

愿景禾田 俊杰/著

F713.3
519

职业境界

苏格拉底与
业务员的精神对话

他的一生充满智慧，
妙语如珠。

现在，

他带着教导雅典青年的热忱，
以圣哲的眼光，
告诉了今天业务员
普遍受用的职业箴言！

黄山书社

愿景禾田 俊杰/著

职业境界

——苏格拉底与业务员的精神对话

江苏工业学院图书馆

藏书章

黄山书社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业境界:苏格拉底与业务员的精神对话 / 愿景禾田 俊杰
编著. —合肥:黄山书社, 2005.5

ISBN 7-80707-099-4

I. 职. . . II. ①愿. . . ②俊. . . III. 推销 - 业务人员 -
培训 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 018513 号

职业境界——苏格拉底与业务员的精神对话

作 者: 愿景禾田 俊杰

责任编辑: 夏业梅

封面设计: 陈亚平

出版发行: 黄山书社

社 址: 合肥市金寨路 381 号九州大厦七楼

邮政编码: 230063

印 刷: 安徽新华印刷股份有限公司图书印装分公司

开 本: 1/32 880 × 1230 毫米

字 数: 140 千字

印 张: 8

版 次: 2005 年 6 月第 1 版

印 次: 2005 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-80707-099-4

定 价: 14.80 元

前言

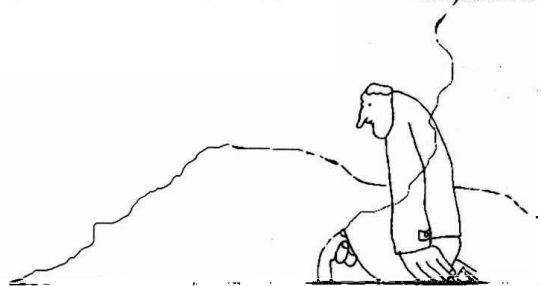
在西方哲学史上,苏格拉底与柏拉图、亚里士多德并称为“希腊三杰”。他述而不作,虽然没有给后人留下任何文字的资料,但是,在世间流传的关于他的小故事和他的哲学思想,正深刻地影响着全世界的业务员,经久不衰……对于业务员来讲,需要借鉴他那耐人寻味的哲学思想。

在雅典,被判死刑的人,如果有机会逃出国外,就不予追究;也可以出钱赎罪。苏格拉底被判死刑时,弟子劝苏格拉底借机逃走,还有人愿意代他赎罪,都被他拒绝了。为了维护一种自己内心认定的信念,苏格拉底表示不能这样做,因为潜逃和赎罪等于向邪恶屈服。

苏格拉底有句名言——“我知道自己的无知。”他告诫我们:要认识你自己。其实老子也说过,知人者智,自知者明;胜人者劣,自胜者强。意思是,一个能战胜自己的人才是最强大的人,能认识自己的人才是最聪明的人。

苏格拉底被处死的罪名之一是腐蚀青年,也即破坏了年轻人的信念。事实上,苏格拉底所做的也确实是让人们在认识到自己的无知后放弃原有的信念。而许多人在生活中的错误行为主要是被长期灌输的对理想主义的错误理解所造成。

孔子的“学不厌,教不倦”的精神,苏格拉底终日苦口



婆心教导雅典青年的热诚,都不愧是古今楷模!苏格拉底是天生的幽默大师,无论在什么时候,他都能保持轻松愉快的心情。他要挽救堕落的人心,慨然以教导青年为己任,不怕危险,不顾讥辱。到了苏格拉底,才扩大了哲学的研究领域,开始注意到人类本身的一些重要的问题。

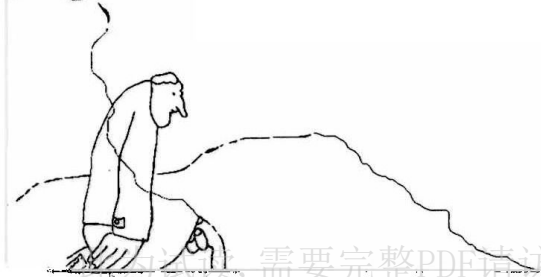
苏格拉底强调“知即德”,他认为:如果人们能够彻底了解自己真正利益之所在,洞察自己行为的未来后果,批评并调和自己的欲望,针对更远大的目标,将之从浑沌中导入更富于创造力的和谐境界。那么对受过教育而富有社会经验的人,这种反省也许可给予他们以理想的道德标准。但对于那些愚昧无知的人,既然无法建立起他们的道德反省的意识,唯有用教育的力量,使他们不断地追求知识,增加他们对是非善恶的判断力,才能实践善的行为。

苏格拉底时时展现锲而不舍的追求精神。他的信念是,真正的知识寓于人类思维的一贯性或一致性。因此,他坚持问题要讨论到可以形成观念才停止。美国著名教育史学家布鲁巴克认为,苏格拉底杰出的答问,就像产科医生的钳子,使产妇可以生下婴孩。苏格拉底确实拥有非凡的引导能力。

关于苏格拉底的思想总是值得玩味和思索的。对于业务员,本书希望起到抛砖引玉的作用。愿您用心地领会,然后更加成熟地去争取成功!

作者

2005年4月



目 录

第一章

我们的职责

- 1.销售人员的职责是什么/2
- 2.如何理解“为客户服务”/10
- 3.业务员应该如何看待销售过程/17
- 4.为什么永远争取成功的机会/24
- 5.事实调查无所不在/30

第二章

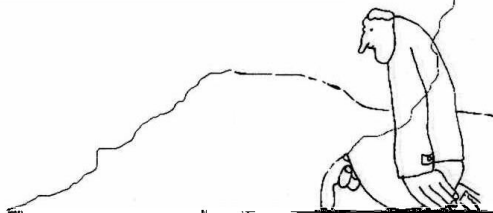
自己的信念

- 1.如何培养良好的习惯/37
- 2.怎样消除自卑意识/44
- 3.怎样建立自信心/53
- 4.如何正视失败与拒绝/60

第三章

丢掉你的错误观念

- 1.不要忽视细节/74
- 2.为什么不能急功近利/82
- 3.如何看待迷信权威/88
- 4.怎样看待销售实践与技巧/95
- 5.为什么要建立“大客户”观念/102



第四章

永远热忱的态度

- 1.追求“知人”的智慧/112
- 2.巧妙处理客户异议/119
- 3.建立客户管理机制/126
- 4.如何掌握展示的技巧/132

第五章

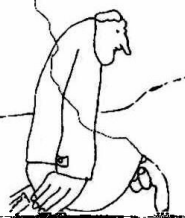
建立自己的成功模式

- 1.为什么核心竞争力制胜/143
- 2.确定实现目标的步骤/153
- 3.如何学会控制管理/164
- 4.自制与持之以恒/177

第六章

掌握沟通的艺术

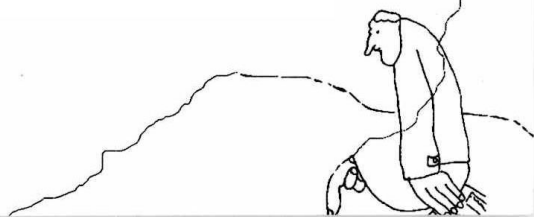
- 1.由面谈建立稳固的合作关系/189
- 2.掌握电话沟通技巧/198
- 3.建立良好的第一印象/206
- 4.具备灵活应变的性格/213



第七章

寻找潜在客户

- 1.潜在客户的价值/223
- 2.如何发现潜在客户/234
- 3.把潜在客户变成新客户/241



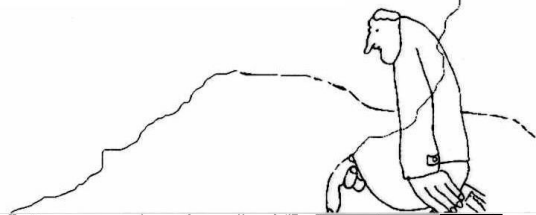
第一章 我们的职责

林莹刚刚进入销售行业,可以说,她的经验很少。虽然有上司的指导和自己的辛勤努力,但是做了一段时间销售工作后,林莹还是感觉力不从心。她发现自己进入了一个高速运转、整天忙碌的世界,而最令人担心的是,她对“什么是最重要的工作主题”、“如何获得更多的客户”……这些问题一筹莫展。

林莹正在考虑如何获得前进的动力、如何从眼前繁忙的事务中发现和掌握销售成功的关键点。的确,她非常喜欢销售,不想轻言放弃,而且始终坚持对自己使命和职责的思考。但是现实总是非常残酷的,许多行业的加入者都和林莹一样在初期就遇到了瓶颈。

该怎么办?怎样提升自己的专业素质呢?林莹曾经希望从自己周围的世界中找寻答案,因为她知道,对销售人员来说,为客户服务是一个光荣而有价值的美德;她也期盼着和客户深入交流,充分了解他们的需要和内心感受。

总之,林莹希望自己能够走出当前的困境。



1. 销售人员的职责是什么

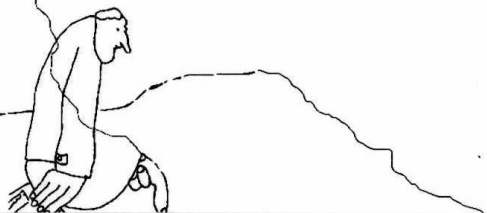
林莹：作为一名出色的思想家，一个忠诚的布道者，即使在生命受到威胁的那一刻，您也把真理与信念当作自己的唯一选择。我应该如何学习您这种精神以做好销售工作呢？

苏格拉底：其实，我们身上有许多相似之处，称职的业务员痴迷于自己的职责和使命，并为此坚持不懈地提升自己的专业素质。

2

苏格拉底：今天的业务人员处在商业世界的变革中，和哲学家一样在向世界人民传递着自己的人生信念和理想。从这一角度来看，你们需要借鉴我的智慧和经验，不断提升专业素质，开拓商业竞争新境界。

在我度过的那个时代，人们的精神是偏执的，这与当时的落后生产水平密切相关。对生存机会获得的艰难性使当时的人们特别忠于自己固有的想法和经验，不肯做出轻易的改变。所以我为了提升人们的思想和心灵境界，只有比人们更加坚定和执著，才能尽职尽责地完成自己的使命。于是你们可以看到，几千年来和我一道 的哲学思想家所创造的欧洲生存理性和道德原则传统仍然连绵不绝，成为欧洲人最基本的思想传统。



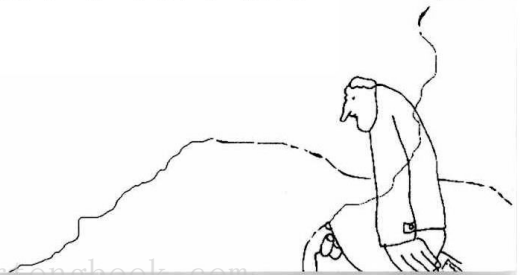
林莹：历史已经从农业文明、工业文明过渡到知识经济时代，人们的视野变得更加开阔，思想日益复杂，今天的销售和业务员作为商业世界中的拓荒者，应该如何坚守自己的职责呢？

苏格拉底：对业务员来说，坚守自己的职责就是提升自己的专业素质。

苏格拉底：在我之后，人类历经了千年商贸史，在每一个特定的时代，都有性格鲜明的主人公创造了自己的光辉业绩。阿拉伯商队的驼铃声曾经在欧亚大陆穿越，他们依靠坚定的意志实现了地理空间的连接，把不同民族和地区的物品变成了可以交换的商品，促成了人类历史上最早的国际贸易。进入工业文明以后，依靠科学革命进步，资本商人生产出大批量的商品用来满足大多数人的需求，使白手起家的人们成为亿万富翁。他们依靠自己勇敢的判断和实践达到了成功的顶点。

因此在不同的历史背景中，那些具备专业素质并且适应时代发展的人首先完成了自我价值的实现。无论是遥远商队中的无名英雄，还是现代的福特、卡耐基等声名在外的富豪，他们都和我一样，在宝贵的生命旅程中自觉提升着个体素质。

无论你从事什么工作和事业，都要记住这样一点：“人的本分就是去学习神明使他通过学习可以学会的

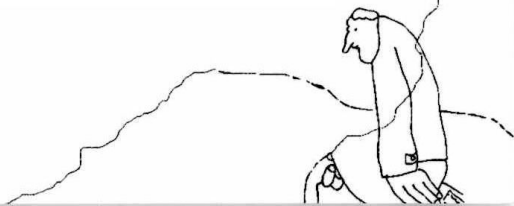


据苏格拉底的弟子回忆,苏格拉底常出现在公共场所。他在早晨总往那里去散步并进行体育锻炼;当市场上人多起来的时候,总可以看到他在那里;在别的时候,凡是有人多的地方,多半他也会在那里。他常做演讲,凡喜欢的人都可自由地听,但从来没有人看见过苏格拉底做什么不敬虔的事,因为他并不像其他大多数哲学家那样,辩论事物的本性,推想智者们所称的宇宙是怎样产生的。

很显然,业务人员也需要这种专注的精神,致力于自身业务能力的提升。

苏格拉底:当代通讯技术和交通运输技术的进步,早已经把地球变成了一个小村落,商品运输和生产早已不是难以实现的阻隔,今天人们最头疼的莫过于如何把商品卖出去,这是当代业务员需要面对的根本问题。显然,对礼貌、民族文化、性别心理等广泛社会知识的学习极大地提升了销售业绩,促成了无数次交易的完成。但是面对商业竞争的日益复杂,社会个体难以捉摸的个性心理特色,业务人员只有专注地付出更多的努力,在提升专业素质方面取得更大的进步,才能创造成功的销售业绩,成为尽职尽责的时代英雄。

扎实的市场营销知识是业务人员必须具备的,因为商业市场不但是你们工作的场景,也是各种业务发

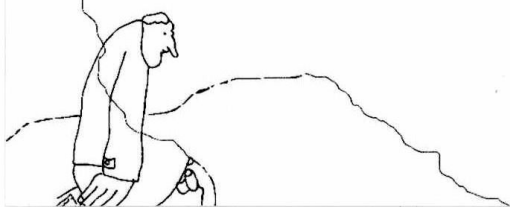


生的地方。能否以敏锐的眼光洞悉此时彼刻的发展趋势,决定了业务员自我施展的空间有多大。所以你们的目标不应该仅仅是做好自己的业务,而是要站到一定的高度去考虑自己的这块市场如何良性地运作,销售的速度才会最快、成本才会最低。

事实上,周围世界的复杂多变要求人们必须以这种视角来审视环境的真实面貌。你能准确描绘出你们这个时代的特色吗?网络、信息化、不确定性、变革、复杂……每一个词语都代表了一种认识。或许人们永远都不能说出自己成功的秘密是什么,但是对周围世界的一切形成独到而正确的认识,无疑是人们形成准确判断的前提与关键。就如同当今的管理文化阅读,你永远不要指望从中获得一招制胜的法则,你们唯一可以收获的只能是管理思维的改变,对这个世界形成更接近真实的理解和把握。特别是对业务人员来说,在信息化时代,要通过时刻与不同的人进行交往来实现生存和价值体现,所以把握信息是其专业素质的内核。

毫无疑问,信息在今天已经成为一种特殊的商品,报纸、杂志、广播、电视、网络中,许多人在制造着花样繁多的资讯,而更多的人则是这些内容的消费者。

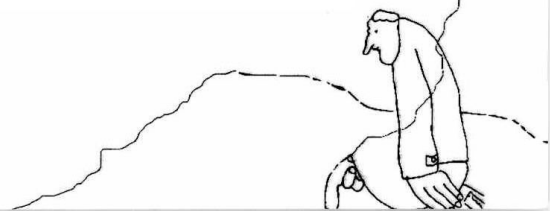
横看成岭侧成峰,远近高低各不同。人们对景色的认识因观察角度不同而产生迥异的差距;大量资讯也由于记者和编辑的加工处理而改变了模样,形成各具



特色的观点。很显然,这些声音经过变化曲解早已面目全非,失去了其原始价值。对广大普通人来说,这些资讯首先是消费品,是否符合口味成为首要的选择因素,假如你不喜欢,完全可以逃走,奔向自己向往的新领地。但是对业务人员来说,信息的可靠与准确、价值含量的高低则是最重要的因素。面对一个有价值的资讯,即使你不喜欢它,也要像哲学家那样留下来审视它,而不能一走了之。

此外,在更多的时候你们不仅仅是以一名名灵通的信息掌握者存在的,而且是要成为信息表象背后力量的发现者:看到客户的真正需要、市场变动的走向、行业发展趋势、有利的时机……通过对专业信息的获取和使用来体现出自己的专业素养,在业务销售领域创造奇迹。虽然很少有人理解当时的我,但是这却是我之所以伟大和成功的原因,在开展业务的过程中只有获得非对称信息状态中的知情权,并出色地利用信息创造价值,才有可能获得彻底的胜利。

因此,在日益加入世界商业竞争格局的过程中,面对信息时代的来临,业务人员必须成为专业的商业实践者。而你们的专业素质从根本上说就是对商业资讯以及社会成员心理世界的独特把握,努力使自己成为专业的信息接收、传递和使用者,并在此基础上创造性地开展各项具体工作。

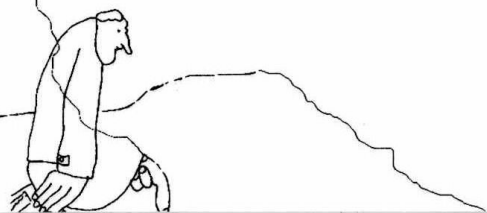


林莹：在许多人的印象中，业务员都是能言善辩的能手，我是否应该在这方面多下些工夫？

苏格拉底：但那仅是一种表面的东西。一方面这种流畅的演说表演是以大量有价值的资讯为基础的，看似丰富的学说必须借助于平日对商业信息的捕获以及对行业发展的深刻领悟。另一方面，许多人认为业务人员也像哲学家那样是肤浅的怀疑论者，通过否定周围的一切，建立自己的信心，通过巧妙的提问很快击溃别人的信念。持有这样的观点，你们就不能深刻理解我的思想内涵和精神世界，进而陷入迷惑的历史迷雾中去。

苏格拉底：业务人员假如不能获得对自身能力的准确定位，而仅仅以引起顾客共鸣、创造优良的人际关系、谈话具备说服力、赞赏对方、学会察言观色等笼统的表述来作为自己的专业素质内容，那样会为自身的发展带来致命的危险。你们必须摒弃对我世俗的历史观点来把握作为思想家的苏氏印象，同样的道理，业务人员也要抓住职务的灵魂性内涵，才能在日后无数次业务实践中创造左右逢源的发展机会。

在社会竞争的状态里，人们都在为了自己的目标而努力奋斗着。哲学家无疑是以启发人们心智的思想家为角色定位的，而广大业务人员则是以成功销售为前进方向的，然而我们共通的地方是都有着自己实在的专业素养。商人在现代社会里已经成为改变世界的



决定性力量，人们都渴望把一个商业组织及其业务做大做强，甚至这种目标本身也已经超越了对财富本身的追求，而使后者成为一个副产品。于是如何获得成功经营、实现人力资源、资本利润最大化成为商人专业素质的努力方向。很显然在目前的中国市场上，那些具备长远目光的战略管理者要比还在依靠人脉关系的市场政治家更有发展潜力，前者也成为未来商业管理者的努力目标，因为随着市场改革的深入和市场法制建设的完善，真正依靠智慧经营的时代已经来临了。

作为业务人员，本身就是未来商业世界的领导者，以战略的眼光孜孜以求地提升自己的专业素质是你们不二的选择。无论是对行业竞争趋势的把握、对产品客户群体的观察，以及产品技术的明天都有许多可以探寻的规律。成功的道路是和成功的业务工作方法紧密相连的，没有人否定热情和执著在业务销售中的巨大作用，但是你们更需要的是热情背后真正引导你们走向成功的内在业务素养，它是一套达到目的的正确方法，如同哲学家已经拥有的伟大精神、意志和思想。正是这些最为本质的东西支撑着你们焕发无限热情与耐力，面对客户滔滔不绝、掷地有声。在成功的业务工作背后，必然有出色的业务素质相伴始终。在人力资源市场上，HR 经理对优秀业务人员的苦苦寻觅与其说是在寻找良将，还不如说是在找寻能为公司带来辉煌业绩

