

张丽玉 / 著

热情

成功的第一要素

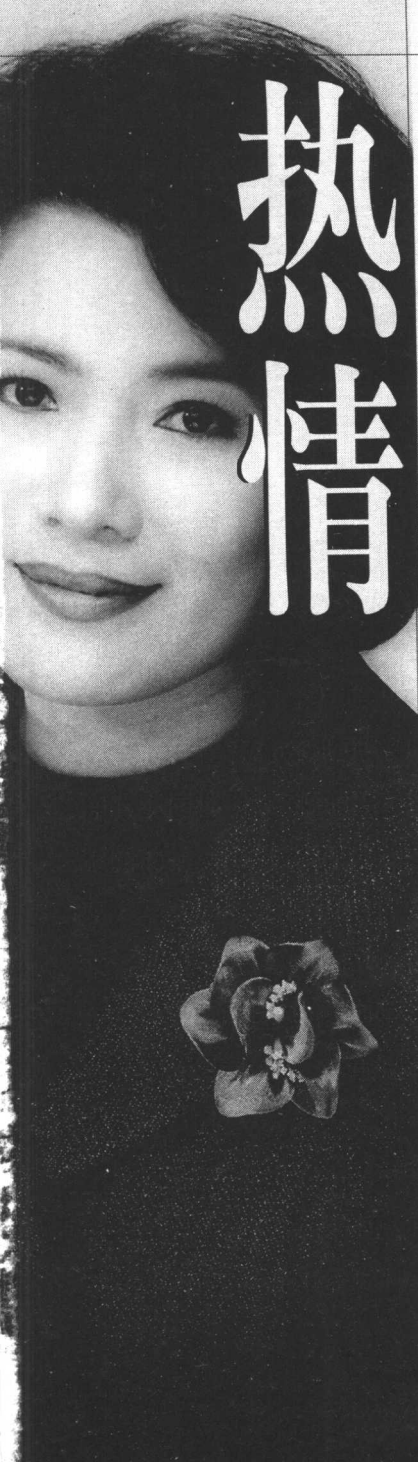
顶尖销售天后的工作哲学

The Transforming Passion

1500 辆高级轿车的销售实力
平均四天卖出一辆单价高达五六十万的高级轿车

重复 1500 余次不变的关心与售后服务
秉持一贯的热忱
没有傲人的学历
只有坚定的信念
没有终止的目标
除了向前还是向前!

海南出版社



热情

顶尖销售天后的工作哲学

张丽玉 / 著

许立佳 / 整理

成功的
第一
要素

*The Transforming
Passion*

海南出版社

热情：成功的第一要素

作者：张丽玉 许立佳

中文简体字版权 © 2001 海南出版社

本书经城邦文化事业股份有限公司授权，出版中文简体字版本。非经书面同意，不得以任何形式任意重制、转载。

版权所有 不得翻印

版权合同登记号：图字：30-2001-143 号

图书在版编目 (CIP) 数据

热情：成功的第一要素 / 张丽玉 许立佳 著

—海口：海南出版社，2002.6

ISBN 7-5443-0404-3

I. 传... II. 张... III. 销售 - 经验 - 中国

IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 041057 号

热情：成功的第一要素

作者：张丽玉 许立佳

责任编辑：刘德军

封面设计：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：北京忠信诚印刷厂

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 9 月第 1 版 2002 年 9 月第 1 次印刷

开本：880 × 1230 毫米 1/32

印张：10.25

字数：150 千字

书号：ISBN 7-5443-0404-3/F·49

定价：19.80 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

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

林进祥

能为她的这本书写序，不但是义不容辞，且感到与有荣焉。而商业周刊出版公司能鼓励张丽玉小姐将她的成长历程、成功之道分享给读者，相信对年轻朋友是莫大鼓舞。特别是对大多数没有“显赫家世、傲人学历”

难有晋升主管的机会。张丽玉在“人往高处爬”、“不进则退”的认知下，希望再找一个更有发展空间的舞台。她的上进心值得肯定，认知也完全正确，只是我心里明白：不是每个“Top Sales”同样也会是一流的营业主管。这绝非努不努力、肯不肯学的问题，而是涉及人格特质与性格。“如何留住这么一位优秀的营业同仁，又能满足她力争上游的企图心？”“更何况往后类似状况，将因成长趋缓而不断重演。”我心里想。这个问题必须立刻解决。于是，我想到日本本田有一套专为销售人员设计的晋升制度，也就是可以让销售同仁有明确的努力目标和升迁管道。当场我向张丽玉承诺，公司会在最短时间内制定一套营业人员晋升办法，要她等到办法公布之后再说。一个月后办法公布：张丽玉以累积销售达 660 台，直接晋升为高级营业主任。这个制度，至今仍被沿用着。

1993年，从我手中接获南阳实业第一张“销售1000台营业经理”资格证书的，正是跑道、舞台都没转换成功的张丽玉。1999年，张丽玉更成为销售单一品牌汽车达1500台的第一人。所以对于这位永远“演什么像什么”的女爱将，我确实引以为傲。获悉商业

周刊出版公司要为张丽玉出书，我真是开心！

我认为张丽玉最令人钦佩的，不是她销售汽车的傲人记录，而是她的智慧、谦卑、包容心与意志力；尤其是她成长的背景和面对挫折的态度，都每每令人不得不相信“成功绝非偶然”这句话背后，有着数都数不清的感人故事。

张丽玉这一路走来的点点滴滴，其实对企业经营者及受领薪水的上班族都有所启示。我常说：企业是人才与制度的结合。面对无可避免的市场竞争环境，拥有优质企业文化公司，较易凝聚团队力量，突破困境而永续经营。所以，在我担任南阳实业总经理的那段时间，年年举办企业文化演讲比赛，并分别在1989年、1993年出版了有关企业文化的书，其最终目的就是在追求公司的永续经营。另外，张丽玉坚持以“选择所爱的，然后爱所选择的”去面对工作上的种种波折与挑战。她常常提醒新进同仁：在没有改变以前，现在拥有的，就是最好的！这句话听来浅显，意境却颇深，对自己目前工作的价值有所怀疑，或者牢骚不停、抱怨不断的上班族，最后一定自己吃亏；非但工作表现无法获得肯定，给予旁人的也只剩下负面的评

徐吉永

张丽玉小姐的出身相当平凡，甚至超过大多数人的平凡，所以她的许多经验历程，并不需要特殊的环境来

整个销售的过程中，张丽玉小姐会针对每个不同客户，在销售前作充足的模拟准备、在销售过程中依其丰富的经验机警应变，事后更不断 P.D.C.A，这样一个案例接一个案例的体验、领悟，到目前已总共累积了 1500 台以上的经验，这些都是她人生中非常宝贵的资产，再加上她不藏私的个性，更热衷于对内对外的心得分享与交流，让她的体验更加的丰富，譬如公司中南部同仁需要她前往当地提供意见或演讲，或甚至公司在位于彰化花坛教育中心受训同仁，希望她提供建议时，她也都能竭尽所能，毫无保留的传授经验，如限于时间、地点，偶尔也会以 call out 方式，用电话作详尽答复，排解同事在销售过程中所遇到的困难，由此不但可以感受到她服务他人的热忱与爱心，更可确信她是公司在销售领域中的专家。

一年多前听说张丽玉小姐要出书，想把她的工作、生活经验提供出来与大家分享，当时我就非常鼓励她去完成这个心愿，这不仅是一种经验的传承与分享，对她个人而言，这更是人生中的另一项成就与经历。站在同事的立场，我非常恭喜她总算又在人生领域中跨出了一大步，也感谢她多年来对公司的贡献，特别

◎ 热情：成功的第一要素/推荐序

是在竞争激烈的汽车销售业中，能有如此杰出的表现及开创了足以傲人的记录，更难得的是，她以个人的体悟，不断的引领着后进有心人去学习，这种无私的情怀，更是值得大家学习。如今欣闻她出书在即，在此再度祝福她百尺竿头，更上一层楼。

(本文作者为南阳实业股份有限公司总经理)

谢祥益

一份工作执著近 20 年需要毅力与耐力，一份冠军的荣耀连续 20 年需要智慧与用心，能成为汽车界行销天后，所有汽车行销人员的标杆，着实令所有认识她的人由衷的景仰与佩服。

成功是重复做对的事一直到成为

有人把事业当工作，有人把工作当事业，前者失败，后者成功。心态决定成败。人生无处不推销，无论内勤或外勤的工作，成功者都是善于推销的人，市场的小贩推销食物，管理者推销未来的方向与蓝图，而丽玉用其一生证明推销可以成功亦可以致富。所谓一通百通万流归宗，希望所有读过丽玉坚持热爱工作的朋友都能从书中获得一生受用不尽的宝藏。

(本文作者为成功企管顾问公司董事长)

高顺鎰

听闻张丽玉小姐要出书了，内心替她高兴不已。当她邀请我为她新书写序时，我心中浮现的第一句话就是“20年诚心服务只是一种习惯”，这份工作对她而言，已经超乎字面上的意义和物质所能给予的报酬，是理想的实现，也是自我的实现。

谈起我和她之间的相识也是一款曲折的历程。第一次知道她的名字，是在《商业周刊》杂志的报导，那时的她刚创下 1000 台汽车的销售纪录，访谈中她娓娓道述自己一路走来的心

路历程，虽是充满艰辛，但是语气中却满是感激与自信。

第二次的缘分则要归因于我的妻子，我内人任职于外商公司，公司在看过《商业周刊》的报导之后便邀请张丽玉小姐到公司演讲关于销售与服务的议题。其实这次的碰面我们并没有机会深谈，但是看到讲台上的她，再回想到杂志的报导，不禁对她深感佩服，我曾听闻过不少的励志故事，也眼见不少苦难的人生，但是面前这位女性着实地感动了我，原因不在于她现有的亮丽成绩，而是在于她是如此地平凡，却又如此地用心。

第三次的缘分是我向她购买雅阁汽车，也是我们友谊的开始。就像她常说的，客户只要负责开车就好，其余的都交给她。每当有任何问题，我所要做的只是打一通电话给她，其他的烦恼事让她伤脑筋就好。人说有车是一种负担，因为光是维修、验车等等琐事就够受了，可是对我来说，这根本不成问题。借着每年一次的验车，我们一年相会一次，彼此交换生活上的心得，我也得以真正地领悟她成功背后所付出的心力。

一个人能不能成功，和他的出身高低无甚关系，

THE UNIVERSITY OF CHICAGO

看到她将自己的故事书写成书，我真的是满心欢喜。衷心期盼这样一位有毅力而且诚心服务的女性，继续向前，实现更伟大的理想；当然更希望这本书的出版，能如她所愿，“伸手扶持亟欲登高望远的朋友”。