

MBA实务

管理就那么简单

MBA速成教程 销售计划

快速更新观念

美国业界领袖撰写

简便实用的版式，深入浅出

源于现实商务世界的信息

拿来就用！

海南出版社

[美] 乔伊·巴尔德里奇 / 著
王宝泉 刘轶欧 / 译

MBA 实务

MBA 速成教程 销售计划

〔美〕乔伊·巴尔德里奇 / 著

by Joy J.D.Baldrige

王宝泉 刘轶欧 / 译

海南出版社

The Fast Forward MBA in Selling: Become a Self-Motivated Profit Center and Prosper

by Joy J.D. Baldridge

Copyright © 2000 Joy J.D. Baldridge All rights reserved

中文简体字版权 © 2001 海南出版社

本书原著的英文版本出版人 John Wiley & Sons, Inc. 授权出版

版权所有 不得翻印

版权合同登记号: 图字: 30-2001-75 号

图书在版编目 (CIP) 数据

MBA 实务—销售计划速成教程 / [美] 乔伊·巴尔德里奇 (Joy J. D. Baldridge) 著;

王宝泉 刘轶欧 译。—海口: 海南出版社, 2002.6

书名原文: The Fast Forward MBA in Selling: Become a Self-Motivated Profit Center and Prosper

ISBN 7-5443-0407-8

I. 销... II. ①巴... ②王... ③刘... III. 企业管理: 销售管理
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 041055 号

MBA 实务—销售计划速成教程

作者: [美] 乔伊·巴尔德里奇 (Joy J.D. Baldridge)

译者: 王宝泉 刘轶欧

责任编辑: 刘德军

装帧设计: 第三工作室

版式设计: 孙志敏

责任校对: 汤万星

责任印制: 李 兵

印刷装订: 北京四季青印刷厂

读者服务: 杨秀美

海南出版社 出版发行

地址: 海口市金盘开发区建设三横路2号

邮编: 570216

电话: 0898-66812776

E-mail: hnbook@263.net

经销: 全国新华书店经销

出版日期: 2002年7月第1版 2002年7月第1次印刷

开本: 880 × 1230 毫米 1/32

印张: 8.5

字数: 200千字

书号: ISBN 7-5443-0407-8/F · 51

定价: 18.00 元

【版权所有, 请勿翻印、转载, 违者必究】

如有缺页、破损、倒装等印装质量问题, 请寄回本社更换

邮购汇款地址: 海口市金盘开发区建设三横路2号, 杨秀美女士 收 / 邮编: 570216

前 言

世界任那些知道何去何从的人驰骋翱翔。

——大卫·乔丹

销售职业正在飞速改变，今天获得更高利润的机会比以往更好，然而要达到目的，你必须采取一套崭新的规则。

商业的趋势朝着独立自主的方向发展。在销售中，这种现象极为普遍。在过去，销售经理是关键人物。他或她负责雇用、激励、指引、消除疑虑和培训销售人员，教授他们如何成为最好，如何起带头作用，如何发挥优势以及如何突破销售额。

而今天我们所面对的情景却与以往大不一样。新千年来临之际，曾经一度是必不可少的销售经理职位现在正趋于消失。专业销售人士要自己谋生，只能获得很少的管理方面的支持，这就要求销售人员更严格的自律和自觉，因为只有这样才能生存。这就是自我管理销售人员概念的出发点。

今天，所有的销售人员都必须专注于成为自我管理的、受主动性驱动的创利个体。你不能再奢望依靠经理来提供指导、支持、鼓励和领导。成功的、受收入驱动的销售人员要有良好的自我管理能力，也就是说，要自己做自己的老板和支持者。

确切地说，什么是自我管理的销售人员呢？他或她是负责

产生收入和利润的人——无论是为一个机构出售货物或服务，还是建立他或她自己的公司。一个自我管理的销售人员的最基本的特点是他或她的职责是独立的，主要负责产出收益。

一旦你采纳并执行了本书的原理和方法，你就能看到它在你收益增长方面所产生的积极影响。本书包含了乔伊·鲍里奇所说的信息金矿，即适用于当今世界的现实而有用的销售方式。今天的销售人员没有时间去浏览包含大量错综复杂范例的信息，这些简单的方法使销售人员只需实地建立关系和采取用户友好销售策略来达到销售的目的。

此书是专为想要提高销售业绩的销售人员和销售经理所设计的，它将成为你的教练、同伴和指导。

本书旨在向你提供成为自我管理的销售人员所需的方法。本书还提供了特别的指导来协助销售经理，使他手下的销售人员成为更加独立的决策人、积极性很高的执行者和巨大利益的创造者。

为什么现在自我管理方式对销售如此重要？部分原因是因为许多销售人员被迫要独立生存。他们被送回家，把家当成办公室，通过手提电脑、手机和寻呼机来管理他们的业务，通过像电子邮件、语音邮件、互联网这样的新科技手段开展工作。美国在许多领域正开始削减它最大的财政开销——房地产，每个公司都在为了增加利润而节省每一分钱。因此，你需要学习如何就这些变化做出有效的调整以达到保持繁荣的目的。

同样，销售经理的作用也改变了许多。他们不再像过去一样有时间教授、辅导、教养、支持、指引和发展手下的销售人员。今天大多数人仍会成为“销售”经理、市场策划和经济分

析专家，但他们没有时间去回答所有的问题（也许，他们没有这种义务）。随着销售经理的职责正在快速变化，这本书给经理们提供了最新的方法和策略，让他们在关注自己新的不断变化的作用时，能够尽快提高他们的销售专业素质。

无论如何，对于销售人员来说这是个既令人兴奋而又有利可图的时期，是难得的大幅提高收益的时期。若要取得成功，关键因素是考虑自己管理自己的业务——管理你的时间、范围、增长、发展、解决问题和做出决策的能力、情绪、技巧，甚至你的老板。

本书旨在提高销售人员的技巧，使之更上一层楼。它通过提供像“金矿”这类的概念，来展示复杂而又简单的方法。例如，当把集中的观点和有效的工具以一种独特的，特制的形式组合起来，它就产生了一种机制。这种机制会为每一位读到本书的人服务。现在，拥有比以往更多的可能性为你自己、你的经理和公司赢得金钱和荣誉，秘诀就在于马上开始。关键就是把握现在。

管理就那么简单

作者简介

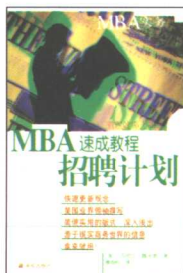
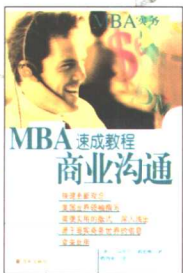
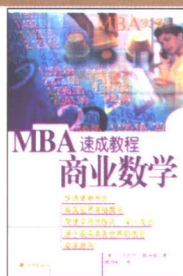
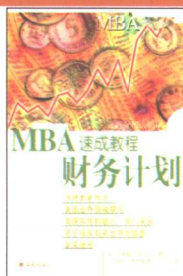
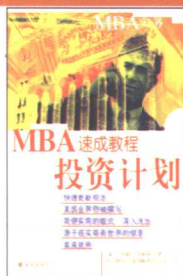
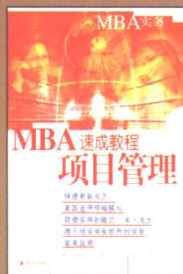
乔伊·巴尔德里奇 (Joy J.D. Baldrige)

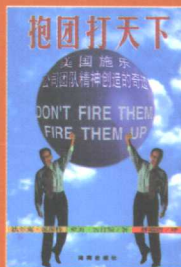
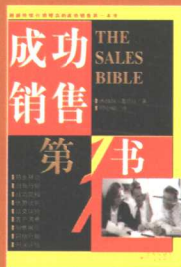
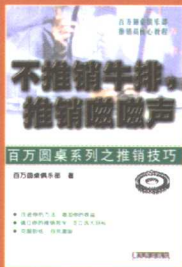
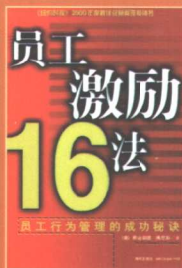
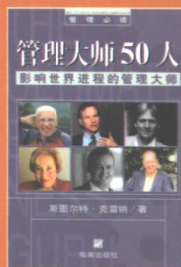
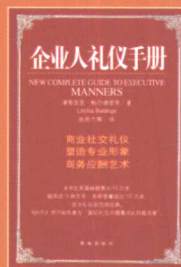
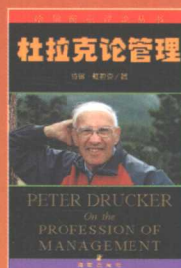
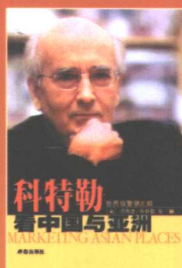
MBA速成教程 / 系列

乔伊·巴尔德里奇是巴尔德里奇国际研讨会的主席。这个培训机构主要负责国内、国际的销售、客户服务和管理技能的培训。巴尔德里奇女士首先在广告销售方面，然后在销售人员方面获得她的销售和管理培训经验。她面试了6000多位销售候选人，将其中800多人安排做销售。作为一位销售专业人士，她经历过几十万次的冷遇，丰富的经历使她在其工作的销售公司里所创利润最高。

她在公司培训方面的经验，开始于1981年她在“巴尔德里奇阅读与学习技巧”有限公司做培训教员。这个公司是个教育机构，是她父母于1956年创立的。而她则于1989年建立了巴尔德里奇国际研讨会。同时，她还是“与乔伊·巴尔德里奇一起工作”的有线电视访谈的创始人。在这个节目中，她访问了财富500强公司的CEO和主席，询问他们如何尽善尽美的完成工作。

巴尔德里奇女士已经为200多家企业、协会、学院、大学举行了5000多次的培训会议。这些机构包括3M、时代华纳、施乐、高露洁和耶鲁大学。她最感兴趣的一项工作是定期在白宫为总统咨询委员会成员教授管理和信息处理技能。





装帧设计：第三工作室

销售热线：秦钢—（北京）13901310838



海南出版社
Hainan Publishing House

目 录

前 言 / 1

第 1 章 设定成功的标准 / 1

设定期望来达到目的 / 期望 1：灵活性 / 期望 2：每天的任务 / 期望 3：给予和获得 / 期望 4：低保证高付出 / 期望 5：准备 / 期望 6：以客户为中心的销售 / 期望 7：使客户感觉被重视 / 期望 8：完善 /

第 2 章 自我激励 / 19

优秀业绩 / 基点 / 累积频率 / 对变化的适应性 / 清晰的期望 / 灵活性 / 再教育 / 自我认识 / 非语言自我表扬 / 累积曲线：检测反复不定的情绪 / 管理你的情绪 / 自我谈话 / 有力的话语 / 不好的话语 / 你所想的就是你得到的 / 用自我表扬来拯救情绪

第 3 章 时间管理 / 49

以秒和分来管理时间，而不是小时和天 / 自我提问 / 浪费时间的事 / 首先从较大的任务开始 / 浪费时间的事 1：中断 / 技术打搅 / 电话打扰：七个方法

和两个危险 / 应付电子邮件的打搅 / 打搅恢复 / 拥有恢复系统 / 时间掠夺者 2: 会议 / 时间掠夺者 3: 危机处理 / 时间掠夺者 4: 没有优先, 试图做太多的事 / 目标设定的 MAP 系统 / 时间掠夺者 5: 低效的委派 / 提高委任效率的六个步骤 / 解雇自己 / 时间掠夺者 6: 拖延 / 如何停止“拖延” / 动手去做 / 时间管理和自我管理一样

第 4 章 保持联系 / 91

联系过程 / 问有价值的问题来切中你的联系目标 / 打电话 / 建立一个电话清单 / 更多的电话等同于更多的销售 / 在更高层销售 / 进门: 说恰当的话 / 在恰当的一天回电 / 反复而成的无助 / 在显眼的地方 / 保持联系

第 5 章 优越的准备过程 / 133

准备过程的结构 / 客户为中心的计划 / 让客户加入 / 准备开放式和封闭式问题 / 准备带头 / 准备和筹划其他类型的问题 / 准备聆听 / 满意连续体 / 准备提出异议 / “下一步”销售 / 为成功打下基础

第 6 章 举行具有说服力的、 要达到结果的销售拜访 / 159

有计划实施 / 执行以客户为中心的销售宗旨 / 施行共同参与 / 利用好提问 / 运用聆听技巧 / 积极的而不是被动的聆听 / 实行满意连续体 / 异议! 异议! /

小心快速和刻意的回应 / 下一步销售 / 5 种可靠的
结束销售的方法 / 总是要结束 / 进行有效的销售拜
访

第 7 章 成功销售的最好的技术 / 191

电话 / 掌上通 / 便携式指压按摩器 / 脚部按摩器 /
Macintosh/台式电脑 / 展示技术 / 录像机/电视遥控
器 / 自动邮寄机器和天平 / 传真机 / 互联网 / 局域
网 / 网址 / 信息查询 / 扫描仪 / 卡片扫描 / 微软文
字系统 / 电子邮件 / 汽车 / 黑白打印机 / 彩色打印
机 / 黑白/彩色图片复印机 / 相机 / “宝丽莱一次成
像相机” / 袖珍电子翻译通、词典或百科全书 / “布
鲁梅”出租车指示棒 / TIMISIS 生命之钟 / 克服它 /
做一个终生保证

第 8 章 销售中的窘迫的时刻：学到的教训 / 215

准备“失去平衡” / 有时说的越少越好 / 避免混乱
的联合销售拜访 / 匆忙造成浪费 / 检查你的拼写检
查功能 / 在投递前检查 / 妥善应对 / 你不是完全正
确的 / 准备犯错误——笑和学习 / 墨菲定律仍然有
效

第 9 章 偶然获得的销售 / 233

路上奇遇 / 奇遇 / 紧随你的脚步 / 正确看待事情 /
相反的意图 / 可见的偶遇 / 浏览所有的可能性 / 准
备在不寻常的环境行动

第 10 章 放松和恢复精力 / 249

持续的压力阻止成功 / 每天为欠账付出 / 管理好
你的精力 / 呼吸 / 针压法 / 形象化 / 了解自己并
从这里开始工作 / 抽出时间给自己 / 动手去做 /
一些总结的话

第 1 章

设定成功的标准

那些站在山顶的人不会坠落。

——马库斯·华施林

自我管理的销售能够为销售代表提供积极和美好的未来。它使他们更主动地做出决策。那些拥有自我管理的销售观念并能够成功运用的人，将成为对未来具有巨大影响力的顶级领导人物。

销售是一种刺激和富有挑战性的职业。一个成功的销售团体由一系列的技术、策略和事件组成，它能产生增长的收益、利润和佣金。只需一点点运气，加上许多韧性和意志，成功便属于你。

销售是一种受情绪驱动的职业。它充满了没完没了的毫无感情色彩的电话，无休止的销售会面和坚持到底的精神，而所有这些都有着有意或无意的拒绝。然而，总的来说，这些重要标准将通向成功和竞争的顶峰，那些坚持遵守这些标准的人最终会使公司收益增加，佣金和客户满意度也随之提高。

对于大多数销售人员来说，奖励的一部分在于被认可的成

就感。保持销售人员的动力，依靠的是他们所信任的管理者的鼓励和指导。大多数的战略计划、目标制定和预测也是由销售经理来做的。然而，随着销售经理角色的远离，甚至是疏远，销售人员现在不得不自己激励自己，提高技能、竞争力和标准来迎接这一挑战。有时他们要同时担当销售代表和销售经理的责任。

关于专业销售人员，历来已经有很多关于他们领域的介绍，其中一些人有幸能够参加全面的培训课程来获得和提高关于产品和销售方面的知识。根据所在公司和工作的复杂程度，销售培训由一至两天到一至两年不等。然而今天，获取新知识和新工具的任务越来越多地落在了销售人员个人身上，他们要自己找书看，选择最好的研讨会来参加。

同时，为了跟上时代变化，销售领域变得越来越复杂。例如，客户受教育程度越来越高，因此销售人员的方法越来越趋向于协商，由客户和销售代表共同组成战略伙伴来解决问题。

本章叙述的是，自我管理的销售人员建立和遵守的标准，及为打下坚实的基础所必需的核心技巧。一旦这些主要概念被采纳，如何获得信心和动力就显而易见了，而信心和动力是你达到目标所必需的。下面我们从期望设定开始。

好到他们没法忽视你。

——杰里·邓恩



关键概念

设定期望来达到目的

期望设定是设定成功的标准。在进行销售之前问自己的主要问题是“我期望什么”。

我期望我自己、我的潜在客户、我的客户和我的公司怎样呢？通常你会得到你所期望的——然而许多销售人员都没有列出一个明确的期望得到什么的单子。

设定期望的 5 个准则

步骤 1 列出清单：写下你對自己作为一个销售人员的期望。例如：精力充沛，知识广博，协商，有风度，专业，目标为中心，利润驱使等。

步骤 2 明确：问自己清单上面的字或短语是什么意思。例如：“知识广博”意味着了解自己的产品；了解在销售电话中会问到关键问题；了解客户；了解这个行业。这个步骤在确定向更深的方向发展起关键作用。期望越明确，结果就越好。

步骤 3 记录：期望必须记录下来。记下它们使它们更明确。只是知道你所期望的是不够的。浮动的思想太过模糊，还是笔记具体有力。

步骤 4 相信：你必须完全相信你的期望是可以达到的。你所相信是真的要么确实是真实的，要么将来会成为事实。这

就是自我实现预言的定义。没有强烈的信任力，你就会犯很多错，失去动力，尤其是遇到挫折时。然而挫折是不可避免的。把它们列在你的清单上。

步骤 5 回顾：每天回顾一遍你的目标清单。快速浏览对自己的期望，提醒你给所从事的事业带来的价值。忘记自己的目标、正直和精神是很容易的。一个目标清单帮助你记住自己的价值，提醒你每一秒都保持最好的状态。

爬得更高，爬得更远，你的目标是天空，你的目标是星星。

——无名氏

既然你已经意识到必须建立你自己的目标清单，并将其作为达到成功的标准。那么，在这儿我们提供 8 个主要期望，你可以选择添加到你的清单上来增加你成功的几率。

8 条销售成功的期望

期望 1：灵活性	意味着：有适应能力
期望 2：每天的任务	意味着：专注
期望 3：给予和获得	意味着：相互尊重
期望 4：低保证高付出	意味着：优先考虑
期望 5：准备	意味着：准备好
期望 6：以客户为中心的销售	意味着：无私
期望 7：使客户感觉被重视	意味着：真诚的赞扬
期望 8：完善	意味着：价值观