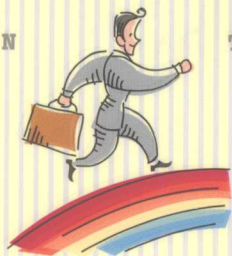


TO BE A HAPPY SALESPERSON

TO BE A HAPPY SALESPERSON



快乐是什么？

作为一名业务员，你快乐吗？

做好一名业务员，你要具备的几个Q

成功与改变命运的方法

如何赢得客户？

如何谈判

客户管理

如何开有效率的销售会议

不是业务员也
要读的一本书

做一名快乐的

健峰企管

胡志成 编著

业务员

復旦大學出版社



做一名快乐的

健峰企管

胡志成 编著

业务员

 复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

做一名快乐的业务员/胡志成编著. —上海:复旦大学出版社,
2009. 11

ISBN 978-7-309-06907-5

I. 做… II. 胡… III. 销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 174798 号

做一名快乐的业务员

胡志成 编著

出版发行 复旦大学出版社 上海市国权路 579 号 邮编 200433
86-21-65642857(门市零售)
86-21-65100562(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)
fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

责任编辑 徐惠平

出品人 贺圣遂

印 刷 上海华业装潢印刷厂有限公司
开 本 850 × 1168 1/32
印 张 5.75
字 数 110 千
版 次 2009 年 11 月第一版第一次印刷
印 数 1—7 000

书 号 ISBN 978-7-309-06907-5/F · 1531
定 价 30.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

叶 序

业务部门是企业的心脏，业务员是企业的灵魂。心脏如果停止，人就会死亡；灵魂没了，人就仿佛行尸走肉。因此，业务人员、业务部门是企业最重要的关键所在。企业要永续发展，业绩要蒸蒸日上，业务人员的心态是成功的关键。积极乐观会使人成功，消极悲观肯定会失败。身为公司的业务人员，只有积极乐观的义务，没有消极悲观的权利，要每天、每时、每刻都做一名快乐的业务员。

人的快乐，来源于事事顺心；事事顺心，则是因为样样成功：电话行销成功、访问拜访成功、缔约成功、收款成功……然而，许多成功是来自充分的准备与丰富的专业知识和行销技巧，因此，要想成为一名快乐的业务员，就要终身学习。唯有学习，才是硬道理。

从现在开始，要制订学习计划，做生涯规划，设定人生目标，从业务人员、业务接单到企业高阶一步一步往上走，一样一样认真学，具有丰富的学识、宝贵的经验，保证能拥有幸福美满

做一名快乐的业务员

的人生。为此,台湾健峰企管集团 20 年来就替业务人员做了一系列的学习计划,祈盼您多加利用。

健峰企管集团在行销、销售方面的课程已有 10 余年的经验,数万人的培训实绩,屡受佳评,颇为受用。在这些课程中,胡志成老师均全程参与,且实际讲授。胡老师论其本身的经验背景、知识学问,均是行业里的佼佼者。现今整理成书,分享给所有从事业务工作者,可做学习参考,将对初入行者,或资深者都大有裨益。谨此对胡老师给予奖励,也给所有读者勉励,大家一起来当一名快乐的业务员。

叶斯水谨识

自序

十多年前，因缘际会，我只身来到大陆从事工作，记得到达机场的时候，公司派了司机来接我。司机见到我的第一句话是“今天怎么来了一个比较正常的？”

那时，我才 26 岁，在台湾只有 6 个月的工作见习时间，见习期的薪水是很低的，可能连一般的学徒生都比不上。来大陆主要是见识见识，再说薪水也比较高。但与其他台籍干部相比，还是比较低的。

司机见到我后说得这句话，是因为当时来大陆的大部分是技术人员，很多人普通话都说不好，年纪也偏大。司机突然见到比较年轻的、普通话也稍微好一点的，就觉得很奇怪。

来到工厂后，我发现这个地区并不是很发达，不管是精神上还是物质上。工作中也看不到管理，干部与员工之间的沟通存在很大的问题，每天听到的不是骂人就是抱怨。台籍干部间的生活圈不是工厂，就是 KTV 或牌桌。

我在那里实习了一年，就转往业务发展。很庆幸到了上

做一名快乐的业务员

海，很快就跟教我销售的师父——蔡新生先生结缘。他是大陆“文革”后第一批出国学习并从事商业的上海人，曾经在上海华联当过高阶主管，后来被台资公司网罗从事内销总经理。刚开始我跟着他学习时，许多台籍干部都很鄙视我，认为一个台湾人为什么要跟他学。但我不这么认为，在他身上我学会了如何跟客户交往、学会了一些我不知道的历史、学会了当时市场的操作、学会了细心与忠心。很快，我当上了区域经理；很快，我在销售上破了纪录；很快，我自我感觉很威风……

但好景不长，我们在企业的权力斗争中掉了下来。但很幸运的，在这期间我结识了我亲爱的太太，她让我在未来的职业生涯中充满了信心。不久，我来到了第二家公司任职。在台湾，这是家台日合资的公司，最终我又如愿来到上海从事内销工作。有了以前的内销经验，加上公司的长期栽培，我在事业上如鱼得水，很快又冲到了业绩销量最高纪录。

3年后，我有了孩子，便回到上海与太太经营幼儿园，因缘际会接触了健峰，于是开始在健峰从事教职工作至今。

时间过得很快，来大陆已经迈向第15个年头了。到目前为止，我经历了台湾经济繁华的时代，也经历了大陆经济蓬勃发展的时代。在这15年里，我的工作有低潮，也有高峰；有快乐，也有悲伤，但我始终抱持着一颗感恩的心来面对一切。对如今的教学工作我深感责任重大，总想尽可能地把自已的经验与想法倾囊相授，写书的构想因此应运而生。承蒙台湾健峰企

管集团的盛情邀请,很荣幸也很高兴这本快乐营销秘籍能够顺利出版。在写书的时候,我怀着轻松愉快的心情,希望能用最简单的叙述来激起读者的共鸣,也希望读者用轻松的心情来看待,更希望各位读者读完这本书后带着一颗快乐的心来面对客户,面对工作。

武师与葵花宝典

传说武林中有一位武功高强的武师，打遍天下无敌手。但过了几年，武师忽然感到自己武术停顿，无法精进，他又怕别的武师不断进步，会超越他，因而忧心忡忡。为此，他很积极地寻找着武林中的至高秘笈，希望有所提升。

苍天不负苦心人，他终于找到一本《葵花宝典》。

武师非常兴奋地遵照指示，在斋戒沐浴、焚香礼拜后打开了宝典参悟，《葵花宝典》的第一页写了8个字：“欲练神功，先行自宫。”武师吓了一大跳，练武竟要付出如此代价。经过反复思考，为了生存竞争，他只好忍痛把那活儿割了。

事后，他翻开《葵花宝典》第二页，上面也是8个字：“没有自宫，也可练功。”武师这时心情懊恼到了极点，无奈翻开第三页，又是8个字：“即使自宫，未必成功。”

我们读书、学习也一样，若不求甚解，这就是所谓的“空杯理论”，需要我们用虚心和耐心来进行自我管理。业务人员也一样，凡是急于求成、只看表面业绩、没有用心耕耘市场的人是

不可能成功的，最终只能“知其然”，而“不知其所以然”。

我在教书的时候，经常碰到一些资深业务员跟我说：“胡老师，这些道理很简单，我们都懂，叫新进的业务人员来学就好了。”

如同在现实生活中，我们觉得一件事情很简单、很容易，以致粗心大意，最终失败。

其实能把简单的事做好就是不简单！

这本书很简单，但我们都做了吗？

目录

叶序 I

自序 I

武师与葵花宝典 I

第一章 快乐是什么? I

换个角度思考,你就会快乐 I

正确认识自己,自信的人才会快乐 3

如何使自己成为快乐的人? 4

第二章 作为一名业务员,你快乐吗? 7

业务为什么会失败? 8

积极的心态,就是做人要天真一点 12

坚持自己正确的想法,勇敢去尝试 16

远离消极的想法 16

世界冠军竟然死在一只小小的苍蝇手里? 19

“一个人一辈子最了不起的成就就是发现自己,
并且勇敢地成为自己” 21

种一棵积极的心态树,你会得到好的结果 22

第三章 做好一名业务员,你要具备的几个 Q 25

智商(Intelligence Quotient; IQ) 25

情商(Emotional Quotient; EQ)	25
逆境商数(Adversity Quotient; AQ)	37
道德商数(Moral Quotient; MQ)	39
创造智商(Creative Quotient; CQ)	39

第四章 成功与改变命运的方法 41

总结: 改变命运的方法	43
成功实现你的生涯规划的程序	45
设定目标的 SMART 原则	49
故事: 山田本一用智慧战胜对手	55
故事: 贪欲是罪恶的深渊	59
如何设定工作上的目标(T、I、S、P、D、C、A)	62

第五章 如何赢得客户? 67

业务员的重要性	67
赢得客户的秘诀在于让他们满意	68
销售工作的流程	69
创造机会案例	73
如何搞好人际关系?	85
学会肯定、赞美、尊重、谦卑、感恩	87
如何进行有效谈话与沟通?	90

第六章 如何谈判 105

正确理解客户谈判	105
谈判不是辩解	107

谈判前的准备 107

谈判的战略 108

案例一：工程招投标 108

案例二：买房 111

案例三：办公楼租赁 112

案例四：进攻卖场 114

第七章 客户管理 117

内部客户与外部客户的管理 117

构建高效团队 118

客户管理的规划及流程 125

客户档案的管理 128

客户 ABC 分析法 132

客户抱怨处理原则 136

第八章 如何开有效率的销售会议 147

销售会议的重要性 147

会议为何失败 148

销售会议应如何做准备 149

有效会议总结 151

小石子与宝石 155

附录 156

第一章 快乐是什么？

在台湾念书的时候，我常听广播，一开场主持人总会问一句话：“快乐是什么？”每天，总是有不同语调的嘉宾来陈述“快乐是什么？”有人说快乐就是躺在风和日丽的阳光下；有人说快乐就是在炎热的夏日里喝上清爽可口的饮料；更有人说快乐就是在寒冬里喝上一碗暖暖的汤。

不管快乐是什么？快乐似乎就是那么简单。几年前台湾流行一句问候语“幸福吗？”大家总是回答“很幸福”。那是多么美的意境！

但是，回到现实生活中，快乐、幸福却不那么简单，多数辛苦工作的人好像都不是很快乐。有人为薪水不快乐、有人为同事上司不快乐、有人为朋友不快乐、有人为家庭不快乐……你认为自己快乐吗？

其实快乐很简单！

换个角度思考，你就会快乐

台湾有个歌星叫李明依，他的成名曲叫“只要我喜欢，有什

么不可以”。当时这首歌一出来，就引起了舆论哗然！因为很多年轻人拿“只要我喜欢，有什么不可以”为自己不当的行为做辩解。

我想如果把歌词改成“只要我喜欢，幸福、快乐有什么不可以”那可能就没问题了。快乐其实就是来自知道欣赏自己、感恩别人、适可而止的恬淡心境。

很多人不快乐，常常在于一念之间，他只看到事情的一面，没有看到事情的另一面。不如就让我们试着转个念头往另一面看，你的不快乐就能烟消云散。所以，只要你喜欢，你是可以幸福、快乐的。

假如生活欺骗了你，不要忧郁也不要愤慨，不顺心的时候请暂时容忍，相信吧！快乐的日子就会到来。——普希金

很多脾气暴躁或心胸狭窄，甚至忧虑过度的人，常常因为心中的愤怒、抱怨、恐惧……而心情难受，有时能憋气憋到心痛，有时能在意到失眠，甚至羞愧到往地里钻。

相信很多人也有这种经验，其实一切感觉都来源于自己。换个念头想想，这些都是人生的历练，这些都是自己的考验，把愤怒、抱怨、恐惧、羞愧化为动能，慢慢深呼吸，往好处想，气就顺了，眼就闭了，精神也就活了。所谓心之官则思，心主神明。一切源自我们内心的想法：正面的想法导致正面的行动，让人激发斗志、发挥潜能；负面的想法导致负面的行动，让人情绪失控，让人自我限制，裹足不前。

中医专家樊正伦说过：“养生的秘诀在于‘勤动脑体，不动心’。”脑是“用”的首领，四肢是“用”的工具。这也就是说，我们要正确面对自己的人生，凡事多动脑、动四肢，少动心（心即情绪）。周全地考虑问题，果断地解决问题，放下包袱，勇敢面对，成功从心态开始。

正确认识自己，自信的人才会快乐

人最重要的是认识自己！认识自己，我们就多了一双眼睛，去发现身上的优缺点，因为认识自己，所以我们相信自己。

相信自己，我们可以在面对困难与挑战的时候，将自己最大的潜能释放；相信自己，我们可以在理想和兴趣的引导下，坚定不移地走向成功；相信自己，我们就敢尝试新的领域，更快地发现和发展自己的兴趣或才华，获得真正意义上的成功；相信自己，我们可以更快乐，因为我们不会时刻担心或提防失败；相信自己，我们才能有主见，才能做出他人从未做过的事情。只有自己相信自己，才会让别人也相信你。

自信还是自卑，都会形成循环作用：自信的人经过一次次的尝试得到成功，因此更加乐观、更加自信；自卑的人因为对失败的恐惧，不得不一次次体味失败的滋味，因此变得更加消极悲观、更加自卑。

所以我说幸福和快乐很简单，只要你喜欢、你愿意就可以，但这个喜欢可不是这么容易的。要快乐就要有创造快乐的源

泉！而这个源泉就要我们去经历、去体会、去磨炼才行。

信任来源于信心，信心来源于了解，了解来源于接触，接触来源于感知，感知来源于参与。

如何使自己成为快乐的人？

英国《太阳报》曾以“什么样的人最快乐”为题，举办了一次有奖征答的活动，从应征的八万多封来信中评选出了四个最好的答案：

- (1) 作品刚刚完成，吹着口哨欣赏自己作品的艺术家；
- (2) 正在用沙子筑城堡的小孩；
- (3) 为婴儿洗澡的妈妈；
- (4) 千辛万苦在手术房开刀，终于挽救了病危患者的外科医生。

从这4个选出的答案里，我们理解到如何使自己成为一个快乐的人。

从第一个答案中我们知道，必须热爱自己的工作、欣赏自己的工作，享受工作就会使人快乐；

第二个答案告诉我们，要想快乐，必须要充满想象，要对未来充满希望。有目标、有理想就会快乐；

第三个答案告诉我们，要学会快乐，一定是心中有爱，而那种爱是一种无私的、不计报酬的爱；

第四个答案告诉我们，要学会快乐，一定要有能力，而且要