

一部跨国企业销售精英扭转市场败局、打造辉煌业绩的力作



NEC 李亚东

SOS 朴钟兰

MAISON 集团 MICHAEL

和路雪 庞杰

与21位跨国企业 销售总监面对面

陈艳敏 / 著

21位营销大腕震撼人心的心路历程

中国民航出版社



Face to Face *21* Sales
Directors of Multinationals

与 *21* 位跨国企业

销售总监

陈艳敏/著

面对面

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

与 21 位跨国企业销售总监面对面/陈艳敏著. —北京:
中国民航出版社, 2005.7

ISBN 7-80110-668-7

I. 与…

II. 陈…

III. 跨国公司-企业管理: 销售管理-经验-世界

IV. F276.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 052890 号

与 21 位跨国企业销售总监面对面

陈艳敏 著

出版	中国民航出版社
社址	北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
发行	中国民航出版社 新华书店经销
电话	(010) 64290477
印刷	北京智慧源印刷有限公司
开本	787 × 1092 1/16
印张	14
字数	182 千字
版本	2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月第 1 次印刷

书号	ISBN 7-80110-668-7/Z·194
定价	25.00 元

与 21 位跨国企业销售总监面对面

经
典
悟
语
摘
录

我并不关心竞争对手在做什么,我只关心消费者。竞争对手的机密情报你是不可能拿到的,而消费者就不同,是都能看得见的,谁判断得准,谁感觉准确谁就能领先。所以我们不能邯郸学步,盲目地效仿别人,我们只关心客户,是客户给我们创造的价值,而不是对手。

——NEC 通讯(中国)有限公司手机销售部总监 李亚东

在沟通过程中他会对你的人产生信任,他信任你的人就会信任你给他提供的产品。如果他对你的人不认可,你的产品再好,他可能都不愿意听。其实推销往往是先推销自己。

——瑞泰人寿保险有限公司业务拓展部总经理 贺谊

那时我每个月只有 300 块钱的工资,还要支付房租。在一间 10 几平米的小“窝棚”里,烧着蜂窝煤,每天算计着柴米油盐,日子过得极为艰苦。每天,我都在数着自己的“银行账目”度日。但是今天,我已度过了我人生的平凡期,正沐浴在自己创造的辉煌和幸福中。

——国际(SOS)救援中心业务发展经理 朴钟兰

更多的时候我要面对失败。每天打 100 个电话如果能有 3 个客户对我的产品感兴趣,这 3 个中如果有 1 个能成交我就会感到很幸运。

——CCH 中国有限公司业务经理 孙洪河

与 21 位跨国企业销售总监面对面

经

典

悟

语

摘

录

我想做的事情我就一直会去做,努力不一定能成功,但成功一定要努力。

——美中互利工业公司总裁 李碧菁

销售是拿业绩来衡量的,永远都是一个接一个的成功,永远都有下一个成功等着你,这就是销售对我的吸引所在。

——和路雪(中国)有限公司华东区销售经理 庞杰

当你有一个真正的理念,这个理念不是你个人的利益,而是你对社会的一个贡献和责任感的时候,你会支持你自己达到那个人生飞跃的理想,你会发现爱和责任是如此重要,你会感觉每天你都是成功的。

——美国友邦保险有限公司北京分公司区经理 陈昱

我还有一个很大的成就就是所有的代理都说我这个人是个好人,这个话很土。好人,似乎没有标准,但说明你的职业操守、你的方方面面得到了认可。做销售保持良好的职业操守非常重要。

——Sun(中国)有限公司销售及 Service 管理部
大中华区高级经理 符全

自序

在产品同质化倾向日趋严重、市场竞争日趋激烈的今天，营销日益成为企业运营的核心环节，营销的成败，在某种程度上决定着企业的成败。人才市场上出现的营销人员尤其是高级营销管理人员日渐紧缺，高薪难觅的现象从另一个角度反映出社会对营销的需求越来越旺盛，重视程度越来越高，关注面越来越广。

过去的一年里，我有幸采访到包括世界 500 强在内的众多知名跨国企业资深销售总监、经理，同他们进行了面对面的交流。这些经理人活跃在 IT、网络、电子、通讯、半导体、贸易、保险、家电、快速消费品、出版、服务等不同行业，所服务的公司遍及全球各地，他们站在全球市场的最前沿，以其先进的营销理念、丰富的本土化运作经验以及深厚的国内外工作、学习背景，在长期的营销实践和管理中，积累了丰富的从业经验和人生感悟，成为这个时代最富有激情、最富有创造力和进取心的

精英群体之一。成功抑或失败的案例，都折射出他们从一个个普通SALES到职业销售经理人在一次次挫折、打击以及辉煌、荣耀中不同凡响的成长历程。有付出，也有回报，有痛苦，也有喜悦，想放弃，又没有放弃，所有这一切，都使得他们在坚持中变得顽强，在艰辛的磨砺中成就着积极的人生……

《与21位跨国企业销售总监面对面》一书旨在通过人性化的讲述，从多个角度介绍这些优秀的职业销售经理人成功的销售经验和动人的职业故事，弘扬职业精神，试图给活跃在当今各类企业里的广大营销从业者、准营销从业者以及对营销感兴趣的广大读者以不同侧面的思考和启迪，在营销同行间作有益分享。

最后，我对接受专访的书中的每一位经理人士表示特别的感谢！对支持本书出版的朋友以及本书的热心读者一并表示感谢！与此同时，由于水平有限，恳请各界朋友及专家批评指正！

陈艳敏

2005年5月于北京

目录

背负着良心和社会责任前行

——访 Sun(中国)有限公司销售及 Service 管理部大中华区高级经理 符全

- 被管理学带入销售之门 (4)
- 找出真正的合作伙伴 (5)
- 将销售做成阳春白雪 (7)
- 推行人性化的温和管理 (8)
- 设计独有的培训版本 (9)
- 体验惨淡与开怀的感觉 (11)
- 感受一脉相承的人文关怀 (13)

无数个闪光点连成的灿烂天空

——访 NEC 通讯(中国)有限公司手机销售部总监 李亚东

- 在挑战中突破 (18)
- 固守双赢理念 (19)
- 啃硬骨头 (20)
- 不愿像张满的弓 (22)
- 重视客户, 弱视竞争对手 (24)
- 追求自我荣耀 (25)

- 将优势发挥到极点 (26)
- 投入新的战斗 (27)

成功并幸福着

——访北电网络(中国)有限公司中国网通客户部总经理 高洪云

- 体验成功 (31)
- 经受失败 (33)
- 获得升华 (34)

绝壁一枝杏

——访萨基姆电子设备(北京)有限公司中国市场销售总监 崔云瑞

- 15岁所能承受的 (40)
- 君子爱财,取之有道 (42)
- 不辜负上帝的给予 (44)

体验战斗的快乐

——访德州仪器(上海)有限公司半导体事业部
高性能模拟产品高级销售经理 王剑

- 初做销售 (49)
- 从销售到销售经理 (51)
- 体验战斗的快乐 (52)

攀登,没有极限

——访松下电器(中国)有限公司家电销售公司副总经理 夏智刚

命运的转机	(57)
卡车上的日子	(59)
背负着压力前行	(61)

“我们是城市农民”

——访和路雪(中国)有限公司华东区销售经理 庞杰

毛遂自荐做销售	(67)
辛苦的差使	(69)
“农忙”季节	(69)
跟着市场变	(70)
最大的问题是人的问题	(72)
销售,没有厌倦	(72)

“将美国的好东西都拿到中国来”

——访美中互利工业公司总裁 李碧菁

中国情结	(75)
“将美国的好东西都拿到中国来”	(77)
在中国的美好时光	(78)
“北京是我家”	(80)

徘徊于角色之间

——访美中互利工业公司产品分销部医院产品总经理 王琛

- 角色间的平衡 (83)
- 从技巧到技术 (86)
- 做事先做人 (88)

超越现实的精神力量

——访 Maison 集团总裁 Michael J. Silva

- “Maison”——“Myson”，对儿子永远的怀念 (94)
- 彻底推进本土化 (95)
- 让人才严进宽出 (98)
- 做行业里最好最受尊敬的公司 (100)

在不同行业间穿梭

——访 APP 金红叶纸业(苏州工业园区)有限公司

大华北区重点客户经理 池泳泉

- “大道无术”——不轻信 MBA 案例 (106)
- 过了把“托儿”瘾 (107)
- “我的目标是总裁，不是助理！” (111)

我执著,我快乐

——访葆婴有限公司北京分公司高级客户主任 刘冲

入门虽难,执著不悔	(116)
沟通,从真诚开始	(117)
朋友式的团队	(119)
“脱不下的红舞鞋”	(119)

敲开保险之门

——访美国友邦北京分公司第一届高峰会竞赛会长 杜军

在放弃中获得	(124)
在挫败中成长	(126)
帮助别人并成就自己	(128)

回到拉萨,回到了我的家

——访美国友邦保险有限公司北京分公司区经理 陈昱

满怀理想,创建 LA-SA.COM	(134)
获得财务上和时间上的自由	(135)
让更多的人了解爱和责任	(137)
打造中国最专业的寿险团队	(139)
开创一个阳光的时代	(141)

以柔克刚,销售个人魅力

——访瑞泰人寿保险有限公司业务拓展部总经理 贺谊

在挑战中成长	(145)
赢得客户信任	(148)
转换职业并攻读 MBA	(149)
“管理管理人的事情”	(149)
找到最适合自己的沟通方式	(151)
发挥女性优势	(151)

燃烧激情,追求完美

——访国际(SOS)救援中心业务发展经理 朴钟兰

住在“窝棚”的浪漫时光	(156)
与国际 SOS 的不解之缘	(156)
后来居上,成为 TOP SALES	(158)
挑战新的市场领域	(159)
追求成功,获得成就感	(161)
燃烧激情,追求完美	(162)

怀着阳光的心态

——访光华服务产业(中国)有限公司客户发展总监 王永治

在失败中成长	(165)
全新的服务销售	(166)
没有交际应酬的销售	(167)

选拔正确的人	(168)
激励团队成员	(169)
做公仆型领导者	(170)
将工作和生活分开	(171)
不变的归属	(172)

在卡内基追寻理想

——访卡内基训练北京成真企业管理咨询有限公司销售经理 曲春明

与客户建立和谐的关系	(176)
真诚的顾问式营销	(177)
把热忱传递给每个人	(178)
助人乐己	(179)
做热情的教练式领导者	(180)
给自己充电	(181)
在卡内基实现理想	(182)

追寻理想境界

——访共赢智盟销售顾问(北京)有限公司合伙人 焦述海

开启销售这扇门	(186)
诚信品质最难求	(186)
执著没有错	(187)
步步为营做管理	(188)
实现创新是最大的快乐	(189)
独创的销售理念	(191)

西门子的中国梦

——访西门子(中国)有限责任公司 CEO 贝殷思

两个 8% 的价值	(196)
成长的动力	(197)
决策的流程	(198)
CEO 的作用	(198)
成功之道	(199)
当上 CEO 不是职业计划的结果	(200)
2004 年, 西门子加速度	(200)

面对三类客户的不同态度

——访 CCH 中国有限公司业务经理 孙洪河

难忘的“第一次”	(206)
三类不同客户	(207)
销售的乐趣	(208)
销售的个人风格	(209)



背负着良心和社会责任前行

符 全

个人简介

1981年至1986年,清华大学工程物理系本科。

1986年至1989年,清华大学经济管理学院(在职研究生)。

1986年至1989年,清华大学教师。

1989年至1995年,美国安泰公司北京办事处。

1996年至今,Sun 计算机中国有限公司。

现职务: Sun 计算机公司大中华区客户中心总经理。

Sun公司简介

1982年,Sun Microsystems 公司诞生于美国斯坦福大学校园。Sun 公司 1986 年上市,在 NASDAQ 的标识为 SUNW。

创立伊始,Sun 的创立者就率先提出“网络就是计算机”的独特理念。如今,这一理念已驱使 Sun 成为向全球用户提供最具实力的硬件、软件与服务的领先供应商。

Sun 公司是世界上最大的 UNIX 系统供应商。主要产品有 UltraSPARC 系列工作站、服务器和存储器等计算机硬件系统,Sun ONE 品牌软件、Solaris 操作环境和 Java 系列开发工具和应用软件,以及各类服务等,并以其高度灵活性、缩放性、可靠性和可用性等特性赢得全球各个行业客户的青睐。

Sun 的足迹遍及全球 100 多个国家和地区,诸如美国、日本、欧洲、中东、非洲和亚太等等。