



直销特训系列

It's not Where You Start,
It's Where You Finish!

MARY KAY

成为优秀直销人员



■ (爱尔兰) 吉利恩·亨尼西-奥尔特加 著

张初霞 译



- ☆ 个人卓越的三把钥匙
- ☆ 直销成功的十大原则
- ☆ 玫琳凯直销大师的经验谈



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>



直销特训系列

成为优秀直销人员

It's not Where You Start, It's Where You Finish!

(爱尔兰) 吉利恩·亨尼西-奥尔特加 著

张初霞 译

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Gillian Hennessy-Ortega: It's not Where You Start, It's Where You Finish!

Copyright © 2005 by Gillian Hennessy-Ortega.

All Rights Reserved. Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc.

本书中文简体字版由 John Wiley & Sons 有限公司授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2005-4461

图书在版编目(CIP)数据

成为优秀直销人员 / (爱尔兰) 吉利恩·亨尼西-奥尔特加 (Hennessy-Ortega, G.) 著; 张初霞译. —北京: 电子工业出版社, 2006.1

(直销特训系列)

书名原文: It's Not Where You Start, It's Where You Finish!

ISBN 7-121-02086-6

I. 成… II. ①亨… ②张… III. 销售—基本知识 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 143179 号

责任编辑: 晋 晶

印 刷: 北京智力达印刷有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 850×1168 1/32 印张: 6.375 字数: 107 千字

印 次: 2006 年 1 月第 1 次印刷

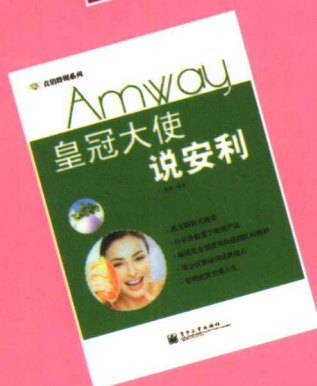
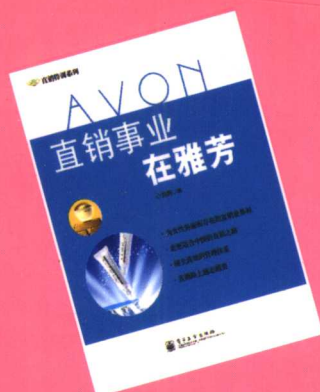
定 价: 15.00 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系。联系电话: (010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

玫琳凯公司

- 屡次被列入《财富》全美 500 强企业
- 被评为全美 100 家最值得员工工作和 10 家女性最易受提拔的公司之一
- 正与全球 33 个国家的 100 多万名美容顾问共同开创着美丽事业

.....



CARB +Robi
UNG 88981963
佳邦藝術



F o r e w o r d

前 言

当一位女士俯身从一位男士手中接过一件夹克时，堪萨斯城集会中心的大会议厅里挤满了人。当她把夹克穿上身时，你能看出那不仅仅是一件夹克，那是一件用美国国旗做成的夹克。

当这里的观众看见这件夹克时，嘈杂的声音平息了下来。当她开始演讲时，所有的眼睛都盯在这件夹克上。她讲述自己在爱尔兰卑微的开始，以及她过去的奋斗经历。她谈到自己刚到美国时口袋里只有 20 美元。然后，她讲述了一名卑微的爱尔兰小姑娘如何克服困难并在她的新家——“自由之地”上取得非凡成就的动人故事。

在那个会堂里进行演讲的人就是吉利恩。在创作了《不只是一辆粉红色的凯迪拉克》之后，我应邀到北美各地旅行并介绍该书。当我来到美国和加拿大拜访了与她一起工作的 100 万名独立销售顾问中的许多人以后，我听到了很多吉利恩的故事。当我有机会阅读了她所创作的该书的部

分原稿时，使得我不仅想阅读整篇原稿，还希望其他人也能阅读它。

当我阅读这本书的时候，我发现了许多令人信服并给人力量的思想，这些思想对于任何想要改善其生活或者改变其未来的人都是有益的。如果说我发现了在真正成功的人身上具备的一个共同点，那么这个共同点就是为了取得成功，他们都克服了巨大的困难。在这本书中，你将会发现许多这样的人和这样的故事。

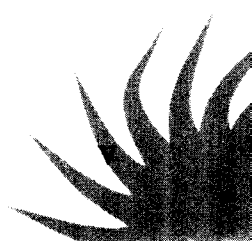
吉利恩在这本书中所做的最重要的一件事就是，指出了个人的成功并不是拥有某个配方或者实现一个特定的目标。她强调，要对自律的生活、个人的卓越以及合乎道德的习惯做出承诺。我相信她是正确的：成功与过程并没有太大的联系，而是与个人的性格有着必然的联系。

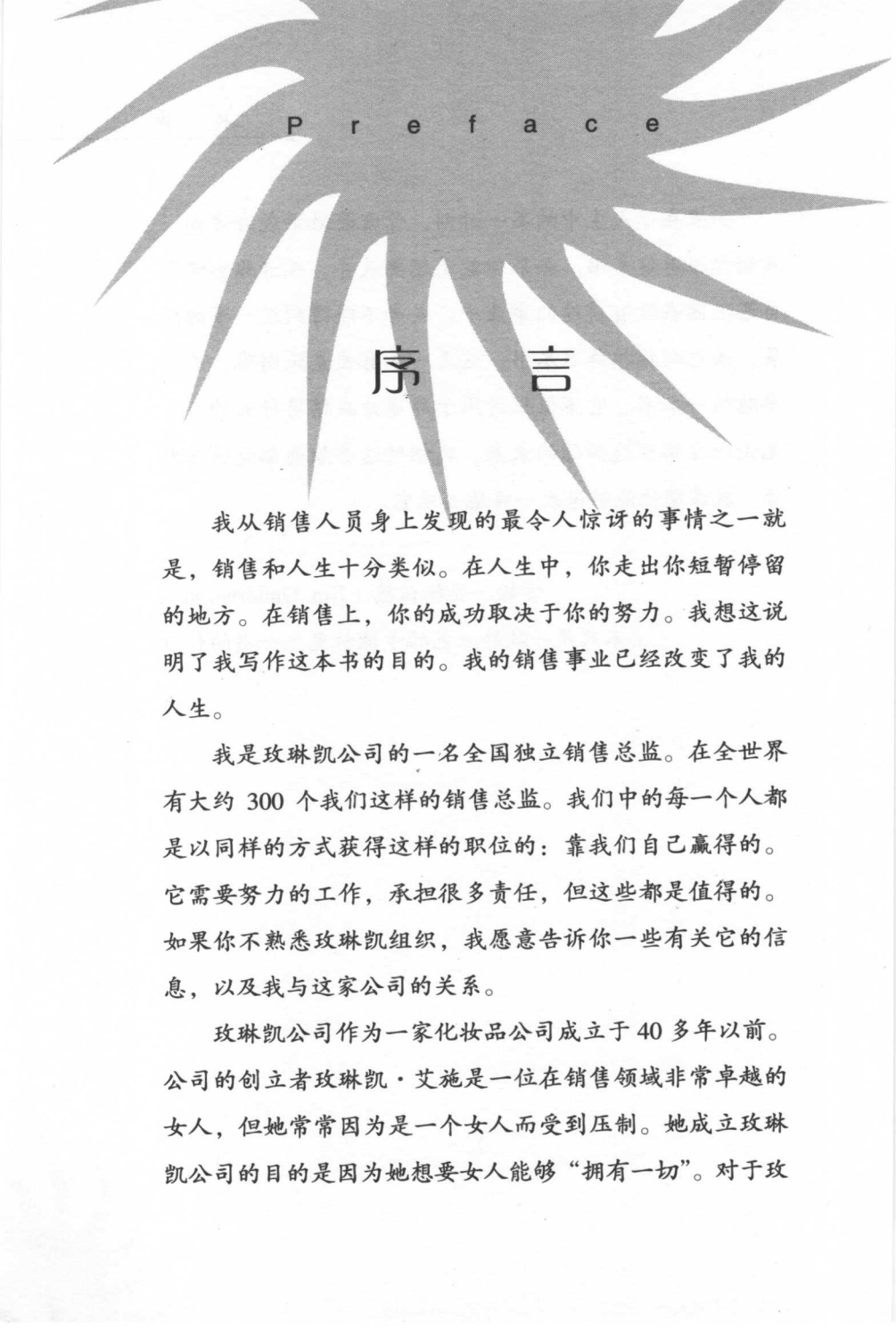
吉利恩用对她自己的生活以及自己作为一名爱尔兰小姑娘所面临的种种困难的总结开始本书。在后面的章节中，她写到了奠定个人成功基础的个人基本性格问题。她通过在玫琳凯独立销售团队中所认识的、某一个体现每项品质的人来例证说明每一个思想。几乎在每一章里，她都解释了玫琳凯公司“家庭第一，工作第二”的优先考虑顺序对这些人的成功是很有帮助的。我相信你会发现，这是鼓励你去追求在自己生活的各个方面实现卓越的一本书。

如果你人生中的某一时刻，你需要激励或者方向，我向你推荐这本书。如果你就是想要放弃，或者你感觉到自己被困在没有前途的事业中，或者不能得到进一步的发展，我也向你推荐这本书。这是一本有关克服困难、成就卓越的一本书。它不仅仅适用于那些处在销售行业的人。无论你在哪里选择你的未来，我相信这些原则都能够帮助你。我希望你能够像我一样地喜欢它。

吉姆·安德伍德 (Jim Underwood)

《不只是一辆粉红色的凯迪拉克》一书的作者





P r e f a c e

序 言

我从销售人员身上发现的最令人惊讶的事情之一就是，销售和人生十分类似。在人生中，你走出你短暂停留的地方。在销售上，你的成功取决于你的努力。我想这说明了我为写作这本书的目的。我的销售事业已经改变了我的

人生。

我是玫琳凯公司的一名全国独立销售总监。在全世界有大约 300 个我们这样的销售总监。我们中的每一个人都是以同样的方式获得这样的职位的：靠我们自己赢得的。它需要努力的工作，承担很多责任，但这些都是值得的。如果你不熟悉玫琳凯组织，我愿意告诉你一些有关它的信息，以及我与这家公司的关系。

玫琳凯公司作为一家化妆品公司成立于 40 多年以前。公司的创立者玫琳凯·艾施是一位在销售领域非常卓越的女人，但她常常因为是一个女人而受到压制。她成立玫琳凯公司的目的是因为她想要女人能够“拥有一切”。对于玫

琳凯而言，“拥有一切”意味着一个女人能够过上以“家庭第一，工作第二”为前提的生活。以这个前提和这个为人准则为基础，玫琳凯公司已经成为了一个世界范围内的组织，在全世界拥有 100 多万个独立美容顾问。

我也需要解释一些有关玫琳凯公司的其他事情。你可能不知道大多数化妆品成本中的一个重要组成部分就是广告和营销费用。玫琳凯相信通过一些人的营销推广并把这些钱支付给那些销售产品的人是更为合理的。这种方法被称为直销。

你可能会注意到我是一名全国独立销售总监。那意味着我拥有自己的事业，我并不为玫琳凯公司工作。我是一个独立的签约人。这意味着我能按照我自己的意愿去多工作或者少工作。这也意味着我有能力把我生活中重要的事情放在我的事业前头。

在这本书中，我将谈到许多赢得职务轿车（一种中等大小的轿车）或者一辆粉红色凯迪拉克使用权的人。那都是作为一名独立美容顾问，所能获得的一些业绩奖励。那是根据我的业绩和我介绍的独立美容顾问的业绩来发放的。

我觉得你在阅读本书之前，明白这些细节是很重要的。现在，我想谈谈这本书以及我写作的原因。你会注意到这本书包括 4 个部分。第 1 部分也就是第 1 章，谈到我的生



活，我如何从爱尔兰来到美国以及我如何开始销售玫琳凯公司的产品。

第2部分是与个人成功有关的三把钥匙：尊重、达到和欢庆。我相信这些是成功生活的基础。第3部分是我演说的主要内容。我需要一种表达方式，能够清楚地解释成功销售的基础。“直销成功的十大原则”不仅仅是我事业成功的基础，也是其他人的成功基础。在我与专业销售人员谈话时，无论她们是否有经验，这些内容都是我愿意谈论的。第4部分是结束语。

你会发现这不是一本有关销售技巧的书。然而我相信，如果你运用这十大原则，你一定会成为一位成功的直销人员。我相信销售的成功和人生的成功在许多方面是相似的。我也相信你有机会把握你自己的幸福，正如你是唯一能够使自己成为一位成功专业销售人员的人。

我希望这本书能够使你懂得，你自己的幸福有多少掌握在你自己手中。成功只是建立你生活目标并为实现它们而做出承诺的一个副产品。那就是我对你的希望。你已经具备了实现你梦想的能力，现在你必须做的就是做出承诺。

吉利恩·亨尼西-奥尔特加
(Gillian Hennessy-Ortega)

电子工业出版社世纪波公司好书推荐

“中国经销商之道丛书”是国内最全面、最具体解决经销商各种问题的一套书。该丛书对经销商工作中的常见问题进行了深入的探讨，内容平实易懂，案例真实，文笔风趣，具有很强的可读性和可操作性。

《经销商管人管事管钱》

潘文富，黄静 著 16开 定价：20元 出版时间：2005年3月

面对变幻莫测的市场，面对层出不穷的问题，经销商该如何处理？管人！管事！管钱！把人、事、钱处理好了，还要及时充电！

《经销商内部管理优化》

潘文富，黄静 著 16开 定价：18元 出版时间：2005年5月

当卖场和终端发动了持久的价格战，当厂家的通路扁平化浪潮般汹涌而来……曾经风光的经销商，何以谋求明日的发展？答案，就在本书中——思考战略发展问题，谋求新的赢利模式，优化人员和业务管理！

《供应商与大卖场合作之道》

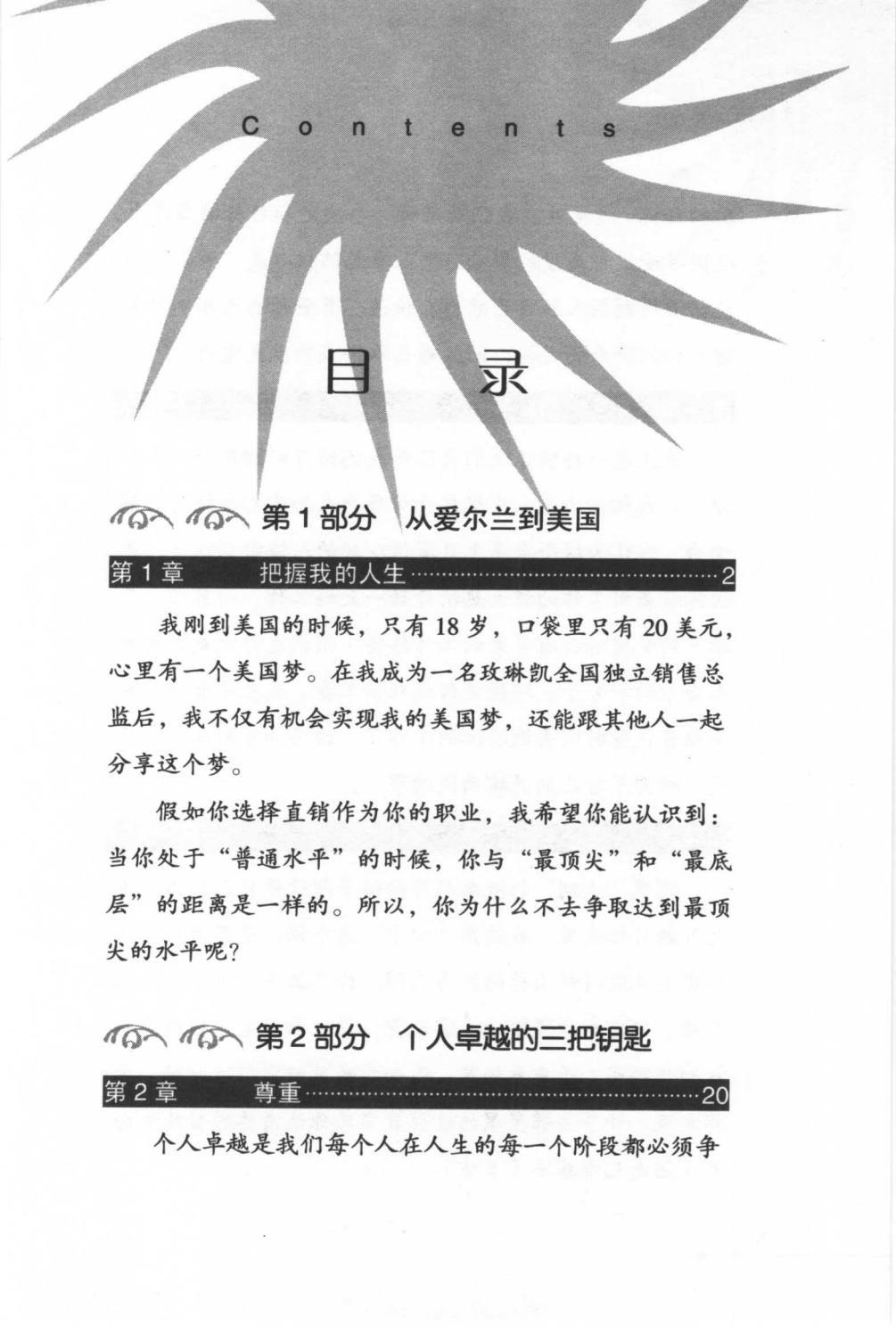
黄静，潘文富 著 16开 定价：22元 出版时间：2005年6月

作为供应商，你了解大卖场吗？大卖场价格倒挂，你应该怎么办？如何成为大卖场喜欢的供应商？未来大卖场会是什么样子？……本书让你了解大卖场，精通与大卖场合作之道，赢取最大化的利益！

以上图书各大新华书店均有售，或按如下地址咨询：

北京世纪波文化发展有限公司（北京市海淀区翠微东里甲2号为
华大厦）

邮编：100036 电话：010-68257773 E-mail: sjb@phei.com.cn



C o n t e n t s

目 录

第1部分 从爱尔兰到美国

第1章 把握我的人生 2

我刚到美国的时候，只有18岁，口袋里只有20美元，心里有一个美国梦。在我成为一名玫琳凯全国独立销售总监后，我不仅有机会实现我的美国梦，还能跟其他人一起分享这个梦。

假如你选择直销作为你的职业，我希望你能认识到：当你处于“普通水平”的时候，你与“最顶尖”和“最底层”的距离是一样的。所以，你为什么不去争取达到最顶尖的水平呢？

第2部分 个人卓越的三把钥匙

第2章 尊重 20

个人卓越是我们每个人在人生的每一个阶段都必须争

取的目标。这反映在我们对待每一个决定和目标的态度上，也同时受这种态度的影响。个人卓越的核心是“尊重”。它包括看得到别人和自己的内在价值。尊重你自己和别人是建立任何联系的关键，而且对你取得成功至关重要。

第3章 欢庆38

欢庆是一种能让我们自己和我们的目标都获得新生的方式。我相信为他人庆祝成功对每个人而言都有极大的影响力。我认为这个世界上只有很少数的人能做到这样：不仅能带着对工作的极大热情开始一天的工作，而且在一天结束的时候还拥有更大的工作热情。而我也许就是这少数人当中的一分子。即使是付我双倍工资，我也不能想象和不愿意花费时间去做其他的工作了，因为分享别人的成功是一种为了自己的灵魂而做的事。

第4章 达到目标51

这里“达到”的概念与那些似乎超过你自己能力范围之外的目标有关。我使用“似乎”这个词，是因为目标其实根本就没有超出你的能力范围。你不必关注那个伟大的目标，只需要你慢慢地去实现它，你可以设定一张通向目标的路径图。最重要的是，假如你的目标定得很明确，你将发现，伸手去够星星的过程其实比你认清你的梦想和每天承诺走几步难不了多少。

 第3部分 直销成功的十大原则

第5章 用冠军的方式思考.....66

像一名冠军一样思考问题，包括认识你自己的天赋，并决心最大程度地发挥自己的天赋。

第6章 自律产生卓越.....78

你想过你的梦想吗？你是否因为梦想太远大，感到难以实现而放弃了奋斗呢？我鼓励你，一旦做出承诺就坚持自律的生活原则。计划好每一天，且每一天都按照计划进行。这就是你能够发现自己是多么能干、多么有天赋的成功方法。

第7章 我做不到！.....90

做出“我做不到！”的承诺常常不是为了挣得成百上千万的美元或者得到别人的认可。“我做不到！”是相信自己，或者是照顾你的家人。

我想鼓励你考虑一下，你想要从生活中得到什么？你的梦想可能与你的家人或者与某个你所爱的人有关。今天我想告诉你的是现在就是掌握你自己当前和未来生活的时候。

第8章 积极地思考，积极地生活 104

在直销中，成功是一次选择，快乐也是如此。你可以选择成为生活的牺牲品，也可以选择成为生活的成功者。我希望你们努力地专注于你生活中积极的每一方面。

第9章 转败为胜 117

失败在人们生活中常常是需要被科学定义和解释的。在某些情况下，有些人认为，自己不能够克服这些因失败所带来的尴尬或毁坏。在另外一些情况下，有些人则认为失败是走向成功的垫脚石。失败只是用来说明他们曾经在哪里，而并不说明他们会在哪里终结。

你决定成为哪一类人呢？我猜想，你拥有梦想，或者至少过去有过梦想。你必须重新考虑你所感知到的道路，并对你生活中的失败做出回应，开始把它们看成是对过去而不是对未来的定义。成功，它真的是你的选择。

第10章 诚信 128

要想在销售领域取得长久持续的成功，你需要具备的最重要的一个特点就是诚信。虽然一些人可能会说，这种说法也太显而易见了，但事实上，真正具备诚信的品质远比嘴上说说所包含的内涵要丰富得多。在销售业务上，建立和保持良好的客户关系的关键，是需要坚持某些道德或伦理原则。

第 11 章 发现你梦想的力量 138

几乎每一个人都有梦想。我希望你花一点时间完成你的梦想清单，也要提供一份实现你梦想的行动计划。最后，我希望你做出实现与你的理想相关的日常目标的承诺。它基本上归结为三个词：梦想、计划和行动。即写下你的梦想清单，制定你个人的成功计划，然后去实现它！

第 12 章 避免自我妨碍 151

植根于你童年生活时期的心理愤恨感，可能妨碍你的生活以及你的事业。作为直销人员，确保你不落入自我妨碍陷阱的方法之一，就是零星地与另一位销售人员进行会谈。最好安排自己与某个真正关心你，并告诉你事实的人会谈。

第 13 章 坚持不懈 161

在人生的旅程中，我们面临着许多苦难和艰难抉择，但是你有权利决定是把这些困难当做障碍来对待，还是把它们当做隐藏着的机遇来对待。当你每一次遭遇人生挫折时，你必须肯定自己是一个成功者而不是一个失败者。也就是说，你要肯定自己的梦想和坚持不懈地追求梦想的承诺。

第 14 章 不要找借口 172

有一句谚语：“胜者有目标，败者找借口。”借口一般就是试图解释自己放弃的原因，比这更糟糕的情形是，借