

<<卓越销售员的8大策略>>

图书基本信息

书名：<<卓越销售员的8大策略>>

13位ISBN编号：9787506034814

10位ISBN编号：7506034816

出版时间：2009-5

出版时间：东方出版社

作者：马克·库克

页数：177

字数：120000

译者：曹熾恒

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<卓越销售员的8大策略>>

前言

我在推荐一本书之前，会考虑四件事情：作者、原理、实用性，以及该书带给读者的视野。本书在这四个领域的表现均超凡，是一本经典佳作，任何率先从中吸收应用精华的个人或公司，都将有所收获。

首先来看作者。

我了解马克的工作，同样重要的是，我也清楚他的过去。

他受到家族传统的影响，素来专注于人文素养的提升。

马克早在富兰克林·柯维公司（FranklinCovey）服务时，便表现出对业绩成长的专注：他积极寻找成长的机会，以创造更多的收入。

他曾经协助我们拓展商店的销售，使之成为世界上最受关注的全国性连锁专卖店之一。

马克不断地通过新的商品目录、训练及出版开拓生意，是一个聪明的推销员、一个罕见的领导者。

在他职业生涯的早期，曾为我的儿子小史蒂夫·柯维（Stephen M.R.Covey）工作过。

我儿子说他是一个“货真价实的销售力领导大师”。

马克不改其志，创立了一项成功的科技新兴事业，现在则为坦纳（O.C.Tanner）——一家杰出的绩效顾问公司效力。

所以，你绝对可以信赖他在销售策略方面的经验。

<<卓越销售员的8大策略>>

内容概要

现在市面上充斥着成千上万本销售书籍，却少有作者能使作品做到像本书这样，可以立即直接地应用在你的工作上。

为了追求新的成长，领导者每年都要实施新的管理计划；销售人员也为了同样的理由采用新的销售技巧。

但是，本书则替销售团队带来了管理或技巧以外的、也就是使企业成长的可靠策略——不仅适用于今天，更能长久流传。

书中所提到的都是实际而持久不衰的策略，是瞬息万变的商业环境中的一股清流。

本书可以大大开阅读者的视野。

因为，本书最重要的方面在于这些策略让作者们感到有希望，也有成功的可能。

通篇读来，你将发现，本书通过简洁的故事凸显出每一项策略，如能按图索骥，相信今年或明年的增长也会发生在你跟你公司的身上。

本书不具娱乐性，而是去启发你，进而构筑一幅你需要的成就愿景图，以便打造出你的职业生涯中最为辉煌的一年及以后十年的光景。

享受本书带给你的愉快吧，这将会是你所读过最为重要的一本书。

<<卓越销售员的8大策略>>

作者简介

马克·库克，著名的演讲家、作家与咨询顾问，坦纳公司营销主管。库克曾担任Center 7的营销副总裁，并曾服务于富兰克林·柯维公司。他在盐湖城犹他大学David Eccles分校获得商学学士学位及硕士学位，并对营销怀有极大的热情。

库克曾成功策划畅销书《胡萝卜管理》(Car

<<卓越销售员的8大策略>>

书籍目录

推荐序前言 卓越成长的英雄诗篇 去年的成功就是今年最可怕的对手 销售大师 怎么做 销售力
 领导法则 业绩成长的八大领导策略 时间在谁手上策略1 做好体检再出发 策略内涵 多倾听，
 少议论 致命的弱点与干扰 外行人才用若无其事的态度看待常见的问题 逆境重生 做好体检
 再出发 正视隐而不彰的问题 发现弱点 侦测问题的实际案例 实际案例 策略的差异性
 收益增长 体检后该做什么 结语策略2 点燃追求绩效的热情 策略内涵 公司与销售人员渐行渐
 远 忠诚度日益下降 员工不忠诚 同床异梦 点燃追求绩效的热情 奇基塔 没有一匹
 马是相同的 心之所向，家之所在 俘获销售人员的心 玛雅金字塔论 禁区：私密层面
 个人层面 职业层面 工作层面 追寻之道——内化 不只是马斯洛 点燃热情的三个步骤
 化热情为行动的重要案例 策略的差异性 策略位置策略3 拿下快速通关券 策略内涵 只有一人
 胜出 拿下快速通关券 做功课与建立关系的前提条件 提早投入，多花时间 竞争性规划 做
 功课如挖新闻 销售人员的功课：内部独家消息 做好准备、挖到独家 于不寻常处嗅到机会
 挖掘真相 最终使用者大曝内幕 同病相怜 突然伸出援手的决策者 取得独家的必要
 条件：热情与牺牲 挖出销售独家的范例 有影响力的关系 混沌之初 贡献一点自己 第
 二层关系 提供资源，建立信心 策略差异性 快速通关券的战略位置策略4 派出最佳出场阵容
 策略内涵 僵固不变的组织架构 传统 惯例为谁而存在 派出最佳出场阵容 连续纪录
 为团队成员定位 一套系统 竞争求胜 经营关系或是苦干实干 正式化的弹性组织 通力合作的
 销售明星 成功的分析型销售人员 显赫的履历 过程：应用深度图于销售推广中 重要潜在客户
 销售人员的特征 竞争对手 找对机会 无须高薪挖角的灵活深度图 放下自我的系统 深
 度图的策略性差异策略5 有效期望 策略内涵 过于一般、失去准确性的期望 有效期望 发挥作
 用的工作 第三种承担：有效的期望 运用活化因子 启动期望的有力靠山 适当的任务指派
 实际的期望 过程 不只是接触就够了 专业的机会 策略位置策略6 专业教练指导术 策略
 内涵 破除三大恶习 专业教练指导术 何谓伟大的教练 第一个特性：可敬的领导者 远见赢
 得尊敬 竞争性的团队合作创造荣耀 第二个属性：随时随地激励人心 第三个属性：示范有益的
 行动 实地教学 从单一维度到三维空间 正确行动的好处 多元层面与完整循环 过程：
 有没有按部就班的指导术策略7 建立回馈与反应的双向沟通 策略内涵 帮倒忙的错误意见 厚脸
 皮还是猪脑袋 提供回馈与追踪后续行动的三大阶段 第一个步骤：保持沉默或畅所欲言 问题一
 ：这个意见有价值吗 问题二：这是他们应得的吗 问题三：他们听得进去吗 问题四：我是
 不是太想做好人 第二个步骤：运用心态错误的观念 心态错误需要负面的回馈意见 表现错误
 需要建设性的回馈意见 完美演出 第三个步骤：提出要求响应的建设性回馈 推销重振旗鼓的
 精神 个案：销售前线的简易操作法 RSVP的策略差异性 RSVP回馈的策略位置策略8 加强奖
 励 策略内涵 拙劣的理由、实施方式与奖励 更好的理由、实施方式与奖励 更好的理由 为奖
 励计划增添魅力 事业俱乐部 年度成就 短期成就 更好的理由、更好的关联性 更好的
 落实——专业技能的倒影 专业化程度 销售专家的案例 更好的奖励——自我实现奖 绩
 效气压计 策略的差异性：支持个人的成功 销售成果结语 销售大师成功制胜的捷径 最初的承
 诺 销售大师的丰功伟业致谢

<<卓越销售员的8大策略>>

章节摘录

插图：策略1 做好体检再出发致命的弱点与干扰一名二流的销售人员会全然低估某些问题的严重性。有些烦人的小事，虽然看似平常，但是如果不去注意的话，就有可能恶化到让你追悔莫及的地步。下面这个案例改编自真人真事，它告诉我们在万劫不复之前，要先找出致命的问题。为了保护当事人，以下的姓名均为化名：朱蒂用刚装上的义手扶着轮椅，让朋友推着她往起跑线移动——她有一位朋友参加了马拉松比赛。

朱蒂过去也是一位马拉松选手，对她来说，起跑是非常严肃的一刻。

一年前，在一场马拉松比赛之后，她差点命丧黄泉，但这并不是因为跑步的关系。

那时，朱蒂兴奋地完成报名，她在开始起跑之前，请医生帮她检查一处皮肤感染。

由于前一天晚上她感到不舒服，担心第二天上午不能参加比赛，所以没有放太多心思在皮肤感染的问题上。

这位医生过去看过很多类似病例，他觉得没有大碍，所以鼓励朱蒂继续比赛。

起跑的时间逐渐接近，朱蒂跟她的先生卢克说，感染的地方还是很痒。

不过，她还是参加了比赛。

那天早上，她的起跑做得很好。

在比赛中间，卢克用他的手机拍照、把照片传给家人，并称赞朱蒂跑得很快。

比赛将近尾声时，朱蒂的脚步慢了下来；她感到痛苦和害怕，向卢克抱怨说她的四肢又痛又肿，还有其他地方不舒服。

卢克急忙把她送到最近的医院，医生说看起来像是胃酸逆流，但几经观察，他们还是把她推进了手术室。

医生后来在家属等待室找到了卢克，告诉他一个令人吃惊的消息：“朱蒂现在生命垂危，她感染了A型链球菌。

”医生告诉卢克，他们已经摘除了朱蒂的一个受到严重感染的器官。

在你继续阅读下去以前，先问自己几个问题：如果你有一个看似常见的问题蔓延开来，会对团

队的的能力造成什么样的影响？

什么样的人会用例行公事的态度来对待每一个抱怨？

什么样的人会用例行公事的态度来对待每一个抱怨？

你承担得起不解决严重问题的后果吗？

这些潜伏的灾难有那么难以侦测及处理吗？

延期处理会如何？

外行人才用若无其事的态度看待常见的问题A型链球菌虽然很常见，但是却潜伏着严重的危险。

它不过是个单细胞有机体，很容易为人所忽略。

在冬天，平均每20个人中就有1个人身上带有A型链球菌。

我们可以在超过1/4的儿童的皮肤上找到这种细菌。

它的症状一开始看起来只是轻微的喉咙或皮肤发炎，让人感觉不到威胁性。

这种细菌会以150种变体来伪装自己，骗过医生，从而侵入机体的免疫系统。

从医学的角度来看，像朱蒂这样的案例，虽然一开始的感染并不严重，但仍然应该在还是无害的时候便加以排除，避免后续潜藏的危险。

如果在感染初期，用盘尼西林便可以治愈；如果放任不管，A型链球菌有时候会对人体发出致命一击，使病死率高达70%。

朱蒂的血压急速下降，一些重要器官也停止运行。

她刚开始跑步的时候看起来是那么正常且热情洋溢，但是现在，她仿佛被火车碾过一般，脸色黯淡并陷入昏迷，而且细菌仍然在她的体内肆虐。

为了挽救她的性命，医生不得不采取更为极端的疗法。

一个看似无关紧要的小问题，如果已耽误你宝贵的销售时间，那么后果就会让你无法承担。

如果你的团队过度烦恼或者讨论一些令人分心的事件，你恐怕就会错失提高收益的机会。

<<卓越销售员的8大策略>>

外科医生在治疗的过程中，牺牲了朱蒂的身体功能及行动能力，两天以后，医生切除了她的一只手臂与一条腿。

朱蒂的肝脏无法处理累积在体内的毒素及药物，这个常见的细菌侵入体内，由于未能及时加以处理，最后摧毁了朱蒂1/4的身体功能。

朱蒂存活的可能性不高，更别提恢复往常的生活了。

为了对抗延后治疗所产生的后果，所有应尽的努力都已经做了。

如果这个问题能早点发现，如果朱蒂能更大声地重复一次她的抱怨，如果这个扩散与恶化的情况能被尽快地排除而非一直被忽略，如果朱蒂或医生能够坚持在赛跑前确定身体无恙……今天，她的生活将会完全不同。

实在很难令人理解，一个看似微小无害的敌人，带来的后果却如此惊人。

也难怪某些整形外科医生在进行手术之前，会先从手术者的鼻子采集标本进行检验，以确保没有其他问题存在。

逆境重生朱蒂的主治医生终于延缓了细菌对她的攻击。

她醒过来的第一句话就是：“我居然还活着！”

”复原的第一个星期是艰辛而痛苦的，这位前马拉松选手及母亲面对了残酷的现实。

她曾说过：“我的四肢就是我的生命。”

”现在，朱蒂的肾脏功能已经恢复，不需要再经历洗肾了，她也成为另外一种形式的赛跑选手——轮椅赛跑选手，并能用唯一的一只手臂给人温暖的拥抱。

跑步成为她自我训练的一种方式，她的士气再度振作。

在濒临死亡的一周年纪念日里，朱蒂跟她挚爱的家人一起坐在起跑线附近，兴奋地观看她的客户参加比赛。

她所失去的永远不会回来，但是如今，她用轮椅赛跑、为客户喝彩，而且比以前更加关心自己的亲人。

尽管朱蒂不能像以前一样，可是通过努力、耐心，以及了不起的创意，她以另外一种方式恢复了爱别人与跑步的能力。

在销售的领域里，一个对团队而言可能导致严重后果的问题，如果被发现得太晚，即使最后提出明确的解决方案，仍然会因口耳相传而被扩散开来。

销售活动受到伤害，组织或公司的活动因此中断，而每个人还是得面对这迟迟不会散去的痛苦及困扰。

我们将会看到，销售大师们最终都能获得鼓舞人心的成果，不过，这一切都要从做好体检开始。

朱蒂的故事与第一个策略的比较：常见的问题一旦扩散，将会严重地影响你的能力；领导者不能有视牢骚抱怨为家常便饭的态度；一些严重的干扰因素若不能迅速被发现并加以处理，将会带来无法承担的后果；要找出及避免隐藏在背后的灾难并不困难；就算遇到严重问题，经过妥善的治疗以及处理，你还是可以拥有新生命。

做好体检再出发朱蒂的故事告诉我们两个步骤：（1）及早侦测任何潜藏的严重问题；（2）快速处理可能蔓延开来的常见问题。

同样的道理也适用于追求收益增长上。

做好体检可以避免一些妨碍销售人员，使得他们无法专心完成主要任务的重大问题，也就是说，在引导众人走向一个新的方向之前，要找出不易发现与难以面对的问题，并加以处理。

一位知名企业的副总经理曾经这样问：“小事情真的有那么大的杀伤力吗？”

公司又不会因此倒闭。

”也许一位销售人员跑去做公司已经花钱请人处理的行政工作是一件小事情，可是如果这样的事变成一种惯例，并且在销售人员之间成为常态，使得客户越来越难以见到他们、听到他们的声音，那么公司业绩就会一落千丈。

就算收入补得回来，但失去的时间却永远不会返回，而时间正是关乎成长的第二大关键因素。

另外，某些经理人或高层觉得不起眼的问题，对处于前线的销售代表来说却事关重大。

我曾遇到过这样的事：一名主管听到了一个小抱怨——因为公司健康保险方案的疏忽，使得给付范围

<<卓越销售员的8大策略>>

不包含某个医疗项目。

没什么大不了的，不是吗？

可是底下一些受到影响的员工开始向每个人抱怨这件事情。

对大多数人来说，保险范围少一个项目并不是什么大事，顶多批评一下相关人员而已。

然而，一群子女年纪还小的销售人员则受到很大的影响，有些人的家庭支出因此要增加2.5万美元。

由于这个保险计划沿袭过去的做法，而且是公平地考虑到全体员工，所以管理阶层并没有特别留意这个问题。

不过，受到影响的人却经常把注意力放在如何解决那多出来的2.5万美元的支出上，而非销售活动上面。

对经理人没有影响的问题，常常看起来是无害的、几乎可以视而不见的。

但站在销售人员的角度来看，这些问题却非常重要。

正视隐而不彰的问题只要你明白成功的领导者为什么会认为问题“隐而不彰”，你就会看出我们所有人都有盲点存在。

我们的许多行为会对被领导者产生清楚预期的影响。

而在另一些时候，我们的努力或政策方针，却会由于自己未能察觉的细小差错而导致他人必须面对痛苦的后果。

我长期观察这些人，发现所有的经理人关于自己的政策或行为会如何影响他人皆存在着盲点。

自信与经验，是两个让领导者坚持己见的原因。

强项会造成盲点——多年的经验让领导者自信满满，认为自己有能力判断一个抱怨是不是足以导致问题。

领导者们有时候因为自信过头，反而忽略了其行为对被领导者的影响。

有时一个问题提出来，可是因为员工们见多了，反而没有很在意。

问题之所以隐而未显、产生盲点，通常也因为部下只会私下抱怨领导者的缺点。

有时候，辛苦工作的员工以为主管对他们漠不关心，所以什么也不说；有时候，则因为就算有人愿意鼓起勇气，但无论再怎么有技巧地把有关领导者的问题搬上台面，他的前途还是可能因此受阻。

员工表面上保持沉默，私底下却开始窃窃私语。

拿朱蒂的情况来打比方，因为周围一切如常，使得她认为自己的感染并没有严重到需要接受特别治疗的程度。

她没有对那个医生坚持，却只对自己的先生抱怨，而后者也是无能为力。

耳语会在负责创造收益的销售人员之间四处散播，一些负面的传言会严重影响销售人员士气，使得业绩停滞不前。

但是，这表示我们应该找出每一个问题并加以处理吗？

不，关键在于对每一个个案快速的判断以及评估这个抱怨对销售造成的影响和可能扩散的程度。

生意就像生命一样，充满了各种阻力，只有那些会危及目标的重大危险，才需要加以清除。

如果对朱蒂的感染反应过度，其危害性命的程度可能跟A型链球菌本身一样。

一个忧心忡忡、想要解决每个问题的主管，对收益增长并无任何帮助。

不过，领导者若只想到激励，却没有就某个问题对销售造成的影响及其可能的扩散程度加以检查及排除，同样是一件很危险的事情。

对严重的干扰因素采取行动，并不能保证销售业绩就此飘红，这就和即使做好身体检查，也不能替代锻炼身体是一样的道理。

清除严重的负面因素，顶多只能让领导者在采取必要的正面行动时稍无后顾之忧。

主管能否发挥关键性的作用，有赖于其如何正确利用与所有团队成员之间的关系（详见图1.1）。

一位优秀的领导者同时也是扫除绩效障碍与提高成效的高手。

心理学家、作家及商业大师贺兹伯格（Frederick Herzberg）是解释清除负面问题与创造正向改变的差异的不二入选。

贺兹伯格认为，用来“增加满足感”的正向管理活动，与“除去不满足感”是截然不同的两件事情，不过二者对于提高生产力而言都有必要。

<<卓越销售员的8大策略>>

贺兹伯格的激励保健因素理论（Motivation Hygiene Theory）把领导者用来增加工作满足感的正向行动称为激励因素，而把会导致不满足感的问题称为保健因素，后者使员工士气低落，也妨碍了成果的改善。

<<卓越销售员的8大策略>>

媒体关注与评论

在我的职业生涯中，我读过很多销售类的图书，而它们中的大多数都不具有实用性。

本书向我们描绘了一个真实的世界，其具有前瞻性的策略是每一个销售领域的领导者都应该了解的。

——Glenn Seninger，甲骨文公司区域副总裁伟大的销售专家能够创造令人惊奇的成果，而他们都具有一些共同的特质。

本书记载了这些销售大师的事迹，并直指创造卓越销售业绩的核心……这是一本任何一位急需突破销售瓶颈的销售领导者的必读书。

——Tim Treu，坦纳公司执行销售副总裁我向所有商界领导者推荐此书——而不仅限于销售专家……本书所提供的原则对任何一位有志于提升个人发展、核心竞争力和事业高度的领导者皆具有重大意义。

——Brvan Wilde，富兰克林·柯维公司人力资源副总裁本书建立在大量实例的基础上，库克所描述的领导者风格会为所有重视持续上升的经营业绩的公司带来质的变化。

——sceve C．Wheelwright博士，Edsel Bryant Ford，哈佛商学院商业管理系名誉教授

<<卓越销售员的8大策略>>

编辑推荐

《卓越销售员的8大策略》是东方出版社出版的。

<<卓越销售员的8大策略>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>