

员工成长书架  
Employee Development

➤ 增进企业效益的黄金读本 提升员工业绩的实战课堂 ◀

# 世界上 最神奇的 24堂业绩课

● 张保文 杨婧◎编著 ●

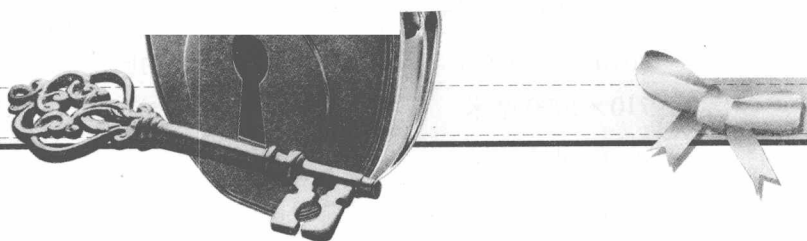


员工刷新业绩——企业提升效益——业绩驱动双赢

石油工业出版社

增进企业效益的黄金读本  
提升员工业绩的实战课堂

# 世界上 最神奇的 24堂业绩课



员工刷新业绩——企业提升效益——业绩驱动双赢

石油工业出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

世界上最神奇的 24 堂业绩课 / 张保文, 杨婧编著.  
北京: 石油工业出版社, 2010.1  
ISBN 978-7-5021-7501-6

I . 世…  
II . ①张… ②杨…  
III . 企业管理  
IV . F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 207313 号

## 世界上最神奇的 24 堂业绩课

张保文 杨 婧 编著

---

出版发行: 石油工业出版社  
(北京安定门外安华里 2 区 1 号楼 100011)  
网 址: [www.petropub.com.cn](http://www.petropub.com.cn)  
编辑部: (010) 64523616 64523714  
营销部: (010) 64523603 64523604

经 销: 全国新华书店  
印 刷: 北京晨旭印刷厂

---

2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷  
710×1000 毫米 开本: 1/16 印张: 15  
字数: 318 千字

---

定价: 28.00 元  
(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)  
版权所有, 翻印必究

# Preface

## 前言

当今市场竞争激烈，每个企业都有自己或短期或长期的发展目标，无论是短期目标还是长期目标，都围绕着四个字——创造利润。

在经济基础决定上层建筑的规律指导下，企业的管理者都深深地明白，只有创造了利润，才有企业存在和发展的可能。没有利润，一切都是空谈。

在一个企业里，一个员工能否被企业重用，受上司青睐，被同事认可，能否在职场上立稳脚跟、发展事业，甚至成为行业精英，最大的筹码就是为企业创造利润，而创造利润的前提是要创造业绩。

业绩是员工最有力的个人简介，是员工自身实力的最佳说明。

现实中，很多企业管理者都被问到这样的问题：什么是他们评价一个员工工作能力的标准？什么是一个员工晋升工作岗位的最大筹码？这些管理者都毫不犹豫地答道：“业绩。”

由此，我们不能不发出这样的感慨：这真是一个凭业绩说话的时代啊！而在这样一个时代里，每一位职场人士如果想被冠以“优秀”、“上进”、“精英”、“成功人士”等字眼，最有说服力的评价基点恐怕就是能够为所在企业、所在行业创造突出的业绩与丰厚的利润了。

不是吗？

的确如此。工作中，你所在的企业不是以你的工作业绩来衡量你的能力吗？不是以你的业务水平来考虑为你加多少薪水、发多少奖金吗？不是以你能为企业带来多大效益来决定你的晋升吗？不是以你能为企业的发展尽多大力量来决定对你的取舍吗？……

如果以上问题在你那里都是肯定回答的话，你就不得不清醒地认识到：企业要你不是因为你有高文凭、高学历；不是你口吐莲花、巧舌



如簧；不是因为你外表俊朗漂亮，看起来多么精神；不是因为你百般讨好，博得上司喜欢；不是因为你工作多么努力，天天加班到深夜……而是因为你能为企业创造业绩、创造利润。

也许有人对此很不屑，认为“是否能创造业绩并不重要，重要的是过程”。这是一个太可笑、太幼稚、太浪漫的观点，也许爱情上适用，也许文学创作上适用，但在职场上绝对行不通。职场就是战场，如果你真的傻傻地怀着这种所谓的“超然”心态去工作，不仅创造不了业绩，还可能让你身心俱疲。这也正是有人很努力却依然被解雇、有人常加班却依然不受宠、有人很忠诚却依然得不到晋升的重要原因。

所以，职场上，结果是检验员工优劣的最大标准，业绩是证明员工能力的最佳标尺。一个员工是否优秀、能否成功，最关键的是看他所创造的业绩。明白了这点，从此刻开始，你就不得不为业绩而继续努力了。

正是为了帮助大家适应这种“凭业绩说话”的职场现实，我们精心地为渴望在工作中创造业绩的职场人士编写了这本《世界上最神奇的24堂业绩课》。本书既囊括了创造业绩的诸多有效工作理念，供读者了解创造业绩所必须具备的一些职场态度，例如，忠诚、敬业、充满激情、关注细节、有效执行、主动做事等，又为职场人士在工作实践中所遇到的具体问题提出了有效的解决方法，例如，如何维护良好的客户关系、如何掌握与客户沟通的艺术、如何成功地与客户谈判等，是集理念和方法于一体的实用性业绩课程。

于繁忙中抽出片刻闲暇阅读此书，或许其中的一段话能解开困扰你许久的工作难题；或许其中的一种应对方法能帮你拿下你正苦心应对的客户；或许其中的一个小技巧能让你坦然、宽容地对待工作中的不如意……本书不是助你提升一时的业绩，而是助你找到创造业绩的长久方法，为你拥有一个辉煌的职场人生添砖加瓦。有此妙法，何乐而不读呢！



### 第一篇 实力最有发言权，业绩才是硬道理

- 第1课 职场圈里，业绩是最有力的个人简介 /002**
- 实力最有发言权：这是一个凭业绩说话的时代 /003
  - 为什么要抓业绩：你的业绩就是你的良弓 /005
  - 任务——结果——好结果：体悟业绩的三种境界 /006
  - 利润是企业生存之本，业绩是基业常青之根 /008
  - 企业对员工的基本诉求：爱我，就请为我创造业绩 /010
- 第2课 现实面前，工作才是我们创造业绩的最好平台 /012**
- 珍惜你的工作：锁定工作才能锁定业绩 /013
  - 岗位平凡，业绩不凡 /014
  - 业绩面前，你才是工作的最终受益人 /017
- 第3课 努力工作，为什么业绩平平：  
做事无绩效的五大不良行为 /019**
- 不良行为之“盲”：盲目从事，尽做无用功 /020
  - 不良行为之“推”：推卸责任，不尽职尽责 /021
  - 不良行为之“躁”：做事焦躁，不脚踏实地 /023
  - 不良行为之“俗”：因循守旧，不开辟新道 /025
  - 不良行为之“短”：目光短浅，好安于现状 /027



**第4课 业绩到底意味着什么：**

**你必须知道的“一二三四” /029**

秉持“一”种信念：我可以 /030

拥有“两”种能力：自我反省的能力、自我控制的能力 /031

保持“三”种精神：主人翁精神、奉献精神、进取精神 /033

培养“四”种意识：感恩意识、大局意识、冒险意识、归零意识 /035

**第5课 拿出你的业绩来吧：业绩不靠偶遇，而靠实干 /038**

实干胜于空言：口吐莲花不如手出业绩 /039

用“脚”做梦：靠实践让创造业绩的梦想成为现实 /041

把握机会：时刻准备着敲开业绩的大门 /042



**第二篇 历练自我，成为创造一流业绩的高手**

**第6课 用激情的“火花”接通高业绩的“电源” /046**

满腔热忱，用事业心去工作 /047

全力以赴，做拉着企业奔跑的头狼 /048

尽善尽美，不断追求工作的至高境界 /050

**第7课 提高“敬业指数”，让业绩一路飘绿 /053**

立足本职，做好工作没有捷径可寻 /054

认真做事，糊弄工作就是糊弄业绩 /056

薪水面前，找准“钱”与“前”间的平衡点 /058

**第8课 “忠”赢得老板信任，“诚”照亮职场人生 /060**

待人如己，多为企业着想 /061

抵制诱惑，严守企业机密 /063

跳槽之前，去留之间慎思量 /064

维护企业形象如同维护自己的面子 /066

- 第9课 今天工作勤负责，明天才会快提升 /069**  
 明确职责，把分内事做得漂漂亮亮 /070  
 提升技能，成为不可或缺的行家里手 /072  
 问题当前，聪明的人会改变自己 /074  
 提升自我，为了更好的明天而学习 /076
- 第10课 每个环节做好一点，最终结果就会好一截 /079**  
 见微知著：没有细节，哪有大事 /080  
 找准感觉，及时捕捉“零次信息” /082  
 把握小事，抓住每一个细小机会 /083
- 第11课 高效执行，不能让命令成为“水中月” /086**  
 面对任务，你的天职是服从 /087  
 进入状态，一次只需要做一件事 /089  
 执行的世界里没有“借口”二字 /091
- 第12课 不只做老板交代的事，主动做企业最需要的事 /093**  
 把企业当成自己的，要有主人翁意识 /094  
 不只做老板交代的事，主动做企业最需要的事 /095  
 积极主动，具有随时“补位”的意识 /097  
 多做“分外事”，业绩自然来 /098  
 充当“智囊”，抢在老板之前思考 /100



### 第三篇 智慧做事，用智慧杠杆撬动业绩

- 第13课 有“智”者事竟成，智慧是业绩的冶炼炉 /104**  
 观念超前，无米也成炊 /105  
 别样出牌，将“坏”变“好” /107  
 超越困难，用“心”换“新” /108





主动思考，常换大脑，胜人一筹 /111

### 第14课 运用思维利器，让业务僵局“柳暗花明” /113

突破思维定式，创造最佳业绩 /114

反转大脑，运用逆向思维法让业绩逐渐上升 /115

运用发散思维法，打破原有的思维格局 /117

培养简化思维，不要把事情人为地复杂化 /119

换位思考，掌握顾客的心理 /121

### 第15课 发挥创造性思维优势，寻找创造业绩的机会 /123

创造性思维，引导需求 /124

先人一步，占领市场 /126

见招拆招，百问不倒 /127

推陈出新，引人好奇 /128

利益驱动，陈述利好 /130

### 第16课 追求高效率，管理好时间 /132

追求高效能，做正确的事 /133

拒绝拖沓，不让今天的事情“过夜” /135

对时间进行合理分配 /137

快工出好活，找出高效背后的工作方法 /139



## 第四篇 方法至上，掌握创造业绩的实战方略

### 第17课 不“打”不相识：利用电话挖掘业绩源泉 /142

做好电话沟通的准备 /143

好的开场白是电话沟通的开始 /144

从对方最感兴趣的话题入手 /146

转达电话的技巧 /147

- 应对特殊电话的技巧 /149
- 第18课 顾客就是上帝：建立和维护良好的客户关系 /152**
- 利用老客户，开发新客户资源 /153
- 为客户建立档案，管好客户资源 /155
- 做好售后跟踪服务，和客户紧密联系 /157
- 不要轻易对客户作出承诺 /158
- 提供超值服务，赢得长期客户 /160
- 第19课 打开沟通之窗，掌握与客户说话的艺术 /163**
- 有效沟通扫除前进障碍 /164
- 让客户“愿意交流” /165
- 往交流大餐中加点“幽默”料 /167
- 倾听，此时无声胜有声 /168
- 第20课 谈判制胜，于口吐莲花中抓住业绩 /171**
- 在价格谈判上争取达到双赢 /172
- 找对技巧，灵活应对客户的讨价还价 /173
- 让事实说话，学会及时扭转谈判局面 /175
- 以退为进，让谈判对手“束手就擒” /178
- 于让步中把握进攻的机会 /179
- 第21课 站在客户的角度，掌握客户的真正需求 /181**
- 人性化服务是你的最佳卖点 /182
- 赞美是世界上最好的语言 /184
- 掌握顾客需求，从顾客的喜好出发 /186
- 真诚地把顾客当成自己的朋友 /188
- 第22课 成交高于一切，掌握步步为营的成交法 /190**
- 误听试探成交法 /191
- 启发式成交法 /192
- 最后期限成交法 /194



从众心理成交法 /196

假设成交法 /197

**第23课 重视八大高诚信法则，业绩不再遥远 /199**

日清法则——拒绝在工作中拖延 /200

横山法则——自己管理好自己 /201

杠杆法则——让对手成为杠杆 /202

求爱法则——用真诚打动顾客 /204

钩子法则——激发顾客的需求 /206

催化法则——建立成熟的客户关系 /208

加演法则——不断提升服务质量 /210

80 / 20法则——重点出击，高利回报 /212

**第24课 步出社交的围墙，打造最结实的人脉关系网 /214**

朋友多了路好走 /215

拓展人脉的四大策略 /216

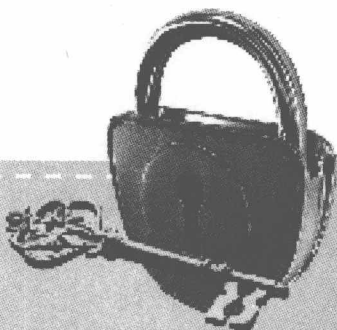
求人办事的五种绝招 /218

如何把握人际交往的分寸 /220

如何应对个性稳重的客户 /222

用人脉延伸你的工作能力 /223

发掘你周围的人脉资源 /225



Part 1 ▸

第一篇

## 实力最有发言权，业绩才是硬道理

- 第1课 职场圈里，业绩是最有力的个人简介
- 第2课 现实面前，工作才是我们创造业绩的最好平台
- 第3课 努力工作，为什么业绩平平：做事无绩效的五大不良行为
- 第4课 业绩到底意味着什么：你必须知道的“一二三四”
- 第5课 拿出你的业绩来吧：业绩不靠偶遇，而靠实干

## 第1课

# 职场圈里，业绩是最有力的个人简介

### 本课导读 >>

当今时代是凭业绩说话的时代。业绩是检验个人工作能力的标准，能创造业绩的员工才是企业最宝贵的资产。所以，作为一名企业员工，不要一味地推销自己，说自己多么优秀、多么有才华、多么努力，如果你真的够强的话，即使什么都不用说也没有关系，因为你的业绩就足以说明一切！

也就是说，一个人如果仅仅忠诚、敬业、对工作充满激情，却总是业绩不佳，那么无论他多么努力，也难以获得升职和加薪，还可能成为企业最先考虑的“去掉人选”。因为，再有耐心的领导，也难以容忍一个长期无业绩的员工。

这个世界就是这么残酷。所以，立志在职场上“超越平庸，达至优秀”的员工，什么都不用说，还是先努力创造业绩吧！

### 本课主讲 >>

- ◎ 实力最有发言权：这是一个凭业绩说话的时代
- ◎ 为什么要抓业绩：你的业绩就是你的良弓
- ◎ 任务—结果—好结果：体悟业绩的三种境界
- ◎ 利润是企业生存之本，业绩是基业常青之根
- ◎ 企业对员工的基本诉求：爱我，就请为我创造业绩

## 实力最有发言权：这是一个凭业绩说话的时代

有一位房地产销售总监说：“所有企业的管理者和老板只认一样东西，就是业绩。老板给我高薪，凭什么呢？最根本的就要看我所创造的业绩能在市场上产生多大的利润。”

我国伟大的改革开放总设计师邓小平同志也说过：“不管黑猫白猫，能捉住老鼠就是好猫。”他强调的也是业绩乃评判能力高低的重要标准。

由此可知，当今时代就是以业绩论英雄的时代，就是以业绩作为标准来检验一切的时代。

业绩对我们来说是如此重要，那么到底什么是业绩呢？

所谓业绩，就是指员工工作中取得的成绩、成就，是员工履行岗位责任的成果，是员工一定时间内工作目标的实现程度。一个员工在具体岗位上做出与之相称的工作业绩是岗位职责的起码要求。业绩作为一个重要的衡量标准，检验着员工的工作能力。

正所谓实力最有发言权，这是一个凭业绩说话的时代，能创造业绩的员工是企业最宝贵的财产。

甲、乙、丙三个人一起供职于一家加工贸易公司。虽然公司的产品不错，销路也不错，但由于公司前一任销售经理跳槽，一些货款无法及时收回。

四川一位大客户半年前就买了公司10万元的产品，但总以各种理由迟迟不肯支付货款，公司决定派业务员甲去讨账。那位大客户没有给业务员甲好脸色，他说那些产品的销量一般，让甲过一段时间再来。业务员甲心想：他欠的又不是我的钱，跟我没什么关系，便返回公司。

业务员甲无功而返，公司只得派业务员乙去要账。业务员乙找到那位大客户，他的态度依然很强硬，说这段时间资金周转很困难，让乙体谅他的难处，并保证等资金到位了一定还钱。业务员乙也无功而返。



## 世界上最神奇的24堂业绩课

没办法，公司只得再派业务员丙去讨账。丙刚跟那位大客户见面，就被大客户指桑骂槐地教训了一顿，说公司三番两次派人来逼账，摆明了就是不相信他，以后没法合作了。丙并没有被客户的态度吓退，他想尽了办法说服那位大客户。晓之以情，动之以理，说到最伤心处，大客户眼睛也湿润了，终于开了一张10万元的现金支票给丙。

业务员丙很开心地拿着支票到银行取钱，结果却被告知账上只有99900元。很明显，对方耍了个花招，那位客户给的是一张无法兑现的支票。丙灵机一动，自己拿出100元存到客户公司的账户里，这样一来，账户里就有了10万元，立即将支票兑了现。

当丙带着这10万元货款回到公司时，领导对他刮目相看，非常欣赏他，并号召公司其他的员工向他学习。后来，公司发展得很快，业务员丙也很努力，在不到5年的时间里，他就当上了公司的副总经理，后来又晋升为总经理，而甲和乙依然只是公司里最普通的业务员。

业绩成了丙与甲、乙两个业务员的一道分水岭：丙通过自己的实力创造了业绩，也获得了老板的肯定；而甲、乙两人因为业绩平平，只能做一名普通业务员。丙优于甲、乙两人的原因就是他为企业创造了业绩。

从很多类似的例子中我们可以明白这样一个道理：职业生涯起伏不定，难以捉摸，唯有调动自己的全部才智，以出色的业绩对企业产生吸引力，这样才能站稳脚跟，立于职场不败之地。

成绩，成绩，学生的命根；业绩，业绩，员工的命根！业绩的好坏决定着你在企业里的地位。所以你要时刻牢记：创一流业绩，做企业精英，成为公司栋梁！



### 不得不记的课堂笔记

- ◎在这个以业绩论英雄的时代，业绩第一，你才能被称为第一。
- ◎不管黑猫白猫，能捉住老鼠就是好猫。
- ◎只要你能创造业绩，不管在什么企业你都能得到领导的器重，得到晋升的机会。

## 为什么要抓业绩：你的业绩就是你的良弓

从前有个猎人，射箭的技巧非常精湛，每次村里的年轻人一同外出打猎他猎到的动物都最多，大伙儿便封了他一个头衔，叫“猎王”。

猎王原来用的那张弓，外表普通，很不起眼，有了猎王的头衔之后，他心想：“我的身份已经跟以前大不相同了，如果再用这张难看的弓，一定会遭人笑话。”于是便把旧弓丢弃了，另外找人制造了一张新弓，上面雕刻了非常精致的花纹，每个人见了都忍不住要摸一摸，称赞几句。猎王更得意了。

有一天，村子里举行射箭比赛，猎王带着美丽的新弓很神气地到达比赛地点。到猎王出场时，大伙儿都鼓掌喝彩，准备看他一显身手。

只见猎王拈弓搭箭，刚将弦一拉紧，那美丽的雕花弓竟然当场折断了。在场的人个个哈哈大笑，猎王面红耳赤，一时羞窘得说不出话来。

职场上，你的业绩就是你的良弓，外表再精致，若无法猎取动物也是没用的。只有不断提高自己的价值，提升自己的业绩，才能“获得猎物”。

俗话说得好：“不要听一个人所说的，应当看一个人所做的。”业绩是检验员工优劣的重要标准，是证明员工能力的尺度。一个员工是否优秀，关键要看他所创造的业绩。一个企业要赢得核心竞争力，要的还是业绩，而业绩是要靠员工的努力来实现的。

然而，现实中，我们常常会看到一些只知抱怨而不知努力的员工。他们应付生活、应付工作，做一天和尚撞一天钟，从来不打算尽力去创造骄人的业绩。他们没有奋斗目标，没有成就感，得过且过，过着毫无意义的生活。某汽车修理厂的修理工小吴就是这类员工的一个典型代表。

从进汽车修理厂的第一天起，小吴就开始喋喋不休地抱怨，“修理这活太脏了，瞧瞧我身上弄的”，“真累呀，我简直讨厌死这份工作了”……每天，小吴都是在抱怨和不满的情绪中度过的。他认为自己在受煎熬，像奴隶一样在卖苦力。因此，小吴每时每刻都窥视着师傅的眼神与行动，稍有空隙，他





便偷懒耍滑，随便应付工作。

转眼几年过去了，当时与小吴一同进厂的3个工友凭着各自精湛的手艺，或另谋高就，或被公司送去进修，独有小吴，仍旧在抱怨声中做他讨厌的修理工。

几乎每个企业都可能存在像小吴这样的员工：他们每天按时打卡，准时出现在办公室里，却没有很好地完成工作；每天早出晚归、忙忙碌碌，却没有创造业绩。对他们来说，工作只是一种应付：上班要应付、加班要应付、上司分派的工作要应付……像这样的员工是不可能有什么出色的业绩和成就的。从某种意义上说，这种应付工作的态度比失去工作更加可怕。对于一个员工来说，养成了不求业绩的恶习后，必定会轻视自己的工作。不着力追求业绩，不但降低工作的效率，还会使人丧失做事的才能，失去在未来社会中的竞争力。

作为一名员工，在工作中应该时刻告诫自己：我要为自己的现在和将来创造业绩，我要积累宝贵的无形资产，它们的价值远远超过了现在的一切。当你从一个新手成长为一个熟练的、高效的管理者时，你实际上已经获得了财富。你可以自己独立创业，也可以获得更好的机会，获得更高的回报。



### 不得不记的课堂笔记

- ◎只有花架子而无真本领的人，永远无法赢得别人的尊重与赏识。
- ◎作为一名职场人士，我们不只是为自己的现在，更是为我们的将来创造业绩。
- ◎没有业绩的员工，往往会成为公司裁员的“热门人选”，又何谈发展事业呢！

## 任务——结果——好结果：体悟业绩的三种境界

工作中，领导关心的不是出现了什么问题，应当怎样去解决，他们关注的是问题有没有得到解决，有没有一个确切的好结果。在这里，很多人都会有一个思想上的误区，认为自己只要完成了领导交代的任务，得到了结果，就