

<<销售人力资源管理>>

图书基本信息

书名：<<销售人力资源管理>>

13位ISBN编号：9787801475985

10位ISBN编号：7801475984

出版时间：2002-08

出版时间：企业管理出版

作者：[美]赫伯·戈瑞伯特等

页数：238

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>

## <<销售人力资源管理>>

### 内容概要

本书作者花费了40年的心血，通过对25000家公司的调查和100多万销售人员的评估，以及对其中20%的顶尖销售人员进行的彻底研究，透析出了成功的销售人员与业绩平平的销售人员之间的区别因素，清晰的向读者展示了作为一名成功的销售人员所必备的各项素质。

本书第一步就“为什么销售工作有很大的优势，却仍然是一项具有高流动率、低生产率的职业”进行分析；接着，分析了激励条件和性格特征——做好销售工作的最关键因素；第二步，向读者展示销售所需要的特质，以及如何判断一个人是否拥有这些必需的特质；然后，作者会提供使公司现有销售队伍效率最大化的秘方：招聘高效率的成员和认清有销售特质的人的方法。

最后，作者将在深层次上探讨6个行业成功的销售人员必备的特质。

作者希望这本书能帮助销售经理提高销售队伍的销售能力，并帮助他们招聘到高素质的销售人员。

此外，这本书也能帮助您客观地做出一些判断：你是否适合从事销售工作，能否成为顶尖的销售人员？

<<销售人力资源管理>>

作者简介

赫伯·戈瑞伯格博士，是业界领先的管理咨询公司——Canper的CEO，Caliper心理测试文件的开发者，该文件已经被超过25000家的Caliper的客户所应用。

## <<销售人力资源管理>>

### 书籍目录

第一章 销售工作的魅力 机遇和挑战 走不出的销售怪圈第二章 成功销售人员的特质 销售成功的激励因素 设身处地 自我激励 服务激励 忠诚 自信 成功特质的整合第三章 帮助新手适应工作 理解工作 猎人和农民 其他性格特征 底线第四章 组建成功的销售队伍 团队内部关系 销售理论和运动心理学的联系 选拔最优秀的员工 边缘生产者 最优的培训与合理的报酬体系 非传统销售人力资源库 招聘有用之才 淘汰不合适的人选 心理测验 深度面试 最终决策第五章 成为杰出的销售经理 最优秀的销售员 杰出的管理者 管理者或领导者第六章 不同行业的销售人员 财产和意外保险代理行业 人寿保险销售成功的因素 房地产行业 汽车业营销 银行业销售 高科技行业的顾问型销售第七章 当今世界的成功销售人员 激励的价值

## <<销售人力资源管理>>

### 章节摘录

插图：第一章 销售工作的魅力为什么有些人能够很成功地做好销售；而另一些人，虽然同样努力工作，却一无所获？

是什么导致他们在销售领域的成功与失败？

那成功的销售人员又应该具有哪些特点和特质呢？

销售是一项充满无限机遇的工作。

对那些有雄心壮志，却不愿意一步一步在工作的阶梯上慢慢前进的人来说，如果他们具备销售所需要的特质，那么销售将是一份很有吸引力的职业。

可令人不解的是，这样一份收入水平高、有人身自由、提升机会多的职业，还是存在高流失率、高辞职率的问题。

机遇和挑战与企业中大多数职位形成鲜明对比的是，销售工作为希望独立和自由运作的人提供了良好的机会。

这是现存的惟一还以纯经济的标准去衡量个人表现的职业。

如果愿意放弃固定的收入，销售将是一份有利可图的工作。

对于那些急于晋升的人，那些希望比同辈收入更高，不断追逐更高的地位，并且不能忍受一步一步往上走的人来讲，只有一个选择：从事销售工作。

尽管听起来十分美丽，无比诱人，可你要明白销售其实并不是适合所有人的。

只有特殊的一类人才能真正做好销售。

而本书所要研究的正是这一群人的特质。

首先，销售人员必须以一种特别的眼光来看待事物。

当别人害怕拒绝的时候，他们看到的是机会；在他们眼里，皱眉代表的不是失去希望，而是需要一些改变；外人眼中的障碍则被他们视为挑战和机遇。

这就是为什么“自信”对销售人员来说非常重要的原因。

我们所遇到的优秀的销售人员都非常了解自己——他们知道如何把自己的实力发挥到极致。

同时，销售人员的特质也决定了他们在职位提升中的不俗表现。

根据最新的一项研究我们发现：最顶级的经理都是从销售和营销职位上晋升的。

因为最优秀的销售人员和最有效率的公司经理在很多方面都有共性，包括积极性、主动性、创造力和努力工作的意愿等等。

那么，是什么吸引人去从事销售工作呢？

他们又拥有什么特别的才能呢？

又是什么最根本的因素促使他们做好销售的呢？

通过本书，我们将向大家清晰地展示成功的销售人员所具备的素质。

我们致力于研究什么在驱动着成功的销售人员，又是什么使他们区别于从事其他行业的人。

最重要的是找到成功的销售人员同一般普通销售人员的区别——为什么工作同样努力，结果却有着天壤之别。

在过去的40年里，为了弄清楚这些问题，我们调查了25000多家公司，我们将在本书里和大家共同分享研究的成果。

随着服务产业的演变发展，成功销售所需要的特质已经变成一个日益复杂的问题。

这就必然要求销售人员的交际能力要不断提高。

互联网给人们开辟了新的联络方式，销售的性质也随之渐渐改变。

顾客们发现，他们需要一个能够帮助他们在面对各种可能时做出正确选择的人。

因为现今的很多产品和服务几乎很难以传统的眼光和标准加以区分，由此我们可以看出，销售的基础是信任和理解。

这个趋势也强化了真正专业的销售人员的重要性。

当今的经济活动中，人们出售的并不是单纯的产品或者纯粹的服务。

最好的销售人员应出售解决问题的方法——满足每一位客户特殊需要以及全面解决问题的方法。

## &lt;&lt;销售人力资源管理&gt;&gt;

在这本书中，我们将从心理学的角度为大家简要介绍销售工作的特征——正如没有确定规则的游戏，在销售工作中，机遇和挑战同在。

将要为大家描述的是很罕见的一群人。

我们在研究中发现：大概每四个人中就有一人具备销售所需要的特质，无论是咨询能力、人际关系营造能力、销售展示能力，还是快速有力的成交能力。

然而，只有一小部分人最终能在销售行业中发挥出他们特有的才能。

我们意识到，很多根本缺乏销售能力的人也混进了销售领域，极差的业绩和众多的问题最终导致销售工作被很多专业人士看不起。

本书研究和关注的是那些在销售中做得最好的一类人群。

实质上，顶尖销售人员的薪酬比销售主管还多，这并不是很奇怪的事。

有时候，超级销售明星的收入会比他所服务的公司所有者的收入还要高。

在美国，我们的客户中就有年收入50万美元、75万美元，甚至100万美元的销售人员。

所有这些惊人的数字都引出了一个问题：什么特殊的技巧或者激励能够解释“为什么很多销售人员的收入会比我们愿意付给国家总统的工资还多”？

销售比其他任何职业都更适合作为心理测验的研究对象。

10年前的一项调查表明：熟知产品知识是销售人员最主要的素质。

而现在的调查表明：产品知识的重要性已经被忠诚、正直和专业素养所取代。

最好的销售人员一致认为，一旦他们无法信任自己所提供的产品或服务，那么他们会放弃自己的工作。

我们来仔细研究一下用户购买物品的整个心理过程（消费者行为学）吧。

首先，他们会判断销售人员的正直程度。

如今人们不会简简单单地就和人做生意，除非他们确定这个人值得信赖的；其次，通过精确的调查，判断该销售人员所属的公司是否能够提供他满意的产品或服务；再次，他们会判断提供的商品是否（不考虑价格因素）能很好地满足他们的需要；最后，价格会成为下订单的最后决定因素。

成功的销售人员往往以客户协助者的身份出现，他们帮助客户更好地进行选择。

要做到这一点，销售人员需要具备的特质包括：善于察言观色、良好的说服力、耐心、坚持不懈的精神、快速反应和恢复的能力。

在整个销售过程中，顶尖的销售人员可以让顾客感觉轻松愉悦，非常自然地达到要求。

除了全面了解自己提供的产品和服务之外，他们也需要掌握竞争对手的弱点等信息；而且，他们似乎已经融入了客户不断变化的需要中，使客户觉得即使他们是在梦中，也能很好地得到服务。

顶尖的销售人员十分关心客户的需要，热情地为每位客户的特殊问题寻找相应的解决方法。

到最后，他们变成解决问题的人——比竞争对手更快、更好地解决问题的人。

销售工作使从业人员感受到巨大的独立性，还可以获得与能力相适应的收入。

也就是说，在某种程度上，销售人员可以主宰自我，而别的职业则很少能做到这一点。

我们现在所讲的那些收入较高、独立自主的专业销售人员，他们通常是公司的代表，是客户所信任的朋友。

无论成功与否，销售人员每天都在不断地努力奋斗，因为对于他们来说每一天都十分关键。

事实上，很少有职业像销售这样会使人处于持续不断的焦虑中，但这也正是促使销售人员奋进的动力和成功的基础。

既然销售有这么多的好处，那为什么长时间以来它一直被舆论苛责呢？

为什么会有那么多关于销售人员的笑话呢？

又为什么会有像“出卖”、“背叛”、“用虚情假意骗取别人同意”等那么多涉及到这一职业的负面词汇呢？

我们的研究表明，销售职业受到如此不好评价的真正原因在于：每五个销售人员中就有四个不符合职业资格和条件，他们需要改变——为了他们自己，为了他们的公司，为了这个职业，也为了未来。

这些人并没有什么天分，却努力伪装成有，滔滔不绝地吹嘘，诱导客户，回避问题，欺骗客户。

这不仅出卖了他们自己，也出卖了同行，直接破坏了整个行业的名声。

## <<销售人力资源管理>>

不幸的是，我们经常会碰到这种人，比遇到专业销售人员的机会有得多，也正因为他们使我们想说：“看在大家的面子上，你为什么不去换份工作？”

我们希望这本书能够减少“害群之马”，并为真正的专业销售人员恢复名誉；我们希望能够帮助主管们慧眼识人，找到有销售天分的人才；我们也希望帮助人们了解他们是否有从事这份工作的特质。尽管本书的贡献有限，但我们仍然觉得，对于公司主管和销售经理来说，本书对他们会有很大的帮助。

有人也许会问，主管们找一个有天分的销售人员就这么难吗？

我们认为原因在于：很多招聘工作一开始就选择了错误的方向，注意了不该注意的事，忽略了其他重要的事项。

在招聘过程中，很普遍的现象是招聘人员几乎将所有的注意力都集中在了肤浅的表面事物上，而没有去注意应聘者内在的东西（如他们在销售中能否得到充分激励，从而走向成功等等）。

这似乎已经成为了固定模式。

举个例子来说，80年前的《销售和营销管理》发刊词中提到：“如果强壮的人能保持身体健康和肌肉机能，那么他们将一直吸引公众的注意力。”

身强体壮的销售商在碰到困难时，更倾向于依靠他们的体形和虚张声势的做法蒙混过关，而不会去好好地利用危机。

但小的销售商就不同了，为了弥补在身高和臂力方面的不足，他们会更勤快地开动脑筋，或者更加有勇气，更加圆滑和有礼貌，更加理智和足智多谋。

最近，这份杂志的编辑讲：“我曾经收到整容医生的一封信，在信中他提到，‘越来越多的销售人员利用整形的方法提高他们的销售收入。’

他们做颈部除皱的手术，不让人一眼就看出其已经上了年纪，特别让人吃惊的是（从一个医生的角度来看），他们居然还要薄嘴唇（不可以信赖的标志）和尖下巴（不可以依靠的标志）’。

这个编辑不解地问道：“这个整容的例子是不是那个老笑话的新版本？”

外貌和废话会比产品更重要吗？

有时候，事情变得越多，就越回归到原来的地方。

我们只能猜测，人们仍然把重点继续放在表面的东西上，比如体形和外貌。

因为他们不能理解销售本应是一个激励的游戏。

这本书要传达一个理念：销售的成功依赖销售人员内在的特质。

当压力逼来的时候，没有人可以提供销售人员所需要的一切，包括希望成功的欲望、说服人的能力、从拒绝中快速恢复的能力、了解他人需要的能力，以及其他一切成功地做好销售所需要的特质。

这一切都是固有的。

有些人就是比别人做得好，而且，这些能力和特质也不是我们可以轻易储藏或送人的。

此外，我们还发现，最好的销售人员还有另一个相同的特质。

本·费尔德曼是世界上最好的保险销售员，对此他进行了总结。

有人问他：“在你通向成功的路途中，什么是最好的捷径？”

“捷径？”

费尔德曼重复了一遍，回答说，“在艰苦的工作中，我从来都没有发现过任何捷径。”

“有一点我们需要切记：尽管煤和金刚石都是由碳原子构成的，但把一块煤拿到珠宝商那儿抛光，使之变成珍贵的宝石将是徒劳无功的。”

然而，这却是我们的销售主管们天天都在做的事：从人群中挑选出根本不适合销售的人来从事这份工作。

在评估过一百多万销售人员之后，我们可以肯定大多数人具备干好销售这一行的潜力。

他们需要充分了解自己的潜质，把自己放在可以突破极限、发挥最大能力的位置上。

<<销售人力资源管理>>

媒体关注与评论

“如果没有Caliper的建议，我们就无法雇用到优秀的销售人员。

如果你关注如何取得持续不断的销售业绩增长，那这绝对是一本必读之书！

” ——Thomas J. Bymes, AvisRentACar高级销售副总裁 “这是一本不容错过的好书！

这本书在为你的招聘节省大量的时间和精力同时，大幅度提升了你的成功率。

” ——BridgetMacaskill, Oppenheimer基金总裁 & CEO “对于那些总是在招聘上出错的人来说，阅读完本书的第一章之后，你就能发现自己究竟在哪里犯了错。

通读全书，你就将掌握完美招聘的全部秘诀！

” ——Chris Amrhein, 美国Independent保险代理公司教育副总裁 “作者为我们提供了许多富有高瞻远瞩性并且极具实用价值的招聘顶级销售人员的方法。

” ——John C. Hoffman, Infonet总裁 “本书揭示了寻求顶尖销售人才的关键点。

” ——John Gabriel, Orlando Magic总经理

<<销售人力资源管理>>

编辑推荐

《销售人力资源管理:如何选育用留顶级销售人才(第3版)》是由企业管理出版社出版的。

<<销售人力资源管理>>

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>