



到手的鸭子不能飞

销售
进行曲

警告

准备好在大笑中学习吧！

鲍勃·罗斯纳

(美) 艾伦·哈尔克罗

约翰·拉文

(John Lawton)

憨格雷

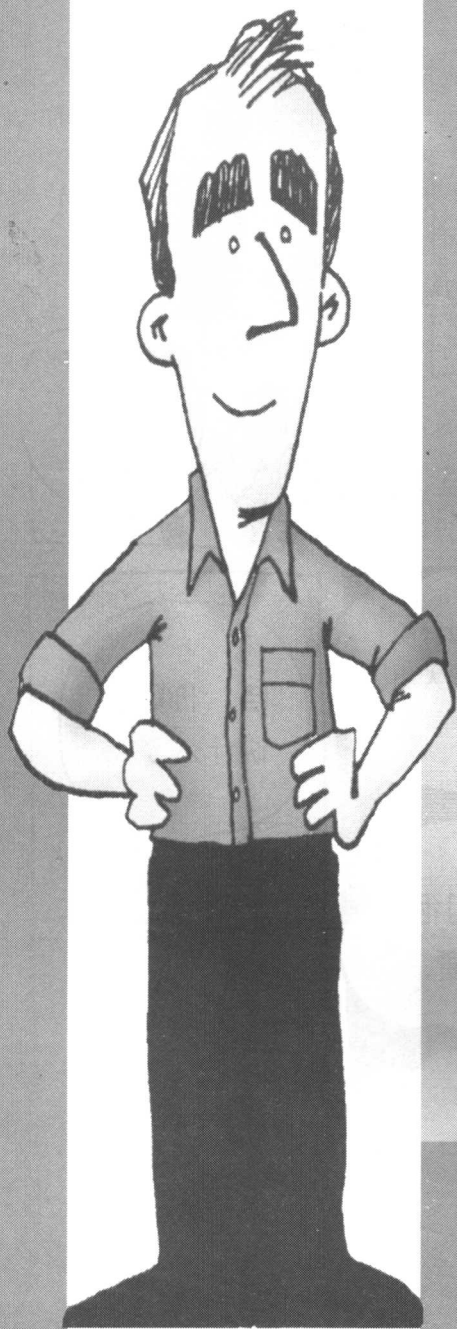
的 职场蓝调

GRAY MATTERS: THE WORKPLACE SURVIVAL GUIDE

2



机械工业出版社
China Machine Press



销售进行曲

鲍勃·罗斯纳
(Bob Rosner)

(美) 艾伦·哈尔克罗 著
(Allan Halcrow)

约翰·拉文
(John Lavin)

田露 赵东坡 杨凡 译

憨格雷 的职场蓝调

GRAY MATTERS: THE WORKPLACE SURVIVAL GUIDE

2



机械工业出版社
China Machine Press

Bob Rosner, Allan Halcrow and John Lavin. Gray Matters: The Workplace Survival Guide.

Copyright © 2004 by Bob Rosner, Allan Halcrow and John Lavin.

Simplified Chinese Translation Copyright©2005 by China Machine Press.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字版由John Wiley & Sons, Inc.授权机械工业出版社在全球独家出版发行。未经出版者书面许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有, 侵权必究。

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号: 图字: 01-2005-0530

图书在版编目(CIP)数据

熬格雷的职场蓝调2: 销售进行曲/(美)罗斯纳(Rosner, B.)等著; 田露等译. -北京: 机械工业出版社, 2005.4

书名原文: Gray Matters: The Workplace Survival Guide

ISBN 7-111-15751-6

I. 熬… II. ①罗… ②田… III. 成功心理学-通俗读物 IV. B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第142081号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑: 颜诚若 版式设计: 刘永青

北京诚信伟业印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2005年4月第1版第1次印刷

889 mm × 1194 mm 1/24 · 5.5印张

定价: 19.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

本社购书热线: (010) 68326294

投稿热线: (010) 88379007



Gray

Matters

前情提要

憨格雷在环球五金公司工作，这家公司是一个制造各类精密零件的制造商。憨格雷所在的部门生产的零件兼顾大型家电（比如电冰箱等）和小型家电（如吸尘器和搅拌机）。但是，副总裁维多利亚宣布了一个重组计划。大型家电的零件制造被分给了一个新成立的部门，只把为小家电生产零件的任务留给了憨格雷的团队。这么做是为了增加环球公司在本地区的市场份额，可后果是憨格雷的部门成了公司里最小、利润最少、最不重要的部门。除非出现一个戏剧化的转折，否则这个部门就要被卖掉或是关门大吉。关键时刻，憨格雷走上前来，领导了这个转折。

偏偏这个时候，环球五金最大的客户转投他人门下，憨格雷暗自着急，小型电器部的伙伴们开始群策群力，以助销售员大麦一臂之力……

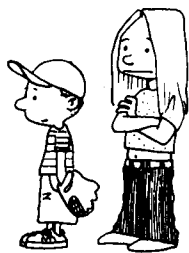


愁格雷

性情温和的产品设计师。他是个紧张兮兮、经常糊里糊涂的工作狂。同时，他又很聪明、勤奋、乐观好学。当公司的重组计划危及了他的部门及成员时，愁格雷决心冲上前去，领导这场为了生存的战斗。但是，我们的主人公还无法正视自己是个胆小鬼，没做好准备面对多疑的同事、政治地雷、诡计多端的对手、难缠的业务情况。除了……没人关心这些。

麻丽

愁格雷的妻子，一家新兴高科技公司里的远程营销主管。她游刃有余地穿梭于全职工作、家务杂事、孩子教育、公益活动中，她经常出差。所有的事情经她一做好像都是那么简单，她是怎么办到的？她能否帮助愁格雷去面对人生挑战，并且找到时机去教导……



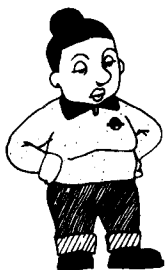
丁丁和格格

愁格雷和麻丽的孩子。他俩从不关心愁格雷的困境。丁丁总是埋怨教练海德对他的不公正待遇，想方设法放掉教室里的宠物老鼠，建立电子游戏黑市。而格格则竭尽全力在争取高中里那些小子们的支持和帅哥的青睐。这对愁格雷、麻丽和……来说，真是够瞧的。

艾斯考

愁格雷家充满理性、有点神秘的保姆。她是一个老嬉皮士，到现在还开着大众货车，游行示威，可是谁也想不到她的朋友中有迪公主、沃尔特·迪斯尼、比尔·盖茨，还有数以百计这样的人。她有超能力：总能在恰当的时候出现，很清楚发生了什么，将要发生什么。她给愁格雷的建议是无价之宝，包括鼓励他去和……交朋友。





娜娜

刚从哥斯达黎加来的移民，在公司仓库里工作。虽说不是老板，但是因为其他人的尊敬，她成了一个重要人物。她是一个极好的听者，总是与人产生共鸣。当憨格雷问她关于适应改变的建议时，娜娜说：“重组是个改变？新国家，新语言，新生活……我跟你讲，憨格雷，那才算是改变。”她成了他抗争中的重要盟友，也是憨格雷另一个盟友……的导师。

张

信息系统专家，新新人类，总是与时俱进地迎合潮流。她通过网络找到了127个“真命天子”，然后又用极好的理由推掉了所有的约会。聪明、入时，对环球五金公司的“白痴官僚主义”烦得要死。她视野开阔，总有好点子。当然，如果不是为了……那就容易多了。



大麦

销售大腕儿，工作一流，从不错失往上爬的机会。在女朋友生日那天，他忘了送花，反倒把花送给了刚刚把房子重新装修的总裁夫人。当憨格雷自以为没什么妨碍得了他时，大麦已经决意接管这个部门，然后炒掉憨格雷。但在单一头脑的指挥下，他无意间忽略了……

爱迪生

一个凡事都要按照书本教导去办的财务人员，讨厌任何改变和冲突。但是爱迪生掌管财务，他把关键的事宜揭露了出来。爱迪生用颜色把垃圾分类，如果快餐上没有标注会导致过敏成分的警示，他就决不会吃。他和……真是太不一样了。





阿曼

懒散难管的营销员。他的一个点子曾经让公司财源滚滚，而当公司要搬走汽水贩卖机时，他也请了病假。在他愿意的时候，他会帮憨格雷一把，他的支持对于这个戏剧化的转折十分关键。张能说服他吗？如果他可以和……一样踏实勤奋地工作，张的工作可就轻松多了。

玛丽亚

行政主管，极其勤奋忠诚，不信就问问她。玛丽亚总是不停地工作，但大家都不知道她在干些什么。她总是把铅笔用到再也握不住，她的小格间每三个星期就要换一只灯泡，因为“没人说过工作可以很容易”。她想让憨格雷成功，但是她的玩世不恭又总在大行其道。但愿她能像……一样无忧无虑。



胡安

管后勤的家伙，这份工作使他生活无忧。不得已的情况下，他才会偶尔卖力工作。他总在检验规则，喷很多古龙水。

他比看上去的要深沉得多，是一个不声张的哲人，有时会教教憨格雷。他的大脑和肌肉的完美结合吸引了……的注意。

芭比

聪明的实习生，接受能力强，总有好点子，面对世界时还很单纯，总是很感性。她用磁铁把特蕾莎修女和欧普拉^①的话贴在了抽屉上。憨格雷学会了依靠她获知真相，因为天真，她总是实话实说，没有受到政治观点和坏习惯的影响。



① 美国著名脱口秀主持人，以善于同观众沟通感情著称。——译者注



维多利亚

熬格雷的老板，身为副总裁，她谋划了重组，决心干成并成为下一届总裁。傻子才会反对她：她从不打电话给美国汽车协会，她自己换轮胎。她最后要在熬格雷和大麦间做出选择，谁合适？这也许不重要。维多利亚正在关注着……

巴斯

熬格雷部门最大的顾客。他是继续购买还是转投其他供应商将决定一切，只有熬格雷和张意识到了这点，但他们的洞察力是否会给他们带来先机呢？不会那么简单：巴斯非常苛刻。让这场战争就从……开始吧！





Gray Matters 目录

前情提要



1. 亡羊未补牢 1



2. 知己知彼 17



3. 有的放矢 30



4. 推心置腹 43



5. 反对有效 61



6. 善解人意 74



7. 友谊万岁 89

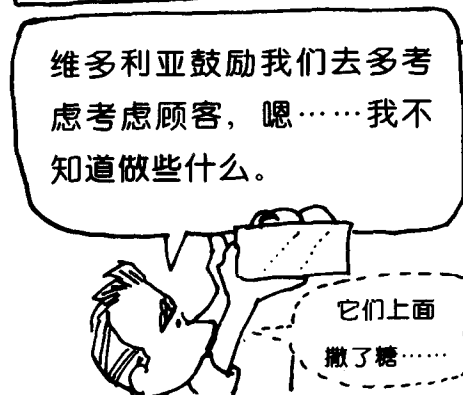
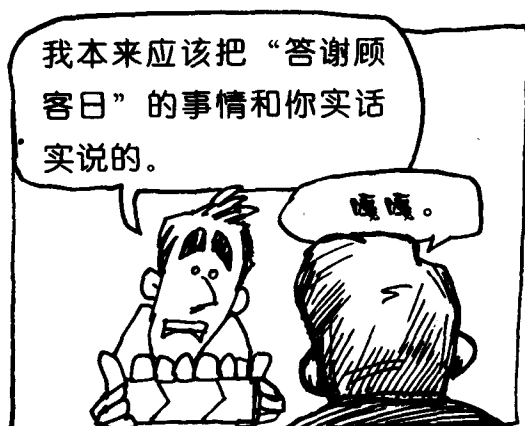


8. 善始善终 104

关于作者 120



亡羊未补牢



再有，你的英雄
巴斯只是因为
我们失去了最
大的客户才
成了现在最
大的客户。

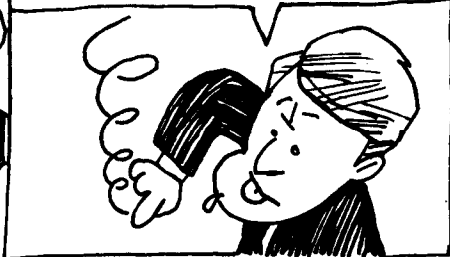


他们的业务
是你亲爱的
巴斯的5倍。

你在开玩笑。



好吧，理论上讲，他们
还没走，直到他们开口
说为止。我们必须想出
办法公开解决它，不
能让我们的股价下跌。



那么他们为什么要
放弃我们？

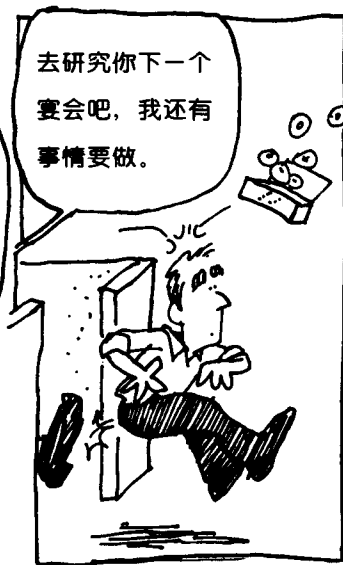


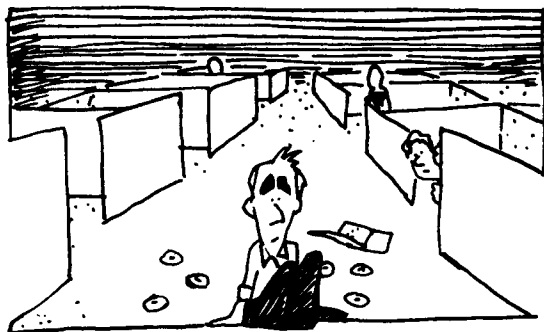
哈！

如果你连谁是我们最大的客户
都不知道，你还关心什么？
“答谢顾客先生”。

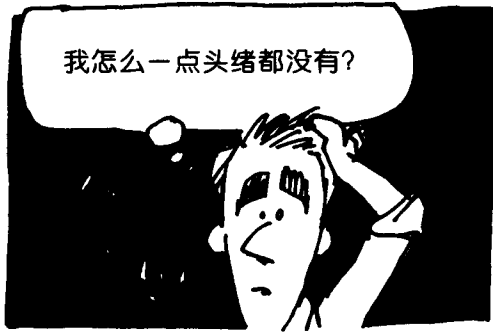


去研究你下一个
宴会吧，我还有
事情要做。





我怎么一点头绪都没有？



谁是那个客户？

我们怎样解决问题才不至于失去其他的客户？

他们为什么那么不高兴？

我该做些什么？

管理学什么都没讲过，也许本来我就不应该知道。

如果我告诉别人的话，大麦会杀了我。

如果我不说的话，我们在干的活儿就都白干了。

我得想一想。



找到以前的顾客，

问问他们为什么走了。

看看是否有什么方法

可能留住他们的业务。

愁格雷酝酿了一个找出神秘客户的计划。

嗨，
爱迪生。

我想起你曾经说过完成订单时间的事儿。

哦？

花多长时间可以完成巴斯的订单？

六个礼拜。

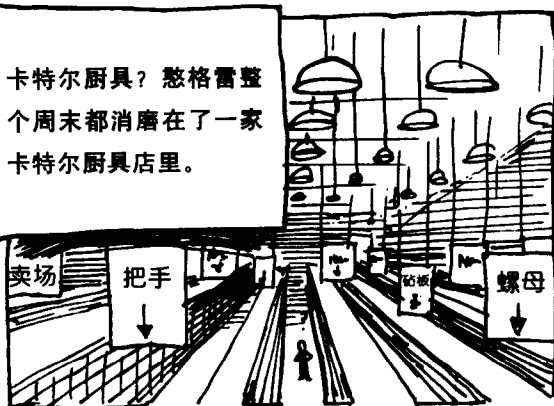
那是环球五金完成订单最长的时间吗？

哦，不，不，

给卡特尔厨具的订单花了21个礼拜。

卡特尔厨具？

卡特尔厨具？熬格雷整个周末都消磨在了一家卡特尔厨具店里。



我以前都不知道他们是我们的一个客户，但是他们肯定就是大麦谈到的人了。



可是花21个礼拜去完成一个订单怎么可能呢？

熬格雷决定彻底调查一下，他去了芭比那里。

芭比，有件事情我想问一下。

请吧！



在答谢顾客日那天，有一个客户我没看到，而且我们需要他们的一些信息。

没问题！



你能不能给他们打个电话？告诉他们你是一个实习生，看看他们能否回答一些问题。



我会做的！



不要争论或是狡辩，听即可。



剖析电话稿



失去一个客户令人十分担心，这是一个收入上的损失。但是，这也意味着我们没有满足客户的期望。我们需要知道原因以便改善我们的工作。当你要给那些宣布去和别人做生意的客户打电话时，请以这个稿子作为指南。

(早上，下午)好，这里是环球五金的(你的名字)。我们的目的是更好地达成顾客的要求，但是我们对目标达成的程度存有疑虑。如果可以占用您几分钟的时间，让我们知道如何更好地为我们的顾客服务，我们将不胜感激。

理论上，接触的人都会同意和你谈谈。如果他拒绝了，在更方便的时间打电话给他。如果客户同意交谈，往下进行。

- 您选择其他零件供应商的主要原因是什么？(比如价格，产品质量，产品设计，交货时间。)

- 还有其他影响您决定的原因吗？

- 即使我们最后没能给您一个有竞争力的待遇(比如和另一个供应商的价格相比)，您觉得环球五金是否付出了真诚的努力去给您一个您想要的待遇呢？

☐ 是的，销售人员很在意我的业务，并尽力去保持。

☐ 不，没有人在意我的业务。

大体来讲，销售人员了解您的业务吗？(如果不了解的话，您希望销售人员能更好地理解哪个方面呢？)

- 您怎样形容环球五金产品的质量呢？

☐ 极好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

- 你怎样形容环球五金服务的质量呢？

☐ 极好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

- 我们能否做些什么从而重新得到您的业务呢？

感谢顾客所花的时间，再次告诉顾客我们多么重视他的业务。

在打电话之后的两个工作日之内，寄给他们一封感谢信(不要用电子邮件)。

复印并剪下

附件1-1 在我们丢掉了最大的客户并差一点丢掉其他客户之后，大麦整理了这个稿子，这样销售团队可以给以前的客户打电话，从而保证我们能弄清自己从事的工作。

