

压力最小化，销售最大化

HZ BOOKS
华章经管

战胜 销售倦怠

(美) 史蒂芬·谢夫曼 著 冯学东 译

Stephen Schiffman



Beat Sales Burnout

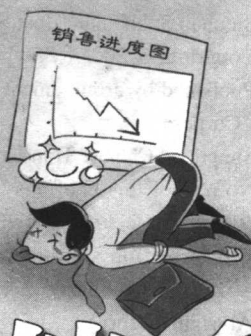


机械工业出版社
China Machine Press

战胜 销售倦怠

(美) 史蒂芬·谢夫曼 著 冯学东 译

Stephen Schiffman



Beat
Sales
Burnout



机械工业出版社
China Machine Press

Stephan Schiffman. Beat Sales Burnout.

Copyright © 2005 by Stephan Schiffman.

Published by arrangement with Adams Publishing, a Division of Adams Media Corporation.

Simplified Chinese Translation Copyright © 2005 by China Machine Press.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字版由Adams Publishing, a Division of Adams Media Corporation授权机械工业出版社在全球独家出版发行。未经出版者书面许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有,侵权必究。

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号:图字:01-2005-1317

图书在版编目(CIP)数据

战胜销售倦怠/(美)谢夫曼(Schiffman,S.)著;冯学东译.-北京:机械工业出版社,2005.6

书名原文:Beat Sales Burnout

ISBN 7-111-16477-6

I. 战… II. ①谢… ②冯… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第037229号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:颜诚若 版式设计:刘永青

北京中兴印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2005年6月第1版第1次印刷

880mm×1230mm 1/32·7.125印张

定 价:22.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
本社购书热线:(010) 68326294

投稿热线:(010) 88379007

译者序

近年来，职业倦怠渐渐成为职场人士不得不正视的严重问题。这在竞争激烈、压力重重的销售领域表现尤甚。如何应对销售中的倦怠，如何进行职场压力管理，已经成为众多职场人士关注的话题。

许多专家、学者往往从健康角度出发，对这一问题进行多角度、全方位的探讨和研究。但职业倦怠不仅仅是影响个人身心健康的一大根源，还是制约工作绩效、影响团队表现的一大隐患。

如何克服倦怠，如何对职业压力进行科学有效的管理，已成为众多企业、机关及其他组织广泛关注的课题。在中国，压力管理已经成为企业培训的一门重要课程。但如何把压力转化为前进的动力，如何把职业倦怠扼杀在萌芽状态，如何化压力的消极影响为积极影响，恐怕只靠闭门造车的研究和想当然的分析，是解决不了实际问题的。

在销售领域工作的几年中，我深知销售这一职业的辛苦与艰难，更体悟到销售带来的成就与辉煌，当然，对销售领域的

职业压力也是深有感触。因此，当我读完史蒂芬·谢夫曼先生这本战胜销售倦怠的书后，不由感慨万千。

书中作者结合丰富的从业阅历，对造成销售人员职业压力、导致销售人员职业倦怠的原因进行了细致分析，提出了应对策略和实用技巧，总结了成功经验与深刻感悟，特别提出了管理团队压力的技巧与方法。这是一本来源于实践的经验总结之作，绝非空发议论的泛泛之谈，更非不知所云的无病呻吟。当然，这也绝不是投机讨巧的空洞激励，不是危言耸听的故作激昂。它确实是切合实际、有感而发的针对性之作。

史蒂芬·谢夫曼长期致力于销售培训工作，即使在紧张繁忙的培训之中，他也从没脱离销售的一线工作，而是踏踏实实地率先垂范，一直努力实践着电话销售的基础工作。这种扎实的一线工作经历和体悟，相信能为读者带来实用的方法指导和有益的心得交流。

特别值得一提的是，本书对那些从事电话销售的销售人员，具有极为重要的借鉴意义。书中列举了大量来源于现实的事例，对电话销售中的常见疑问和困惑进行了细致分析和解答。

本书列举了大量关于压力管理的网上资源，相信有兴趣的读者凭此可以了解压力管理最新的研究动态。

正如本书所言，这确实是一本能够让销售人员以最小压力换来最大销售成果的实用方法指南，是销售人士战胜倦怠，实现成功销售职业生涯的生存指南。

本书中文翻译是多位译者通力合作的结果：第一、四部分的初稿翻译由林祝君完成，第二部分初稿翻译工作得益于林胜

军的辛勤工作，王奇峰翻译完成了第三部分感悟内容，书中附录部分的网上资料翻译是我的朋友张岩岩独立完成的。全书的统稿及后期细节处理由我完成。

时间仓促，水平有限，书中翻译错误及不足之处，请多多批评、指正。凡有指教，请赐：carlinv@sohu.com。

冯学东

2005年3月

引 言

怎样才能让自己的销售生涯重焕生机，怎样才能对自己的销售职业前景做出全新展望，怎样才能坚决而彻底地摆脱销售中的倦怠不堪？针对所有上述问题，本书都概括归纳了简明有效的解决思路。

为什么销售领域的专业人士应该关注这类问题？请看看下面的一些数据吧：

- 近年来，令大多数就业专家感到不可思议的是，销售人员呈现出异乎寻常的高比例离职态势。据北卡罗来纳州国际销售绩效咨询顾问公司 (Sales Performance International) 对113家企业（其中多数属于跨国销售公司）的调查显示，公司销售人员的年平均新雇员工比率^①远远超出了预期年均15%的两倍之多！在多数情况下，这种比率竟高达40%~50%。有些是在经济不景气的背景下，对销售状况不佳的人员进行减员的结果，但其中还有相当惊人的比率，即大约25%的离职是员工自己选择的结果！对这25%的离

① 补缺人员数与雇佣人员总数的比值。——译者注

职人员，销售公司希望能够尽力挽留，但员工却选择了离开，选择了变更工作单位（甚至是选择了变更职业，彻底离开了销售领域）。（资料来源：《客户关系管理杂志》，*CRM Magazine*，2003年1月10日。）

- www.objectivemanagement.com的数据表明，在美国，每个公司由于销售人员的更替补缺而导致的费用（包括招聘、培训和管理费用）年平均是464 000美元。
- 纽约州新学院大学（the New School University of New York）查尔斯·华纳教授的调查显示，有90%以上的公司反映，在应对“业绩稳定”的销售人员“跳槽”方面，各个公司不同程度地存在一定问题。几近1/3的被调查人员估计，在他们公司，有20%~30%的销售人员存在着“跳槽”倾向，而相当一部分的被调查人员估计，这一数字甚至超过了40%。

我们应该正视这一问题。那些承受压力已到极点的销售人员，相继选择“跳槽”，纷纷离职而去，这对销售人员自身职业生涯的发展（或是对销售经理）来说，都是无益的。如果认识到这一点，那么在重新认识自我、重新认识自身职业发展方面，实际上就已经迈出了最为关键的一步。接下来，请打开书本，接着阅读吧！

目 录

译者序

引 言

第一部分 克服倦怠策略概览

克服倦怠策略1	2
自我测试	
克服倦怠策略2	9
了解创造性压力与倦怠性压力的区别	
克服倦怠策略3	13
遇到压力，及时确认	
克服倦怠策略4	18
注意日常饮食调配	
克服倦怠策略5	20
多做运动，让自己动起来	
克服倦怠策略6	23
学会正确呼吸	

克服倦怠策略7	25
换个观点看问题	
克服倦怠策略8	28
适时奖赏自己	
克服倦怠策略9	30
适当限制自己的能力范围	
克服倦怠策略10	32
要具有大雁的意识	
克服倦怠策略11	35
不要成为另一个埃莉诺	
克服倦怠策略12	39
对相似活动进行归类管理	
克服倦怠策略13	43
重新找回珍贵的清晨时光	
克服倦怠策略14	45
诱发成功	
克服倦怠策略15	47
充分利用途中时间	
克服倦怠策略16	48
注重良好工作环境的营造	
克服倦怠策略17	51
顺势进入良好的销售状态	

克服倦怠策略18	58
勇于向经理求助	
克服倦怠策略19	60
试一试其他方式	
克服倦怠策略20	62
莫怕“拒绝”	
克服倦怠策略21	65
了解与自身工作相关的统计数据	
克服倦怠策略22	68
根除销售下滑顽症	
克服倦怠策略23	72
把握10条戒律，让销售下滑成为历史	
克服倦怠策略24	75
以21天为周期，培养良好的销售习惯	

第二部分 戒除恶习

倦怠习惯1	80
自以为是，自欺欺人	
倦怠习惯2	88
设定平淡无奇的目标	
倦怠习惯3	91
对自己的时间安排没有监控、追踪	

倦怠习惯4	95
对刚刚过去的一天无法准确评价	
倦怠习惯5	98
初次面谈时，无法有效引起他人注意	
倦怠习惯6	102
夸夸其谈	
倦怠习惯7	105
做过所有努力却无法赢得对方丝毫承诺	
倦怠习惯8	111
客户一旦购买，旋即就被遗忘	
倦怠习惯9	115
没有成为客户的坚强后盾	
倦怠习惯10	120
不听取客户的意见反馈	
倦怠习惯11	124
制定的销售计划不切实际	
倦怠习惯12	125
没有与技术人员建立友好合作的关系	
倦怠习惯13	128
不重视上司的参与和支持	
倦怠习惯14	130
没有丝毫紧迫感	

第三部分 感 悟

感悟1	134
-----------	-----

提升专业技能，防止销售倦怠

感悟2	138
-----------	-----

紧迫并不等于焦虑

感悟3	141
-----------	-----

面临职业发展的关键阶段

感悟4	145
-----------	-----

销售生涯发展的5个阶段

感悟5	149
-----------	-----

取得销售进展，需要付出代价

感悟6	152
-----------	-----

不受倦怠困扰的销售人员具有某些特定的性格特征

感悟7	155
-----------	-----

无法事必躬亲

感悟8	157
-----------	-----

找到适合自己的信念

第四部分 写给销售经理

战胜销售团队倦怠的建议1	160
--------------------	-----

确定理想销售人员的品性

战胜销售团队倦怠的建议2	161
贯彻共存亡、共呼吸、共苦乐的聘用原则	
战胜销售团队倦怠的建议3	164
为马拉松式的职业征程做出战略规划	
战胜销售团队倦怠的建议4	169
确定常规的一对一培训指导	
战胜销售团队倦怠的建议5	171
选择合适的指导老师	
战胜销售团队倦怠的建议6	173
为整个团队制定一个为期8周的训练指导计划	
战胜销售团队倦怠的建议7	179
把握技能学习转化曲线	
战胜销售团队倦怠的建议8	181
围绕优秀员工设计人员培训及留用计划	
战胜销售团队倦怠的建议9	183
为销售人员选择适当的薪金	
战胜销售团队倦怠的建议10	185
进行业务拓展的电话联系时，尽量避开压力的干扰	
战胜销售团队倦怠的建议11	187
把握销售人员这项特殊“投资”	
战胜销售团队倦怠的建议12	189
把握潜在客户管理系统的关键与精髓	

战胜销售团队倦怠的建议13	194
利用潜在客户管理系统进行预测	
战胜销售团队倦怠的建议14	200
杜绝销售中“弄虚作假”的现象	
战胜销售团队倦怠的建议15	203
发动一场电话闪击战	
战胜销售团队倦怠的建议16	205
了解销售面临的基本实情	
附录：电话销售专业人士预防倦怠	207

第一部分

克服倦怠策略概览

在本书这一部分，你将了解有关倦怠的基本知识：倦怠是什么，倦怠的症状有哪些，什么导致了倦怠的产生，倦怠与压力的关系，倦怠有哪些不同类别，销售人员如何在无意中增加了倦怠发生的可能性等。

在本书这一部分，你还将了解一些简单实用的策略，这些简便的策略可以马上付诸实施，从而把倦怠扼杀在萌芽状态。借助这些策略，你将把握先机，占据主动，及早战胜倦怠，以免倦怠吞掉你大笔的销售提成，甚至是危及你职业生涯的良好发展。

本书的“策略”部分，为后续内容奠定了基础，因此，应该先睹为快。

克服倦怠策略 1

自我测试

学会识别倦怠。

“世上从来没有伟人，只有艰巨的挑战，需要普普通通的人奋起应对。”

——海军上将“公牛”威廉·哈尔西^①（1882—1959）

美国海军两次世界大战将领

依据佐治亚州亚特兰大霍利斯谛克压力抑制学会（Wholistic Stress Control Institute）的定义，倦怠指的是：

长期压力情形下，逐步发展而成的一种状态，精力逐渐衰退并最终耗尽的一种状况，由于自我主动施加的过分要求及家庭、工作、朋友、价值观体系和社会等外部因素施加的苛刻要求而产生的一种心力交瘁、精疲力竭的感觉；要处理好心理及个人内在需求的矛盾和冲突，就会耗尽人的精力，从而导致的

^① 美国海军将领，在第二次世界大战期间他率领美军取得数次重大胜利，其中包括莱特湾战役（1944年），1945年9月2日，日本人在他的旗舰密苏里号的甲板上正式投降。——译者注