

鼎畅·个人成长系列

一本风靡欧美、被人尊为销售圣经的商业奇书
一本颠覆想象、完全开启智慧之源的哲理经典

拥抱拒绝

成功是终点，失败是到达终点的途径

GO FOR
NO!

〔美〕理查德·范顿 安德儿·华兹◎著
郭舫 赖伟雄◎译

九州出版社
JIUZHOU PRESS

鼎畅·个人成长系列

拥抱拒绝

〔美〕理查德·范顿 安德儿·华兹◎著
郭舫 赖伟雄◎译

九州出版社
JIUZHOU PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

拥抱拒绝/(美) 范顿 (Fenton, R.) . (美) 华兹 (Waltz, A.) 著; 郭舫, 赖伟雄译. —北京: 九州出版社, 2010. 4

书名原文: Go for no

ISBN 978 - 7 - 5108 - 0355 - 0

I. ①拥… II. ①范…②华…③郭…④赖… III. ①挫折 (心理学) —通俗读物 IV. ①B848.4 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 033413 号

著作权合同登记号: 图字 01 - 2010 - 0990 号

GO FOR NO by RICHARD FENTON & ANDREA WALTZ

Copyright: © 2007 by Courage Crafters Inc.

This edition arranged with Courage Crafters Inc.

through BIG APPLE TUTTLE - MORI AGENCY, LABUAN, MALAYSIA.

Simplified Chinese edition copyright:

2010 JIU ZHOU PRESS

拥抱拒绝

作 者: 理查德·范顿 安德儿·华兹 著

译 者: 郭 舫 赖伟雄

出版发行: 九州出版社

出 版 人: 徐尚定

地 址: 北京市西城区阜外大街甲 35 号 (100037)

发行电话: (010) 68992190/2/3/5/6

网 址: www.jiuzhoupress.com

电子信箱: jiuzhou@jiuzhoupress.com

印 刷: 北京通州富达印刷厂

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 32 开

印 张: 4

字 数: 90 千字

版 次: 2010 年 4 月第 1 版

印 次: 2010 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5108 - 0355 - 0

定 价: 20.00 元

★ 版权所有 侵权必究 ★

“不要因为过于胆怯、过于挑剔而不采取行动。人生只是一场实验！”

——拉尔夫·瓦尔多·爱默生 (Ralph Waldo Emerson, 美国著名作家、思想家)

献给

历史上最伟大的推销员 唐·范顿 (Don Fenton Sr.)

GO FOR NO

序言

序
言

《拥抱拒绝》是一个虚构性的故事，讲述了在埃里克·布莱顿（Eric Bratton）一生难忘的4天里所发生的事情。他是一位非常好的丈夫、极棒的弟弟、业绩平平的复印机销售员。

本书的写作，在很大程度上是受到了理查德的人生经历的激励。正如理查德所言：小时候，我拥有许多梦想；幼年时，我成天梦想着成为一名职业棒球运动员、作家、赛车手等等，不一而足。噢，对了，和大多数小男孩一样，我也喜欢恐龙，经常花上数个小时在后院里挖掘恐龙化石。

我8岁那年，有一天，我拿出我收藏的所有塑料恐龙，把它们放在地下室的一张桌子上，摆整齐以后，邀请所有邻居过来听我讲解恐龙。我还记得，当时我向每人收取了5

美分的人场费。

邻居们离开的时候，有一个大人走到我身旁，对我说：“你真是一个专业演讲人！”我当时根本不知道什么是专业演讲人，不过我当然喜欢他这么说！

8岁这一年，我发现了自己的梦想。

但是，在随后的30年里，这个梦想仍然只是……一个梦想。我压制了这个梦想，推开了这个梦想。我时不时想象自己成为一名专业演讲人的情景，沉醉其中、尽情玩味……做了所有事情，就是没有真正行动去做这件事情。

是因为缺乏天赋吗？不是，我能够抓住听众的注意力。是因为缺乏激情吗？不是，没有比演讲让我更想做的了。是因为某些外部力量阻碍了我吗？我倒是希望能怪罪某件事或某个人，但是也没有。

我的问题在哪里呢？我的问题非常简单，又太平常不过了……我害怕失败、害怕被拒绝。

但是，1997年12月初的时候，这一切都改变了。

我当时刚刚40岁出头，正当我对过去人生的境遇（准确来说，是我允许它们发生的人生境遇）进行相当严肃的自我反思的时候，我突然想起10多年前和一个导师进行的一次谈话。在那一瞬间，仿佛电源开关被打开了，我的世界顿时充满了亮光，一切都变得水晶般明亮。

几天以后，我开始了专业演讲人的生涯。在一年里，我就写了两本书，录制了五盘录像带，在美国一些大公司举行的会议上发表演讲，而我所做的一切，都只是遵循那位导师多年前给予我的教导。

我开始思索。如果同样的那个我，早 10 年开始重视导师的教导；如果现在这个更年长的、大脑开窍的我，和 10 年以前的那个思维封闭、无视教导的老旧的我进行一场对话，那岂不是一件很有意义的事情？就是这个时候，我萌发了写作本书的念头。

所以，如果你能够进入未来，同你自己……一个更聪明、更勇敢、更不胆怯的你……进行谈话，那会发生什么事情呢？埃里克·布莱顿就得到了这样的机会。它改变了他的人生。如果你也这样做，你的人生也会改变。

理查德·范顿 安德儿·华兹

目录→

GO FOR NO

序言	1
第一章 开门红：三个电话、三个成交	1
第二章 一堆零星琐事	4
第三章 这就是我做销售的原因	7
第四章 草莓溪高尔夫球场	11
第五章 到底发生了什么	13
第六章 你的气色不太好啊	15
第七章 另一个我	19
第八章 与镜像的对话	24
第九章 哇，是伊莲！	27
第十章 在“雨水”餐厅的晚餐	29
第十一章 你怎么知道他买完了呢？	32
第十二章 失败和成功的模式	35
第十三章 我们的人生开始发生不同	39
第十四章 无法拒绝的邀请	43
第十五章 反思的时刻	46
第十六章 我是机长	50
第十七章 学会拥抱拒绝！	54
第十八章 世界上最赋予人力量的词语	56

第十九章	订立拒绝的目标	59
第二十章	当你炽热的时候,你就是炽热的	64
第二十一章	下一个	66
第二十二章	海边的清晨	70
第二十三章	你不想买保险吧,想吗?	75
第二十四章	“不”并不等于“永远不”	79
第二十五章	大大地失败	83
第二十六章	倍数地失败	85
第二十七章	庆祝成功和失败	88
第二十八章	一眨眼间	90
第二十九章	多萝西回家了	95
后记	六个月后	98
附记		101
《拥抱拒绝》思考题		102
译者后记		105

GO FOR NO

第一章

开门红：三个电话、三个成交

第一章
开门红：三个电话、三个成交

这是 1990 年 3 月的第 3 个星期。

我转动着我那辆老爷车的方向盘，把它停靠在一间电话亭附近的停车位上。这辆车根本不是我最喜欢的汽车型号，但是我所在公司为所有销售员只配备这种车，谁也不例外。

这是我为“西部设备租赁公司”工作的第 3 个年头，我干得相当不错。我 28 岁，已婚，赚的钱也不少。请注意，我并不是令整个世界激情燃烧的成功销售员。从业绩上看，我在整个销售团队中只能算中游水平，但是同我大多数朋友比起来，我拥有的是一个梦想般的工作。作为复印机部门的租赁代表，我可以自己决定上班时间，而收入是上不封顶的。今天就是一个很好的例子：一旦我决心去做，就没有什么是不可能的。

我往电话投币孔投进了1枚硬币，拨动了号码。对方说话了：“下午好，这是‘第四街’画廊，我是伊莲·布莱顿。”

“你猜猜，你丈夫今天都做了什么！”我咧嘴笑着说道。

“亲爱的，你真会挑选时间。我现在真的很忙，还有一个电话在等着我接呢。”

“那就快点儿猜吧。”

“好吧。你今天抢劫银行了？”

“差不多吧。我打了3个电话给客户，全部成交了。3个电话、3个成交，这还只是星期一！你觉得怎么样？”我问道。

“太棒了！”她回答道，又补充说：“也许我们的夏威夷基金又可以增加一笔钱了。”

“小鸡没有孵出来，还是不要先计算会有多少只小鸡为好。”我谨慎地回答道。“我还需要一个成交，才能完成这个星期的销售任务。我先把这个搞定，然后再看吧。”

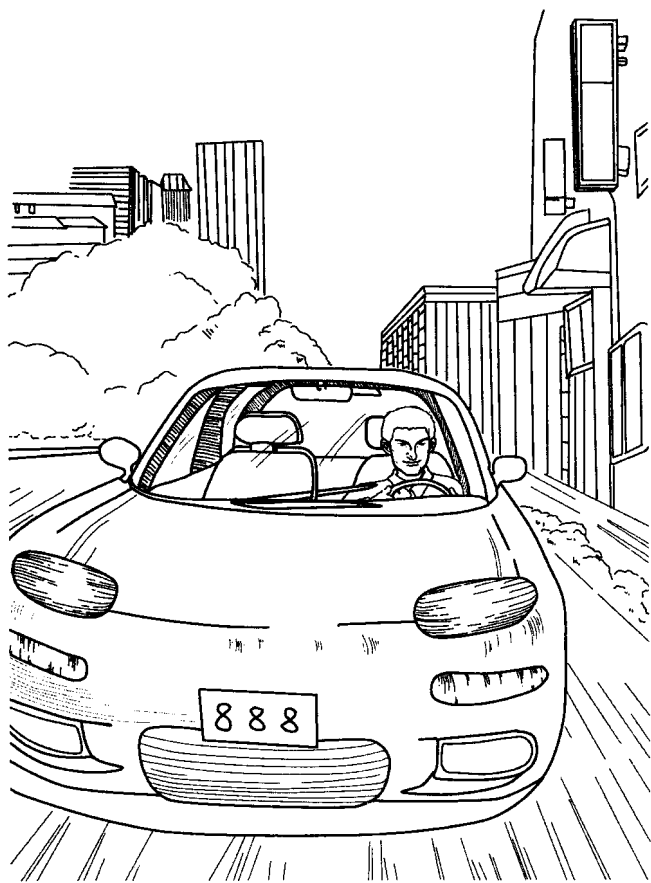
“当然。我真的很忙。晚餐是你买回来，还是我们自己做？”

“我很想吃中国菜。就交给我吧。”

“我爱你。再见。”

“我也爱你。”我挂上电话，看了看我的手表。时间是下午3:30，如果我没有记错的话，湖人队今晚将在麦迪逊广场花园同尼克斯队进行比赛。我算计着：还有3个小时的时间，我买一些宫保虾仁，还能赶在比赛开球之前就回到家里。

第一章 开门红：三个电话三个成交



GO FOR NO

第二章

一堆零星琐事

GO FOR NO
拥抱拒绝
Richard Fenton & Andrea Walitz

星期二早上，我迂回地绕过一个个办公桌，走到我的办公隔间的时候，前台接待小姐大声地对我喊道：“埃里克，你在那儿干什么啊？”

“你认为呢？”我手里小心地捧着一大堆文件，对她喊道。“我跟平常一样，在处理零星琐事。卡伦，你是知道的，销售这个工作，寻找目标客户只是十分之一，而另外十分之九是处理文件。我销售越多，就越感到后悔！”

“你这话可千万不要让弗兰克听见。”她微笑着说道，用手指了指角落里的那间大办公室。

弗兰克·怀特是西部设备租赁公司主管销售的副总裁，他这个人可不容易对付。他是那种精力充沛、作风硬朗的人，他只要眼睛一扫，就会让几乎所有人都感到胆战心惊。他把

自己最喜欢的一句话刻在一个牌匾上，放在他的办公桌上，让所有销售人员都能看到。上面的文字是：**要么完成任务，要么就走人！**（Hit your quota or hit the bricks）这纯粹就是恐吓嘛，但大多数情况下还是很有效果的。在我的记忆中，我从来没有哪次是没有完成销售任务的。公司里也有一些管理人员使用正面激励方式来鼓励下属，但弗兰克可不是这样。弗兰克只使用大棒。

时间在慢慢消逝，我桌上那堆大山般的文件终于慢慢减少，现在看起来就像小雪堆那样。大约下午两点钟的时候，我把很多事情都处理完了，觉得也许该吃点东西了，下午应该还有时间拨打一通销售电话，然后再下班。我抓起外套，朝楼下的餐厅走去。

我往盘子里装满了碎肉、土豆泥、色拉、一杯健怡可乐，然后走到一张空桌子旁。我还没来得及朝嘴巴里塞入第一口东西，营销部的一个家伙就在我旁边坐了下来。

“埃里克，我的朋友，你最近怎么样？”

我看着他，满腹狐疑。从事销售工作的人，谁也不会被人称作“朋友”，除非对方别有用心。“很好啊，”我小心翼翼地回答道。“你是蒂姆·麦克唐纳，对吧？”

“是的，我是蒂姆·麦克唐纳。天哪，你们这些销售人员记忆力真是太好了！埃里克，我在想，你能否帮我一个忙？我肯定会记你情的。”

“蒂姆，你到底需要我帮你做什么呢？”

“我们要举行一次小组讨论会，就是那种有不同类别的客户和营销部人员共同参加的讨论会，我们非常需要一位

销售代表也参与。你觉得你能抽出大约 1 个小时的时间吗？”

我心里在想着“没门”，但是，我简直不敢相信，“什么时候”这几个字眼从我的嘴巴里蹦了出来。

“明天上午 10 点。我相信不会超过 1 个小时，最多也就是 90 分钟。谢谢。”麦克唐纳站起身来，迈开大步，趁我还没有改变主意，就迅速离开了。我觉得自己实在是心太软了。这肯定会占用我的时间的，不过我宽慰自己说，责任就是责任。



第三章

这就是我做销售的原因

蒂姆举行的这次小组讨论会，他口口声声说从上午 10 点钟开始，最多不会超过 90 分钟，最后却一直开到下午 1:20 才结束。我发誓，再也不去公司餐厅吃饭了。

我随手抓了些快餐，在办公桌旁吃了起来，边吃边看那一摞目标客户的名片，同时决定哪个目标客户最有希望让我完成销售任务，也好让弗兰克和我妻子这“两头饿狼”闭上嘴巴。

电话铃响了。

“你好，我是卡尔！很抱歉，这么久才给你回电。当时我在开车。”我的哥哥说道。

“是公事还是玩乐？”我问道，虽然我已经知道了答案。

“有什么区别吗？”他大声笑着回答道。

“卡尔，这就是你的问题。你不知道如何放松自己。说到玩乐，这就是我给你打电话的原因。我在想，也许我该邀请你一起去香芬俱乐部打高尔夫球，这样你就有机会激活你的会员卡了。”

“没问题，我随时都可以去。”

“太好了！那我们明天下午就溜号，怎么样？”

“明天不行，报税季节期间，我可不敢溜号。5月份给我打电话吧，我随叫随到。”

“5月份我不行，卡尔，刚好是复印机销售旺季，你是知道的。”我笑着反驳道。

“要么是5月份，要么就算了，老弟。”卡尔断然地说道。

“那好吧，你选一个星期六吧。”

“好，我会告诉你的。”说完他挂上了电话。

我坐在办公桌旁，吃完汉堡包。我在想着要去打一场高尔夫，感觉太棒了。然后我突然想到，为什么不明天自己去打一场呢？虽然不是去香芬俱乐部，但高尔夫还是高尔夫啊！如果我6点钟能开始打球，那10点钟就能把球打完，回到俱乐部洗澡，11点钟就可以回到办公室拨打销售电话了。

我拿起话筒，开始拨号码。

“你好，这是草莓溪高尔夫球场。”听筒里的声音说道。

“你好。我想预订一个明天上午早一点儿的开球时间。”我说道。

“10点半以前的开球时间没有了。”听筒里的声音回答说。