简直神了！他做业务有如闲庭信步，让人感觉非常的简单。

经过我的百般乞求，老薛终于同意向我传授他的销售经验。



第一堂课 不再怕见客户

薛正分析了销售员怕见客户的原因，归纳了不怕见客户的五条方法。薛正要求刘强树立明确的目标，并分析了目标的五个特性：可行性、挑战性、明确性、可比性、时限性。



周日下午，我和老薛对坐在我们公司楼下的咖啡馆临窗的沙发椅上，伴随着店堂内柔和的背景音乐，老薛正式开始向我传授他多年积累下来的宝贵的销售经验，我的销售生涯从此发生了改变……

“说好了，我并不是在教你什么，而是我们相互探讨、分享销售经验哦！”老薛依然客气着。

“好了，薛大哥，是相互学习，嘿嘿！您就先开始吧！我都迫不及待了呢！”我边说边给老薛杯中添茶。

“好吧，那我们先从哪里开始呢……我想还是先了解一下你目前在销售中遇到了什么样的问题吧。”老薛说道。

“好，让我想想……”

我望了望窗外婆娑的树影，稍微沉思了一下，说道：“刚开始的时候我是踌躇满志的，可能是所谓的初生牛犊不怕虎吧，以为销售很简单，只要敢走出去，多去和客户沟通就行了。虽然我比较内向，但为了做出成绩，我还是愿意出去见客户的。

“但是我从未接受过训练，也没人教过我该如何跑业务，所以开始的几次都受挫了，当连续几次被客户拒绝之后，我的信心就越来越少，也就开始害怕去见陌生客户了。好像现在最大的问题就在这里吧。我想如果我再无法突破的话，我可能就无法继续干销售了。薛大哥，看在我们是老乡的分上，您可要



帮帮我呀！”

说着说着我就开始有点激动了。

老薛赶紧凑过来拍拍我的肩膀，微笑着说道：“不用着急，你这是小问题，薛大哥一定会帮你的！不过非常关键的在于这第一点……”

我着急地问：“是什么？”

“这第一点就是：你想不想成功！”

“当然想了！而且是非常迫切的！”还没等老薛问完，我就赶紧回答，并用严肃的表情望着老薛，以此来表示我想成功的迫切心情。

停顿了一会儿，老薛继续说道：“好吧，我了解了，这叫做‘企图心’。既然你想要成功的企图心这么强烈，那从今天开始我就把我这么多年跑销售积累下来的经验，以及之前学到的很多成功人士成功的方法，——和你分享吧。不过在这之前，你要答应我一件事。”

“好的，从现在起，您就是我的老师了！”我双手作拱手状，对着薛老师信誓旦旦地道，“只要您愿意教我，让我做什么事我都愿意！您说吧！”

看着我一本正紧的样子，薛老师笑了：“放心吧，我不会让你去为我赴汤蹈火的。我只是希望当你获得成功以后，要用你未来所学到的方法去帮助更多的如你一样有迫切意愿要成功但又缺少方法的人，好吗？”

“这个没问题！”我不假思索地回答道，“请您放心，无论我将来成功与否，都会尽我全力去帮助别人的！”

薛老师点点头，微笑道：“嗯，相信你会的！你要知道：‘帮助别人时，获得最大帮助的永远是你自己’。”

薛老师边说边调整身体和沙发之间的角度，找到了较舒适