



书籍 以销售为职业生涯

恢复你的干劲和抱负，不管你年龄有多大

斯蒂凡·希夫曼
Adams Media , 2009
其他语言版本: 英语

导读荐语

职场上的一些专业人士都认为，销售行业是年轻人的战场。而斯蒂凡·希夫曼却不这么认为。在这本书中，他对那些从事销售多年、想要保持自己竞争优势的销售人士提出了极佳的建议。三十多年来，希夫曼亲自为数十万计的销售人员进行了培训，因此他对这一问题具有丰富的经验。一些读者可能认为他在书中不断地提醒人们，为深入了解需要购买他的书并且报名参加他的培训课程有一点强迫的意味。然而，他的指导实际上非常有用，*BooksInShort*愿将这本书推荐给那些长期从事销售行业、并希望重新为自己充电以期寻找新职位的专业销售阅读。

要点速记

- 现在的市场对于老资历的销售人员可能具有一定的挑战性。
- 他们经常与年轻的销售主管和顾客发生冲突。
- 随着年龄的增长，许多销售人员会变得丧失斗志，竞争心态也不如以前。
- 然而，多年从事销售的人可以通过发掘新客户来保持自己的优势。
- 要克服“躺在功劳簿上”的思想，即依赖老客户开发业务。
- 如果你已经失去了销售的灵感，则需回归到销售的本质上。
- 销售的小花招在过去几十年中可能管用，但现在它们基本上不再起作用。
- 失去现有的销售工作是找到另一份全新的、具有前途的销售工作的机会。
- 要如同筛选你的目标客户一样，留意寻找可能的新的工作机会。
- 一旦你度过了中年危机的年龄，你会感觉到生活更加美好。

浓缩书

老资历销售的资本和焦虑

如果你是一位老资历销售，你的世界正在发生变化。年轻一代开始担任销售的管理职位，你可能要向某位只有你一半年龄的人汇报工作。你的顾客群体也在趋于年轻化，你可能与他们没有什么共同之处。应对这些变化通常是具有挑战性的，你可能感到自己已经过时。但每天工作时，你必须设法将这些情绪抛在脑后。毕竟，你在具有强大压力的销售领域工作，你可经不起让情绪影响了你的工作效率。

你仍必须做出业绩以得到丰厚报酬。每次你出去拜访客户，都必须全力以赴以达成交易。随着你年龄的增长，这通常变得更加吃力。但是你可以想方设法减少这一挑战所带来的困难。如果你已经步入中年，你可以更多地享受生活中新发现的快乐。研究表明，人们一般在年轻时会感到快乐，随着他们年龄的增长，这种幸福感会逐渐消失，然后在中年之后人们会重新找回这种幸福的感受。女性的这一第三阶段幸福感始于她们40多岁时，而男性的这一第三阶段的幸福感则始于他们50多岁。如何解释这种满足和幸福感的U型曲线？一些研究人员猜测，是因为人们“学会了适应他们的优缺点，而在中年时他们放弃了自己不切实际的理想”。

“年龄的增长并不会令你蜕变为一个不再合格或不再称职的销售。”

随着年龄的增长，人们会越来越感到知足，但年龄的增长也可能导致人们无精打采。一些人的竞争心态也不如以前，并且更容易疲劳。作为一个职业的“空中飞人”，老资历的销售可能不再像以前那样，对每一次的销售之旅都充满好奇和兴趣，这很自然。但你不能失去工作的干劲——毕竟，你从事的是销售行业。你的经理并不在意你是否需要比你年轻时更多的休息时间，老板们希望看到的是更出色的业绩，和你所创造的又一个事业高峰，而这就意味着继续完成更多的销售。过去几年间你超过自己的销售额并不意味着是什么新鲜事，比其他任何行业，销售行业都更加在乎的一个根本问题是：你最近都卖出了什么以及卖出了多少？这是销售行业中一个十分残酷且实际的问题，你的职业决定着你必须接受这样的拷问。

销售人员如何应对一个不断年轻化的世界

老资历的销售人员与年轻销售主管的合作或者服务于年轻的顾客通常很令人尴尬。当然，代沟之间的紧张关系并不是什么新鲜事。但作为一名老员工，你必须学会与比你年轻的销售经理相处。毕竟，这个世界正在很快成为由他们主宰的世界。拥有丰富经验的你，应该很容易赢得年轻经理和顾客的青睐。你所需要的只是为此付出努力而已。

“销售并不是你以三心二意就可取得成绩的工作，你要么成为一个销售，要么只是一个接收客户订单的人。”

要抵制想让自己魔术般地回到年轻的幻想，无需将自己还想象成一个曾经的年轻有为的销售，这些都不会对你有多大的帮助，只可能让你更加处境尴尬。要努力做真实的自己，而不是虚假的自己。

如果你是一个让年轻的销售经理感到受到威胁的一名老资历的销售，就需积极主动地消除这种紧张关系。尽你所能不要让年龄成为一个合作中的困扰因素。相反，要专注于销售活动。努力达到或者超过你的销售指标，是让你年轻的销售主管赏识你的最佳方式，也许他们还会和你成为朋友。不管你做什么，都要避免以高人一等的姿态对待你年轻的主管。要理解在你们的工作关系中，你的经理可能也会像你一样时常感到不适。你要特别注意帮助经理消除那种尴尬的感觉。

“销售在过去的三四十年间经历了一次巨大的转变。”

对年轻的销售经理产生一个先入为主的偏见是极具危险的行为，不妨在还没有事实依据的情况下，设想他们都能克服缺乏经验的弱点并且很好地完成工作。将你的经验和智慧与年轻的销售经理分享，帮助他们更有效地开展工作。年轻的顾客可能会以你的年龄对你有所看法，要努力向他们证明，随着年龄的增长，你所拥有的关于产品和行业的知识也是同比增长日渐丰富。

赢得年轻顾客需要放眼未来，他们不太会喜欢倾听前辈们多年前如何做事的故事，因此不必沉湎于讲述过去的经历。最大限度地减少客套，专注于本职的销售工作并且展现出职业形象。尽管身着便装在现代办公室环境中很普遍，你也应该保持自己的风格并且端庄得体，始终保持穿着得当。

学习新的销售技巧

随着人们年龄的增长，许多人习惯于以旧有的方式工作，但往往却是取得事与愿违的成果。对于一个常年从事销售的专业人士来说，染上不良的工作习惯是非常容易的。如果这已在你的身上显现，那么就需摒弃惯有的工作方式，重新回到销售的本质上来。从拟定一份新的销售计划，增强你对产品的了解入手，重新开始联系客户并开展产品销售。

“销售一直是一项充满压力的工作，在21世纪的经济环境中尤为如此。在这种经济环境下，始终存在增加利润以及急功近利的压力。”

尽力汲取你宝贵的销售经验，为客户和目标客户开发产品的新用途，为每个客户寻找新的解决方案。你已在销售领域积攒了几十年的经验，所以要善用你的知识为客户服务。这是赢得客户的最好方式。

通过打造自己非常职业的形象来使你自己重新振作精神。你是否体重超重并且已经穿不下你最优质的西装？如果是这样的话，请尝试改变你的饮食习惯并且增强锻炼，试图不断地改进自己的精神面貌。随着你体重的减少并且日渐健康，你将开始找到以往的自信，精神状态及穿着打扮也越发出众，将使同事、客户和目标客户对你刮目相看。

重新规划你的日常安排，这样你就有一些空余时间开展与工作无关的活动。尽量在每天的工作中留出30分钟用来休息、阅读和思考。每天早上做的第一件事应是清理你的办公桌。在一个整洁的工作环境中开始一天的工作，将能令你感到充满希望；而在一张凌乱的办公桌前开始一天，会使你對自己产生怀疑。

切忌倚老卖老

作为一位富有经验的销售，你可能会选择“躺在功劳簿上”，依靠多年来维系的客户关系，开展业务。你完全有权这么做，从而降低与实现销售目标等与生俱来的工作压力。但你可能不再有动力挖掘潜在客户，开展产品介绍活动，你所有的工作只是接受客户订单。这一销售策略的问题在于，你的客户资源终有一天会枯竭，而仅仅依赖老客户资源的销售行为，也会阻碍你作为专业销售人员在勤劳方面的成长，例如，你会变得懒惰。不要仅仅应付了事，由于你是一位很能干、富有经验的专业销售，你的销售方法应更加充满智慧，且具有不断挖掘新业务开展的潜能。

“当已经在公司干了二三十年的可怜的老家伙们，并不像从前那样高效的时候，无比‘仁慈’的销售副总裁们并不会袖手旁观。”

你是否很挑剔？你是否需要以你的资历来树立权威？对于那些希望以自身的资历和经验而获得年轻同事敬重的专业销售来说，这是个问题。如果这对你已构成困扰，则需试图“改变自己的形象”。如果你把自己太当回事，你将成为一名尖酸刻薄的销售。

避免让自己产生后悔的情绪，无需想象如果不做销售，你的职业生涯会有怎样的发展。每个销售在年轻的时候，都曾拥有自己终有一天成为大公司销售主管的梦想。如今，你可能45岁或55岁，而你的梦想却与你渐行渐远，这是否意味着你的职业生涯已经结束？完全没有！要将你的目标重新设定在一个有意义并且能够实现的愿景上。

寻找智慧的销售方法以及新的电话销售方式

过去几十年的一些销售手段都曾在一定程度上起到了促进销售的目的，例如，有的销售可能通过首先将一只鞋寄给目标客户以寓意“迈出第一步”，而另外的销售可能通过将自己照片的复印件寄给目标客户，希望在与客户的进一步接洽时，能令客户具有一个良好的先入为主的印象，并能做到第一眼就将自己认出来。但这些过时的手法在如今的销售中不再有效了。别出心裁的销售策略通常被误认为是一种浪费，因此还是以专业的销售手段，特别是与不尚空谈的客户打交道时。

“你从事销售已有多多年，因此你不太有可能突然间遭遇失败。”

一个充满智慧的销售手段要远远优于只想以小聪明取胜的销售，采取小聪明的手段是不必要的。与其这样，不如依靠你更擅长的产品知识和行业经验。多年来的经验，使你一定具有向客户介绍产品的巨大的说服能力。在你的销售生涯的这个阶段，你无需再使用这些小把戏。要进行一次全面的产品介绍，你不仅需要自信，还需要直觉。试图以目标客户的角度思考问题——这是成功地向他们进行销售的最佳方式。以客户的角度找到他们真正的需求所在，就能掌握一切赢得新客户所需要的途径和信息资料。

有什么比发掘潜在客户更困难的吗？这是令所有销售都望而却步的难题。那么，你如何才能使发掘潜在客户的过程变得不再令人痛苦万分？首先，要认识到被客户拒绝是很正常的，这并不是针对你个人，也不是对你的人品的否决。其次，将发掘潜在客户视为如呼吸一样的正常活动。不要过多考虑得失，只要去做就行了。如果这意味着每天需要进行10个电话推销，那么就安排10个打电话的时间，同时，需要思考如何在电话中打动客户，这需要事先准备好一些理由来应对对方的拒绝。勇敢地面对这些，要知道销售需要发掘潜在客户。你已是一位老资历的销售，如何发掘潜在客户、介绍自己的产品已然成为你得心应手的工作习惯。

寻找更好的销售工作

在经济低迷时，维持住一份工作可能有一定困难，对于年纪大的员工来说尤为如此。他们通常是第一批失去工作的人。如果你是一位刚刚失去工作的老销售，就需要鼓起勇气来。将这一场危机视为进入一个全新销售领域的契机。不要做“过河拆桥”的事情，尽量与你的前任雇主保持良好关系。因失去工作而进行言语攻击和其他形式的报复并没有好处。

“由于你多年的行业经验，你的客户很可能会由于你的专业知识而对你无比信赖。坦率地说，你不希望潜在客户也这么做吗？”

获得一个新的职位需要不断推销自己——而推销正是你的强项。要找到一个有前途的销售职位，首先要制定一个计划。权衡你的职业优势和劣势，并且思考你想加入企业的类型和规模等，在选择新的销售工作机会时，应只考虑那些能让你产生兴趣和动力的产品或服务。

在你找工作的过程中争取获得广泛的帮助。利用人际网络不可思议的力量，尽可能联系老朋友、以前的同事以及行业伙伴，向他们了解职位空缺的线索。准备一份具有说服力的简历，其中对你的工作经验要进行详尽的描述，并再撰写一封令人信服的求职信。在应试之前，尽可能多地了解这个公司状况以及其负责招聘的主管。

要确保获得面试的机会，一定要有耐心。不要只是邮寄简历，之后需打电话跟进。不妨尝试以下这一自荐的方法：“史密斯女士，我们有一位共同的朋友——比尔·琼斯。是他建议我向贵公司应聘，并由他作为推荐人。我已于大约一周前把简历寄给您了，我不知道您是否已经阅读过？”

“在与潜在客户接触时，一个销售的外表尤为重要。”

尽量避免在应试中发表一些浮夸的言论，或者探讨一些模糊宽泛的职业目标。不要炫耀你过去的销售成就，也无需表达你想得到一个“具有挑战性的职位”，这种话缺乏任何清晰的意思。相反，你要解释，你需要一份工作能够让你运用多年来所获得的技能、智慧和经验为公司贡献力量。将应试看作是一份销售工作，而你就是那个产品。

指导、管理和自我营销

如果你有机会指导年轻的销售开展工作，你们两人都可以从这一经历中受益无穷。除了对相对缺乏经验的同事带来明显的好处之外，指导别人销售还能够帮助你维持你的销售热情。如果你作为一位指导者做得非常出色，很有可能会被公司认为你具有担任经理的潜质，并且让你承担领导职务。你是否要接受这一管理职位呢？许多销售不喜欢接任管理工作，认为这种工作会使他们卷入办公室政治。而在另一方面，销售管理工作可能会通往更高层的管理职位。但不要仅仅因为公司是提拔你做销售经理，就轻易地接受这个举荐，你应该只接受那些确实让你感到开心的领导工作的职位。

“你没有理由可以穿着随意，即便是天气原因。”

一些销售很享受作为咨询顾问的角色，这可以是一个获取丰厚报酬的工作类型，但这并不适合每个人。如个人创业，则需考虑资本问题，到公司能赚钱盈利时是需要一些时间的。当你决定成立你自己的咨询公司之前，先要权衡一些需要考虑的生计问题，诸如医疗保险的保障和其他细节等。

尽可能地利用一切机会充分推销自己。几十年来，你一直靠销售技能谋生，这是在职场中最难从事也是要求最高的一个职业。到现在为止，你已拥有出色的销售技能以及丰富的经验。总而言之，你在这个行业中干得非常优秀。当你规划下一阶段的职业生涯时，要将此牢记在心。

关于作者

斯蒂凡·希夫曼(Stephan Schiffman)，已为美国电话与电报公司(AT&T)、摩托罗拉(Motorola)等公司的50多万销售人员开展过培训，他撰写的著作包括《电话销售技巧(确实管用!)》(*Cold Calling Techniques (That Really Work!)*)、《达成交易技巧(确实管用!)》(*Closing Techniques (That Really Work!)*)以及其他以销售为主题的管理书籍。