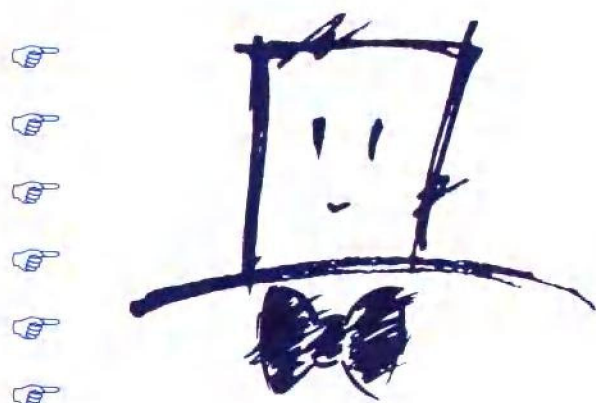


楚星商界纵横系列之二

中国业务员

新世纪商界之柱

王永 编著



一心向着自己目标前进的人，整个世界都给他让路

企业管理
出版社

中国业务员

新世纪商界之柱

王永 编著



企业管理出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国业务员/王永编著.-北京:企业管理出版社,1997.10

ISBN 7-80001-968-3

I. 中… II. 王… III. 供销-企业管理-业务人员-研究-中国
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 23758 号

中国业务员

王 永 编著

企业管理出版社出版

(社址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 100044)

新华书店北京发行所发行

北京市通县曙光印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 11.25 印张 268 千字

1997 年 12 月第 1 版 1997 年 12 月第 1 次印刷

印数:1-30000 册

定价:18.80 元

ISBN 7-80001-968-3/F·966

版权所有 盗版必究

(如印装质量不合格,请与出版社联系调换)

与成功有约

——代序

万丈高楼起平地，巍峨的高楼下是坚固厚实的基石，而市场经济的基石就是广大众多的业务员。

茫茫大千世界，业务员奔走的身影和足迹无处不在。正是他们，用自己的智慧和辛劳收获着累累金黄的硕果，筑建起一座座财富的大厦。他们是构成商业活动的基本元素，是利润的直接创造者，是拓展无限商机的先锋勇士。他们饱尝人情冷暖，历尽雨雪风霜。他们通晓生财之道，谙熟明沟暗壑，他们踏千山万水，说千言万语，吃千辛万苦，想千方百计，凝结了深厚的不屈不挠的精神内涵。

他们既是最平凡的单个，又是最优秀的群体，是最有希望的商业娇子。据权威统计：80%以上的世界巨富是从业务员干起的。现代商业社会包含着广泛的业务交往，业务员——开拓商机的先锋勇士，以无与伦比的进取精神，跨越梦想、实践、创造，攫取了一个又一个成功的机会，铸就了一个又一个商业的辉煌。

中国的经济要腾飞，离不开广大业务员的竭诚奉献，大步向前的中国渴求一大批出类拔萃的业务娇子。

中国业务员，一个孤傲而明亮的名字。

中国业务员，一份光荣而自豪的职业。

怀着致力卓越管理腾飞中国经济的初衷，我们潜心推出了“楚星商界纵横系列丛书”。《中国业务员》是丛书之二，本书在深刻地分析了中国国情之后，系统地探讨了业务员的方方面面，比较完整的构建了业务这门学科的框架，全面总结了世界著名业务人士的经验教训，并对业务员必备的素质、技巧，谈判方式等诸方面做了深入的阐述和说明，是一本理论性与实用性相结合的著作；

你想做一个成功的商人吗？你想拥有一份令你自豪的事业吗？你想实现你自身的价值吗？拥有《中国业务员》，与成功有约，一切都不再是梦想！一切都会近在眼前！请加入我们的行列——中国业务员！

编 者

1997.10.28

於北大燕园

目 录

与成功有约

——代序

(1) 第一章 新世纪商界之柱——中国业务员

(3) 第一节 到中流击水 浪遏飞舟：当代业务员定位

(11) 第二节 战胜自我与超越自我

(23) 第二章 素质与条件：构筑成功之路的基石

(25) 第一节 现代业务推销纵横

(31) 第二节 心理素质：通往成功的护照

(37) 第三节 业务素质：通往成功的金钥匙

(46) 第四节 责任感：尽职的守望

(48) 第五节 发挥个性魅力

- (50) 第六节 体魄与生活习惯：业务制胜的加速度
- (55) 第七节 更上层楼：步入理想境界

(59) **第三章 叩启业务神圣之门**

- (61) 第一节 戎装上阵：访问前的准备
- (73) 第二节 让我走近你：会见准客户
- (83) 第三节 演好你的角色
- (91) 第四节 握紧你的手：促成订约
- (96) 第五节 永远的朋友：售后服务

(103) **第四章 一语千金：业务谈判黄金路**

- (105) 第一节 业务谈判管窥
- (120) 第二节 循序渐进 稳中求胜：谈判过程与策略
- (136) 第三节 巧渡成功彼岸：电话谈判
- (145) 第四节 毫厘之争：价格谈判技巧

- (152) 第五节 跨越国界：涉外业务谈判概要
-

(161) **第五章 攀登高峰 跨入优秀行列**

- (163) 第一节 审时度势 明确职责
(171) 第二节 妙用礼仪服饰
(179) 第三节 推销自己，从名片开始
(183) 第四节 洽谈语言中的智慧
(191) 第五节 珍视你的姿态
(196) 第六节 一日三省：自我管理
(208) 第七节 客户管理
-

(213) **第六章 浴火凤凰：优秀业务员的成功路**

- (215) 第一节 纵横捭阖：西方业务巨子

(243) 第二节 上下求索：国内业务界的拓荒者

(269) 第七章 绝妙推销时代的自我发展与完善

(271) 第一节 塑造完美心态

(280) 第二节 高瞻远瞩：危机与使命

(287) 第三节 发掘业务潜能与素质

(295) 第四节 自律拓开大天地

(299) 第八章 沧海横流 风正帆悬

(301) 第一节 中国业务员的未来

(305) 第二节 未来市场预测

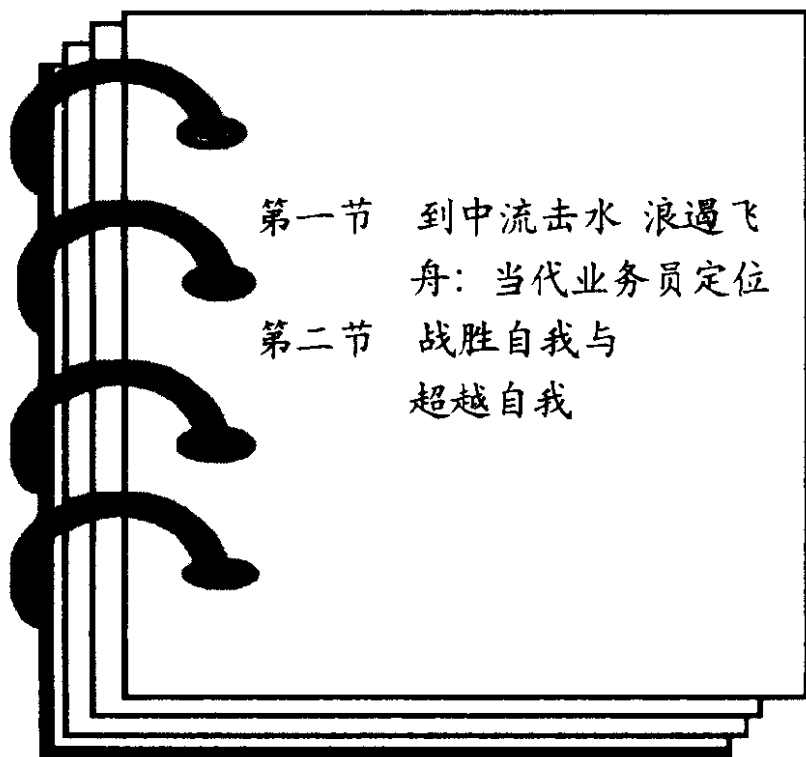
(309) 第三节 现代业务推销精神透视

新世纪商界之柱——中国业务员



仅有独特的技术，生产出独特的产品，事业是不能成功的，更重要的是要有一批得力的优秀业务员。

——〔日〕盛田昭夫



第一节 到中流击水 浪遏飞舟：当代业务员定位
第二节 战胜自我与超越自我



第一节 到中流击水，浪遏飞舟： 当代业务员定位

时光巨轮的转动，一日复一日，一年又一年。伴随着社会的进步，工商业繁荣发达，日新月异，一日千里。这并不是光阴的功劳，而是群智群力、流血流汗、团结合作、努力奋斗的结晶与成果。今日这样光辉灿烂的经济社会进步史中，业务销售人员扮演着举足轻重的角色，发挥着最积极、最直接的贡献与影响，他们的社会地位不仅获得重视、肯定，而且得到了很大的提升。最初被称为业务员，而渐渐地变称为业务员、业务代表、业务特派员等等。由普通的称呼，演变成刻意的尊称、名位，就是最好的证明。

过去蜂巢式的销售方式，现在已逐渐落伍淘汰。今天蜘蛛网式的销售方式，才能应付市场的需求、实际的需要。而这具有成败关键影响的织网工作，就完全落在业务人员的身上。回想十几、二十年前，推销的职务很不受人重视，也不是谋职者的理想目标，所以多半是一些学历较差、家境不佳又无社会关系的人，来从事这份工作。但是工商业的迅速发达、繁荣兴旺，今天和过去已有了天壤之别。

业务员如今的状况，翻开报纸，可以看到业务人员的条件

有的要具备大专或本科学历，有的还需要具备某种专长，还必须经过挑选、比较后才通知来笔试、口试。竞争激烈时，得经过初试、复试、面谈，试用期满认为合格后，才可以正式聘用为业务人员。这也证明业务员的社会地位不仅大大得到提高，而且受到相当的重视。

如今社会各行各业的繁荣、兴盛、竞争激烈，几乎已经达到极点，想白手起家更是困难重重。工薪阶层往往又受制于学历、专长、人事等因素，想获得高职位、出人头地，实在不是件容易的事情，一切得等时间和机会。但如果从事于业务销售工作，一则薪水可由自己决定——业绩佳，奖金工资可以达到较高；二则可以自由发挥训练自己的天赋才能、聪明智慧、耐力毅力、斗志决心、勇气体力；三则可以增加见识，广泛深入地接触社会各阶层、各角落；四则可以培养自己创业的最佳基础——客户群；五则可以彻底学到事业经营的技巧、变化万千的商场经验，以及应对处理的方法。

因此，从事业务销售工作，是快速增加收入的最佳途径。就长远角度来看，则是培养训练开创事业的最佳基础和捷径。尤其是无较高学历或者专门技术者，更是谋职创业的明智选择。

的确，当一个优秀的业务员并非想象中那么容易，有左右逢源、人人欢迎的业务高手，也有四处碰壁，业绩永远难以赶上去、屡遭淘汰出局的业务败兵。为什么？可能是先天的资质禀赋、智慧才能不同，再加上后天人为培养训练、努力、毅力、耐力、体力、斗志、决心等差异，综合表现出来的各种结果，所以造成了业务成就的巨大差异。

古言道：男怕干错行，女怕嫁错郎。虽然从事业务工作是

现在很吃香、很受人器重、很有展望发展前途的职业，但开始工作之前，必须慎重考虑自己能否适应这一行？有能力成为出色的业务高手吗？以及万一成为业务败兵时，会不会留下后遗症？除了自己以外，还需要考虑业务员所肩负企业的重大责任，万一自己不适合、能力不够，而成为业务败兵，将造成企业经营上多大的损失与伤害？这可是人人应有的敬业精神和职业道德，能不三思而行吗？

身为业务从业人员，必须深切体会到，自己所担当的重大责任是维系着公司企业的兴衰成败，以及为人处世应有基本的敬业精神、职业道德。竭尽所能、全力以赴，尽忠职守，当个业务高手。直接有利于自己及公司，也间接贡献于社会，促进社会繁荣与进步。

理想往往与现实、事实产生矛盾，这是一个很实际的问题。许多业务人员，拼死拼活，努力冲刺，屡次创下优异的成绩或打破记录。在获取公司相对的奖金报酬后，接下来，公司则提高责任额，改变奖励制度等等，如泼冷水般的泼灭了业务人员的斗志、责任感、进取心、对工作的热情与对公司的向心力，产生不满的情绪。从公司立场来看，提高责任额，可能因为以前是为求开发市场而牺牲利润，所以现在必须改变奖励办法；当然也可能是纯自私的因素，认为其产品优异杰出，过去给业务人员捡去了便宜。

在业务员的立场，往往无法接受，认为公司纯自私心理，纯为剥削自己努力的报偿，这是劳资间永远存在的矛盾与难以沟通的问题。但不论谁是谁非，业务人员绝不可以因此而颓丧、怨天尤人，影响工作热情及情绪，而更应该将其当成另一种考验与挑战，毕竟还有长远的目标与理想，更可以借此磨练

自己、训练自己，让自己更具有挑战困难的勇气与经验，更充实自己在排除、克服处理商务问题上困难的能力与信心，有朝一日将反而感觉到受益匪浅。

同时，业务销售人员必须清楚地认识到，公司或许也有相当的理由，何不借此机会去体会、了解一个企业的经营将会遭遇哪些困难、挫折，以及如何去克服、处理的方法？也许心理会更舒坦，也许更因此有助于往后自己创业、经营上的参考和运用。另外，必须有一个客观的认识，优异的业绩，除了自己的努力开创以外，还有许多的其他因素绝不可抹杀，如公司知名度、产品魅力、内勤人员的配合、市场消费的需求等等，群体的共同协作，绝非个人的英雄表现。这样心胸宽阔，比较容易成就大事业。

身为业务销售人员，更必须认清一个永远不变的事实，这就是业务界是最现实、最冷酷无情的，胜者为王，败者为寇，业绩就是业务员的生命。只有尽全力创造出优良的业绩，否则将面临被人宰割、遭受淘汰的必然命运，而且是天经地义的真理，丝毫怨不得人。同时要有清晰、敏锐的数字观念，业绩就是个数字，销售量也是个数字，商品价格同样是个数字，有效的控制、运用、掌握数字观念，可以说是业务员的生命。

那么，到底如何才能成为一位优秀、杰出的业务高手呢？我们希望为将从事或有志从事业务销售工作的朋友们，提供些有实际参考与运用价值的东西。另外，再提供一个很宝贵的建议给业务人员自我提醒和参考，就是业务员的生命是很短暂的，为什么这么说呢？

因为业务工作是智力、毅力、体力、努力、精神、斗志、勇气、恒心、热情、血汗等等的综合发挥、奉献和牺牲，只有

这样才会出现具体的成绩。然而这股冲劲能持续多久？当人的心智、力量达到最高潮、颠峰的时候，就是低潮、厌倦与疲惫的开始。所以业务员的生命是很短暂的，必须懂得在到达颠峰的同时，奠定另一阶段的人生旅程的基础，如更上一层楼或见好就收。许多具有相当规模、远见的企业，为什么业务员在三年或五年间不能高升，便设法淘汰掉？

任何企业经营的最终目的是为了“赚钱”。所谓成功的企业，就是“赚钱”的企业。这是最直接、最贴切的说法。当然，企业之所以能成功、赚钱，必须具备许多条件和因素。简单地可以分析、归纳为以下三大主要因素：

①丰硕的业绩——创造高利润

②优良的产品——利润的武器

③健全的制度——效率的源泉

企业就算拥有健全的制度和优秀精良的产品，但如果没有强大的销售网，也无法拥有丰硕的业绩来创造利润，而利润则是经营的目的，业绩就是企业的生命。所以销售是企业经营成败的关键，也是企业经营的大前提和重点所在。

销售对于企业经营的重要性，显而易见。可是销售的成败，则决定于销售人员的优劣。一个强而有力的销售网的建立，必须由一群杰出、优秀的销售人员来组合完成。因此，一位优秀的销售人员，就是销售的尖兵，企业的先锋。

优秀的业务人员的发掘、培养、训练，也是企业经营上非常重要的、而且忽视不得的工作。尤其现在极端繁荣的社会，各行各业竞争相当激烈，业务员在商场上所扮演的角色，所表现的成绩，对于企业本身具有举足轻重的影响力。经常发生因为有的公司未能体会到业务人员的重要性，甚至漠视或刻薄，

而被其他公司挖走或业务人员辞职的事情，结果使得公司成绩大跌，甚至遭受瓦解的命运。这样的实例，相信各行各业经常可以听到。

劳资问题的矛盾、对立、冲突似乎是永远存在的，很难妥协和化解。为了双方的利益，务必互相坦诚、沟通、体谅，有利益共享的心态、大度、共识，才能为企业带来利润、为社会造福。通常企业经营成功后，资方享受到丰硕的利润，却不归功于业务人员的冲锋陷阵、流血流汗、努力奋斗。反而自傲于自己的经营能力、制度健全、产品精良。甚至认为是产品创造的业绩，而不是业务人员的功劳，几乎完全否定了业务人员的贡献。其实这是一种错误的观念，产品、制度不论如何优秀、健全，都毕竟须靠人力才能赋予生命、活力与有效的运用。

企业的成功，不可否认含有业务人员努力辛劳的结晶，但通常最前锋的销售人员，总很自然地以大功臣自居，无法体会投资者所担负的风险及应得的报偿。由于双方立场、心态的不同，于是产生了矛盾、对立与冲突。

在企业经营上，资方与劳力的业务人员的冲突、对立，是劳资问题中最忌讳的。因为如前面所讲述的，业绩和利润，是企业经营的命脉，成败的总关键。二者必须相辅相成、团结合作，才是双方之福、企业之福、社会之福。所以业务销售人员的企业地位、社会地位，必须受到肯定、认同与赞扬，而且更不可忽视其贡献、功劳、伟大与成就。

业务销售工作不仅是企业成败兴衰的决定因素，也是间接带动社会繁荣进步的原动力。同时也是一项最具有刺激性、挑战性的工作，是智慧、毅力、耐力、恒心、技巧、反应、交际……的总结合。

一个优秀、成功的业务销售员，不仅肩负着企业经营兴衰的重大责任，也是社会进步的贡献者，更可以证明和肯定自己的智慧、能力与才华，同时是对企业、社会、自己挑战的最有意义和最积极性的神圣职务。

在各行各业中，除了自己当老板以外，以所有工薪阶层来比较，业务销售工作最有意义和价值，也最能享受到自己的成就感。举例来比较说明：一位电视机装配员、技术员，按照工作的流程，制造、装配、检修、包装等等，一台一台的电视机完成入库。工作呆板、枯燥、无变化，除劳心劳力换取应有的报偿以外，根本谈不上什么喜悦与成就感。而电视机的业务销售人员，面对着竞争激烈的市场，运用各种手段、技巧、策略，战胜别家品牌的电视机，完成了公司要求的业绩，甚至创造出更佳的业绩，替公司带来了更多的利润和名声，也替自己赚取了更多的奖金，同时也使公司、工厂内勤员工的工作，有了保障，有了更大的生产制造活力。

业务销售是一项最有意义、最能享受成就感的职业。而所肩负的责任与所必须具备的种种条件，也并不是人人都可以胜任的。除了从业者与生俱来的天赋、智慧、能力以外，本身自我努力、研究、学习、要求更是不可缺少的。同时，就企业本身而言，也必须努力在业务销售人员的培养、训练、新知识和新观念的灌输与补充等方面下工夫。

业务销售是智力、体力、毅力、耐力、表达力、技巧、反应力、说服力、策略、计划、心理战术等的综合体，不仅须有天赋的智慧才能，也须靠后天的努力学习、研究与训练，才能胜任，才能在业务界与人一比高下。

当然，在市场经济飞速发展的今天，想创业或白手起家实