

本书献给所有想要在不断变化的环境中
拥有卓越业绩的业务员们

SUCCESS

成功业务人员的六大 关键能力

业务人员业绩倍增的宝典
(解析成功业务人员的6种关键战略)

郑宏峰 编著

ABILITY

中国商业出版社

F713.50

Z430.1

2

书献给所有想要在不断变化的环境
拥有卓越业绩的业务员们

SUCCESS

成功业务人员的六大 关键能力

业务人员业绩倍增的宝典

(解析成功业务人员的6种关键战略)

郑宏峰 编著

ABILITY

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功业务人员的六大关键能力 / 郑宏峰编著

—北京:中国商业出版社,2007.2

ISBN 978-7-5044-5816-2

I. 成… II. 郑… III. 市场营销学

IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 009196 号

责任编辑 / 陈李苓

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京市北七家印刷厂印刷

*

710×1000 毫米 1/16 开 16.25 印张 248 千字

2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

定价:29.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

Qianyan

如何成为一名成功业务员？这个问题在每一位业务员的心头已经重复了无数遍，但大部分人还是找不到答案。很多人只能做一个极其平凡的业务员，拿着微薄的薪水，整日奔波在大街小巷，行走于高楼大厦之间，然而有些成功业务员真的身价百万、熟练开展各种各样的业务，并游刃有余。

究竟是什么原因造成了这样的差异？显然不是天资，关键在于能力，在于掌握成为冠军业务员的关键能力。

下面是我曾经经历过的一件事。

一个周日的下午，我在一条很陌生的路上行走。一个二十八九岁的女人突然把我拦住。在我惊魂未定的时候，她匆忙地对我说：“帮个忙吧，都到下班的点了，我的任务还没有完成，我的小孩还在家里等着我呢！求您了！”她的样子好像是正在被一名歹徒追赶。我问她是什么事。她说他们正在做一种饼干销售量的调查，但现在被调查的人数还没有凑够，她想让我和她到附近的某个大厦去填一份调查表，然后还可以获得一份礼物。听着她急急的述说，看着她着急的表情，我真想和她一起去。但再看看渐晚的天色和陌生的人群，我又开始犹豫，甚至有些恐惧。最后我的恐惧战胜了我的同情。我很不好意思地以赶路为由拒绝了她。离开之后，我心里开始觉得不舒服。因为我没有帮助一个应该帮助的人，我想此刻她的心里肯定也很不舒服，除了我们俩，她的孩子，她的上司，她的同事心里会舒服吗？

走在路上，我突然有了这样一个想法，什么样的人成功的人？首先要有一条，让人感觉舒服。做一个业务员更是如此，你和客户交流的时候要让他们觉得和你交谈很舒服、很愉快、自然。同样，你要让你的老板、朋友、家人、同事对你的工作感觉舒服。

那么，靠什么能达到让别人感觉舒服呢？当然是亲和力，也就是本书中介



绍的成功业务人员的六大关键能力之一的“亲和力”。

众所周知,业务员的能力决定销售业绩,上面故事中的业务人员只知道拼命地完成自己的任务,而忽视了客户的感受,显然,她不是一位成功的业务员。

本书从帮助业务人员提高销售业绩的目标出发,着重从能力培养和技巧训练的角度来启发广大业务员扬长避短,真正认识自我,发挥自己的最大潜能。为了便于阅读,我们对那些经典的秘诀进行了适当的阐发,尽量做到既能引导进一步深思其中的道理,又不影响读者对秘诀的独立思考,力求帮助你尽快成长为成交高手。

做冠军业务员,做身价百万的超级业务员,这是让每一位业务员都心动的话题。本书,就是为那些想做冠军业务员的人,寻找一条通向成功和卓越的道路。在这条大道上为你标明了必要的“交通规则”,遵循这些铁一般的“交通规则”,就能找到“金钥匙”,成为真正的冠军业务员!

记住那句话:赶快行动起来。如果你想比其他业务员在有限的时间内收获更多的话。本书还会告诉你如何获得更多的客户,如何拓展自己的人脉,如何让自己的性格更适合和别人交流,如何让自己拥有更多的人格魅力。

本书不是那个点铁成金的指头,我相信也不会有这样的指头。写这本书的目的并不是让大家记住那一个个案例,因为每个人都可能有自己引以为傲的经历。我希望这本书中的故事或想法能激发你智慧的火花,能促进你的思考,我希望看完本书后你会更加自信地说:我一定会成为身价百万的业务员!

《成功业务人员的六大关键能力》是使你成为销售明星的一种简单但有效的途径。你只要采用这六种关键的最佳实践,你的销售事业就会得到突飞猛进的发展。

作者

2006年12月

目 录

Contents

第一篇 行动力:收获希望的前提

1. 用行动点燃成功的希望 // 3
2. 勇于尝试,敢于超越 // 7
3. 做行动的巨人,不做思想的矮子 // 11
4. 长于把握机会的人能创造出奇迹 // 13
5. 制定清晰的工作计划 // 17
6. 当机立断,马上行动 // 20
7. 任何工作都要绝对服从 // 23
8. 行动要有高效的执行力做保障 // 26
9. 只有行动,才能有所收获 // 29
10. 行动要有绝对的目标做导向 // 34

第二篇 亲和力:赢得订单的通行证

1. 亲和力是事业成功的基石 // 43
2. 亲和力需要用“情”搭建 // 47
3. 用形象赢得亲和力 // 50
4. 用赞美强化你的亲和力 // 53
5. 细节关怀,亲情无限 // 57
6. 用“耐心”感化顾客 // 62
7. 拥有爱心,你才能感动“上帝” // 66



8. 真诚是塑造亲和力的关键 // 70
9. 用人格魅力增进你的亲和力 // 73
10. 把自己介绍给更多的人 // 77

第三篇 表达沟通力:维系客户的桥梁

1. 学会看人说话 // 85
2. 寻找客户感兴趣的话题 // 89
3. 与客户建立真诚的友谊 // 94
4. 恭维你的客户:该拍的马屁要拍 // 97
5. 幽默,让顾客在欢笑中痛快掏钱 // 101
6. 一句倾听,胜过百句雄辩 // 105
7. 话不仅要说好,更要说到点子上 // 109
8. 把话说的滴水不漏 // 113
9. 让你微笑的花开在顾客的心田 // 119
10. 与你的客户“谈恋爱” // 124

第四篇 学习力:融会贯通的根本

1. 勤于学习 // 129
2. 养成良好的习惯 // 133
3. 利用一切机会学习 // 139
4. 集中精力工作 // 144
5. 培养敏锐的洞察力 // 149
6. 提升记忆力 // 154
7. 销售员应是业务知识精深的人 // 157
8. 不学习就无法成为推销高手 // 161
9. 知难行易,迈向顶峰 // 165
10. 把热爱自己的工作放到第一位 // 168

第五篇 人脉拓展力:掌控一生的财富

1. 编织人际关系网 // 175
2. 用自如的交际发展人脉 // 179
3. 让老客户帮你找客户 // 184
4. 创造永久客户 // 188
5. 随时不忘发展客户 // 192
6. 赢得客户的“芳心” // 197
7. 一边做生意,一边交朋友 // 200
8. 拓展人际关系离不开诚信 // 203
9. 用优质的服务赢得客户的信任 // 207

第六篇 挫折忍耐力:最后胜出的关键

1. 遇事要沉着冷静 // 213
2. 将“问题”化整为零 // 216
3. 想成功,先学会吃苦 // 220
4. 以退为进,厚积薄发 // 223
5. 自信是一种不可或缺的气质 // 227
6. 永不认输,屡败屡战 // 232
7. 克服失败的心态 // 236
8. 不达目的不罢休 // 240
9. 保持旺盛的斗志 // 245
10. 拒绝是推销的开始 // 250



第一篇 行动力：收获希望的前提

行动力是业务人员的必要特质,没有冲劲,缺少行动力,不可能会有收获,这是从事开创型业务人员应具备的强项。

在利润微薄的领域,时间就是金钱,一分一毫都不能浪费!



用行动点燃成功的希望

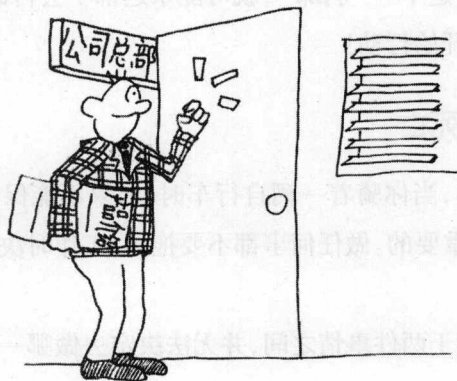
你为什么还没有变成一个成功人士？你一定也经常问自己这样的问题：“我也有自己的目的，自己的规划，我知道每天应该做什么，为什么我还没有成功？”

我们都应该问一问自己这样一个问题：“我行动了吗？”要知道，目的是目的，规划是规划，如果你不能付之于行动，一切就全都是空中楼阁。

行动就是力量

美国总统罗斯福在一次接受采访时说过这样的话：“我的一生中没有什么特别光辉、出色的事，大概有一件事除外：我做我认为值得去做的事……而一旦我决意要做一件事时，我开始行动。”

当然了，没有行动，只有空想，是不可能取得成功的，天上不会掉下金子，行动就是力量。只有在行动的过程中，你才能不断调整你的目标，发现你的优势与劣势。





有一个叫乔治的人，他特别喜欢打猎和钓鱼，他最喜欢的生活方式就是带着钓鱼竿和猎枪，步行五十里到森林里去，玩得筋疲力尽，然后回家。

表面上看这种嗜好并没有什么不好，但他是个保险销售员，而他在打猎钓鱼上耗费了太多的宝贵时间。

一天，他依依不舍地离开美丽的湖泊，准备回去时突发奇想：住在山岭里的居民会不会也需要保险呢？这样他不是可以同时工作和消遣了吗？

经过调查研究，乔治发现果然有这样的人——阿拉斯加铁路公司的员工。他们在50里铁轨的沿线分散居住。那么他是否可以向这些铁路工作人员、猎人和淘金者推销保险呢？

乔治在想到这个主意的当天就开始积极地采取行动。他向一个旅行社打听清楚后，就马上开始整理行装。他不会停下来让恐惧打消这个念头，他也不想找各种理由说明这个主意是荒唐的，他只是找条船直接奔赴阿拉斯加。

因为他沿着铁路走了很多趟，他被当地人称为“走路的乔治”，于是他成了那些与世隔绝的家庭里极受欢迎的人。

乔治不仅主动和当地人拉近关系，免费替他们理发、烹饪，而且还做着自己最喜欢做的事：推销、打猎和钓鱼。

人寿保险界为每年卖出100万元以上的人特别设立了一个非常光荣的头衔——“百万圆桌会议”。在乔治成功地把突发的念头付诸实践后的一年，他做成了100美元的生意，赢得了“圆桌”上的一席之地。

抓住宝贵的“一刹那”，最有效的方法就是行动。

一旦你错过了这个“一刹那”，就可能永远都不会再碰到这样的机会。请记住这句话：马上开始行动！

拖延无异于死亡

致富就像骑车，当你骑着一辆自行车时，如果不能保持前进，就会摔倒在地，所以行动是最重要的。做任何事都不要拖延，工作时决不能把“蹬车”的脚松下来。

当一个人徘徊于两件事情之间，并无法决定去做哪一件时，他一件事也做不成。

行动力金言 ↓

★当你下定决心珍惜分秒来勤奋工作,那么你就已经朝着自己的远大前程迈出了重要一步。

行动力金言 ↓

★马上行动,现在就去做。行动可以影响你成功致富过程中的每一步。

当你决定一件事时,如果这时你听到自己的亲戚朋友都反对你,你就会举棋不定、犹豫不决——在这种意见和那一种意见、一个计划和另一个计划之间不停的犹豫,像风向标一样随风摇摆,即使是一阵微风也能影响你。那么,你在任何事情上都只能是一无所成,无论是举足轻重的大事情还是微不足道的小事情,都不例外。

每个成功者都知道这样一句

格言:“拖延就等于死亡。”

克莱门特·斯通是美国联合保险公司的总裁,也是公司的创办人,他回忆起艰辛的创业之路时,由衷地说道:“‘行动第一’是我一直以来的信条!这是我最重要的资本,正是因为有这种习惯,我的事业才能不断成长。你必须用心搜集信息,任何拖延的理由都是不成立的。行动才是最重要的事情。”

你到底想在什么时候开始迈出第一步,进而去开始那些你梦寐以求的事情呢?你还在等待什么?

如果我们不进行坚持不懈的努力,不管我们做再好的计划,梦想着再好的未来生活,我们的意志还是会被渐渐消磨,我们的创造力也将被摧毁。

速度就是优势

在这个强手如云,人才济济的社会中。当一个机会出现时,许多人很可能同时发现它,这就意味着几个竞争对手一同向一个目标前进。

流水之所以能漂起石头,是因为它的速度;飞鸟之所以能捕杀鼠兔,也是因为它的速度。有速度,也就有了优势。

美国政府宣布取消电报公司的专利权,私人可以随意购买电话机,这就使美国8万个家庭及其他各种公私机构,变成了电话机的潜在买主。





美国电话机市场的突然兴旺被香港厂商捕捉到后,他们迅速行动,让本来生产收音机、电子表的工厂马上转产去生产电话机,迅速投入美国电话机市场,结果出师大捷,战果丰硕。

与此同时,还有许多公司、厂商同时发现了这一机会,但他们的行动慢了一步,被香港先发制人,丧失了主动权。

现代社会的特点就是快节奏、多变化。每个人都在不断地增加力量,加快速度。所以,如果想在竞争中立于不败之地,就必须快速出击。

看看你的周围,就不难发现每个人都加快了自己的步伐。既然大家都在追求高速度,那么,只要你能快速地满足他人的需求,你就能站在时代的前列。

达美乐比萨店就是一个最明显的例子。摩纳翰作为该连锁企业的创始人,就是一个清醒地看出这种时代需求的成功者。

他提供比萨送到家服务的同时,还向客户保证配送的速度。如果配送时间超过30分钟,就退还3美元。凭借着这种保证、速度以及便利,品质得到了提升,成为达美乐比萨事业的坚强柱石。

达美乐的优质服务在顾客心中留下了深刻的印象,但其他比萨店也在绞尽脑汁地谋划如何做到如此迅速的配送。结果20世纪80年代初期还是寂寂无名的达美乐比萨连锁店,今天已经步步高升,成了全美第二大比萨连锁店。

那些拖沓迟缓的人是必败无疑的。这是实力的角逐,智力的竞争,更是效率的较量。究竟鹿死谁手,很大程度上取决于效率。

2.

勇于尝试,敢于超越

不管是哪个领域的成功人士,他们都勇于面对令人畏惧的事物,敢于冒险才得以出人头地。同时,一些投资致富、实现梦想的人也大都如此,都是以冒险

行动力金言

★不敢向高难度的工作挑战,是对自己潜能的画地为牢,只能使自己无限的潜能化为有限的成就。

行动力金言

★把握住现在的瞬间,从现在开始做起。只有勇敢的人身上才会赋有天才、能力和魅力。

的精神作后盾的。

但凡有大成就的人,都不是处处小心,步步谨慎的人。缺乏相当的冒险精神,梦想就永远都只能是梦想。

冒险精神是要通过训练培养的,并不是天生的。经过不断的冒险、失败、再冒险、再失败……一点一点训练而来。

其实在我们每个人的内心里,都有一种冒险精神,并且我们每个人都或多或少地有过大胆

冒险的经历。

在我们是婴儿、幼儿时,站起来学走路就是一种冒险,经过不断的跌倒、爬起,才最终学会了走路。人生的大多数技能,游泳、溜冰、开车、公开演讲等,这些技能没有一项是与生俱来的。

你若想学习这些技能,就必须要有经历冒险,并且要有“越挫越勇”的精神,坚持尝试再尝试,这样才有可能学会。

但是,我们的冒险精神似乎随着年龄的增长逐渐地消退。一方面,我们在经历过几次失败与错误后,心理上会产生挫折感,因而失去勇气。如果这时没





有一些激励因素,那么我们会倾向于减少冒险,以减少失败。

另一方面,在传统的教育观念和父母的过度宠爱下,小孩子做出一点点危险的行为,就会马上受到大人们的谴责与制止,因而养成安全至上、明哲保身的习惯。

所以,随着年龄的增长,冒险精神逐渐消退,逃避风险也就变成了一种自然而然的习惯。

躲避风险虽然不是坏事,但是过度的躲避风险,就变成了阻碍致富的“拦路虎”。

冒险才有更大的收获

十条在静水中安于现状的鱼,不如一条奋力上游的鱼。人也是这样。

捷径、坦途是大多数人喜欢的,因为这样可以节省力气。精神懒散的人安于现状,但他们也没有机会尝试胜利的喜悦。

数千名渴望成为领导人的青少年在美国青年创业训练营里受训。这些青少年经常接受的忠告是:“面对困难,敢于冒险。”

每一天的生活都是新的冒险。假如你每天一早从床上爬起来就充满着战斗力,勇敢地面对任何可能使你沮丧的人或环境,那么,你已经走在成功的道路上了。因为只要你能在面对问题时采取积极的态度,你的麻烦就已经解决了一半。如果你继续付出更大的心力,胜利就一定会提早来临。

什么是冒险呢?首先你必须承认积极进取的生活可以改变整个人生面貌。大多数人都成了忧虑、恐惧的牺牲者:怕生病、怕吃苦、怕失业、怕失败……

但有一点你必须知道,忧虑和恐惧就藏在勇气之中,问题在于如何去克服它。如果你敢于向忧虑和恐惧发动攻势,那就说明你已经能够控制忧虑和恐惧,不会被它们控制了。

为什么我们应该冒险呢?因为如果你不冒险,你就永远不会拥有胜利。任何人都希望自己成为某种人物,达到某种境界。但是,机会不会光临守株待兔之人,勇于尝试的人才能抓住机会。

很多人都会说他们不去冒险是因为他们处在某种特殊的环境中,这种观念正是我们最大的敌人。如果你处在特殊环境中,你更应当冒险,越是平庸的

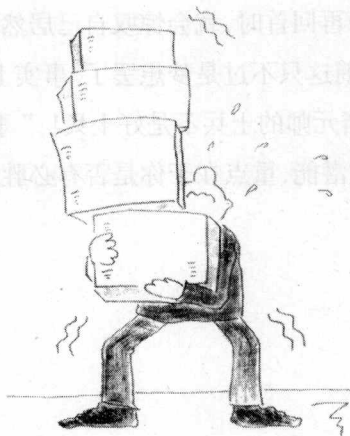
人生越需要冒险。你的劣势要靠坚强的行动来扭转。不妨做一件出人意料的事,如果必要,破窗而出吧!从这一刻开始!

当你渴望成为一个伟大的人物时,你就拥有了丰富的人生。世上到处都有机会,敢于冒险就一定会有丰富的收获。

无论是科学、宗教、实业还是教育,各方面都需要有勇气面对困难的人才。现在迫切需要的是进攻性的人才,而不是防御性的人才。

敢于超越自己

1855年,约翰·戴维森·洛克菲勒正忙于四处找工作。三个星期后,克利夫兰一家商行给他提供了一份工作。



到1858年,洛克菲勒的年薪增加到了600美元。“难道我这样苦干才值600美元吗,我得到的应该远比这个数目多……”他每天都在心里思考,他不愿意被人剥削,埋在小小的职位,他要求商行老板给他加薪200美元。在遭到商行老板拒绝后,洛克菲勒毅然辞去了这份当时在很多青年人看来优厚的美差。

“我要开自己的公司,自己当老板!”小约翰最终用行动实现了自己的诺言。他结识了一位比自己大12岁的英国移民莫里斯·克拉克先生。克拉克很信赖这位年轻人,把自己多年积累的许多经营诀窍传授给了洛克菲勒。他们两

