

我看《输赢》

国内销售部 黄诗婭

听说《输赢》是一本可以用于销售培训的小说，JIM推荐给我们的时候说非常精彩，没做过销售的人能知道销售是怎么回事，做过销售的人会有更深刻的感想。我想我是介于两者之间的。虽然现在正在做销售的工作，但是功高尚浅，仍“处于社会主义初级阶段”，不要说“物质文明和精神文明极大丰富的共产主义社会”有着上光年的差距，就是“现代化”也一个都不见实现。所以想都只是肤浅的。

我首先是在《输赢》是一本小说来看，说真的，就小说来说，其实就笔法和故事情节来说仍然显得有点生硬与造作，但是一旦融入了营销的主旨，立马就有了不同的效果。

通过这部小说使我了解到，无论做什么产品的销售，都有六个关键的因素：情报、客户需求、客户关系、客户关系、价格及售后服务。销售人员首先要建立关系，然后才能挖掘需求，再有针对性分类关系，等客户接受之后进行价格谈判，最后通过服务让客户满意。这就是书中的“能赢六式”——

第一式、收集情报（分析客户）

1. 发展内线
2. 个人资料（爱好、行程、家庭情况、喜欢的运动和饮食习惯、兴趣）
3. 对客户组织结构进行分析（客户的级别、职位以及在采购中扮演的角色，将与采购相关的客户都挑出来，从中找到入手的线索）
4. 销售机会分析（这个客户内部有销售机会吗？我们有产品和方案吗？我们能赢吗？值得赢吗？）

第二式、建立关系

1. 识别不同客户的沟通风格
2. 推进客户关系（认识，得到客户好感；约会，客户产生兴趣；信赖，得到客户支持；同盟，得到客户的协助）

第三式、挖掘需求

1. 帮助发起人认识潜在的问题和挑战

（上接第二版）之的是老家特别流行的大众娱乐方式——“国粹”麻将。来了一手好牌，一支庆丰牌；来了一手烂牌，吸一支转运烟；和了一把，吸一支庆丰牌；放了一炮，吸一支点炮烟。下棋与打牌的时候，他的香烟是只要点一次火的，几炮厮杀之后，“战场”上留下满地的“弹壳”和“烂牌”。

近几年来，父亲的咳嗽越来越厉害，我很担心他的健康，时时提醒他少吸点烟，却收效甚微。好在每年的健康体检结果表明，虽则咳得厉害，呼吸系统还没有什么特别严重的问题。

3 父亲与酒

父亲好酒，只要有机会，就想找点酒来喝。不喝酒的时候，极少出去；一杯下肚后，话就多起来了。据说父亲年轻时，酒量还不错。但上年纪后，就差多了。

还在氮肥厂工作时，父亲骑着自行车回家，车子一放，先拿起烟厂那几口，再拿起锄头去干农活。农忙时，父亲一般是负责担稻谷，常常是每担担稻谷，就喊几口酒。在我们看来，父亲似乎不用喝水，喝酒就可以用来解渴。

可能是常年喝酒太多的缘故，也可能是毕竟岁月不饶人，总之父亲的酒量越来越小，越来越容易醉，却越来越离不开了。因为父亲常常会在喝了酒之后无端地发脾气，哪哪些我们须有的罪名，时不时会与母亲起些争执。这几年母亲会限制父亲饮酒，不让他买酒，常常将他的酒藏起来。但他总能很快地找

以及问题的严重性
帮助决策者进行投入产出分析并使之认识到采购的价值

3. 帮助设计者规划采购需求，并将独特的产品特点融入客户采购方案中

第四式、竞争策略（呈现价值和竞争优势）

1. 差异化分析到优势和劣势，与客户需求相结合产生巩固优势和消除威胁的行动计划
2. 制作以客户需求为导向的建议书

第五式、赢取承诺

1. 了解对方的谈判立场
2. 进行妥协、交换并让步（价格由客户的需求而定）

第六式、跟进服务

1. 审查客户相关资料，避免出现欺诈
2. 跟踪生产、交货验收等各个环节，避免因己方原因造成延误
3. 建立分工明确的收款流程
4. 巩固客户满意度，采取推荐名单，进行转介销售

销售新手钱伟世出道以来一直无所建树，但刚学推六六不久，便立新宏公司头号杀手唐勇，初显“六式”威力。而周锐和他的手下营销天才方威将推六式运用得神入化，所以才获得了最后的成功。当然，这“六式”威力是巨大，但是销售不就是只有“六式”，除此，还要掌握谈判技巧、倾听技巧、演示技巧、谈判技巧等。能熟练地将这些应用到日常的销售工作中去，并且要能做到随机应变。另外，还有一点非常重要是在激烈的商场销售大战中，是不可能靠一个单枪匹马取得胜利的，一个再优秀的销售高手，身边也要有一支能帮他的、支持他的优秀团队。周锐及其带来出的大将、团队的办事风格，就是目标明确、层次分明、手段清晰。

我觉得在大项目的销售中需要长期坚持不断地去深化，在做小客户的时候也需要同样的计划，像我们前期去的户外市场，其实相对来说是非常容易的，直接就能找到核心的人物——老板或者有进货权力的店长，以后的基本都是水到渠成的。而且我们现在努力争取要做的客户市场，那就更我们需要把这一“能赢六式”不断深化去应用。

到，且不明显不露声色地偷偷喝一些，过几天后，酒就没了。

一次下大雨，父亲喝了些酒后趁雨在小河沟抓了不少鱼，再喝了些酒后，骑上摩托车将鱼送去给外公吃。怎料连人带车冲进了一条小河，幸好水不是很深，伤得也不很厉害，但还是在医院住了几天。另一次是村上有人老过世，父亲去帮忙，晚上喝酒回老家，路过门前的塘塘，失足掉了下去，好在后面还跟着几位叔伯，七手八脚拉了他上来，虽然没有受伤，却因天气寒冷冻得发冷。类似的糗事越来越多，我们对父亲的酒也越来越担心。

4 父亲与我们

父母结婚比较迟，来也是快三十才结婚的。偶尔会听到母亲谈到他们年轻时的往事，不过一些片段而已，连不起来。父亲从未谈起过这些，一个字都没有。因为不可亲见，却也无法想象。虽然嘴上相敬如宾，但绝对可以称之为相濡以沫了。从未见过他们争吵，更别说常见的夫妻之间的“全武行”了。经常是一方会抱怨些什么，另一方却不会回应，过了一会，也就没什么事都没有了。

我家中的长子。印象中他从来没有打过我，或许是因为我的乖巧，但更多的则是因为他的仁慈，或许更因为他的忙——忙到没时间来K我。父亲的个头和我差不多，但比现在的我是轻30公斤！加之背有点驼，终于是老人了。以前从来没有什么感觉，前些年父亲进城游了一回烈士公园和岳麓山，表可将

电筒知识简介（一）

兰 机

一、电筒基本的元件

1. 电光源（灯泡）
2. 反光杯
3. 电池
4. 开关

二、电光源

1. 定义

将电能转换为光能，从而提供适量的设备、器具被称为电光源。如日常生活中的车灯、灯管等就是电光源。

2. 分类

（1）热致发光电光源（如白炽灯、钠灯、卤钨灯等），发光效率一般为7—20流明/W，寿命为300—500小时。我司生产的T6、T6A、T9、RT3、RT7等电筒，就是采用的这种光源。

（2）气体放电发光电光源（如HID、荧光灯、汞灯、钠灯等），发光效率一般为50流明/W，寿命为3000—5000小时。我司生产的Saint torch电筒，就是采用的这种光源。

（3）固体发光电光源（如LED），发光效率一般为25—100流明/W，寿命为10万小时。我司生产的A5、X1、P6、MM11、T12等电筒，就是采用的这种光源。

3. 发光原理

（1）白炽灯：白炽灯转化成了热，将灯丝加热至极高的温度（钨丝，熔点超过3000℃），那致热的灯丝不断将热量聚集，使得灯丝的温度达2000℃以上，灯丝处于白炽状态时，就象烧红的铁能发出光一样而发出光来。灯丝的温度越高，发出的光就越亮。

（2）HID灯：氙气灯是一种含有氙气的新型灯，又称高强度放电式电光源，英文简称为HID。它的原理是在石英管内充入汞、氙等惰性气体，通电后产生电弧，使管内汞、氙等惰性气体电离，产生大量紫外线，经内壁反射后，通过透镜射出，形成强光。

其中大部份为氙气（Xenon）与碘化物等惰性气体，然后再通过增压器（Ballast）将12伏特的直流电压瞬间增压至20000伏特的电流，经过高压瓷瓶或石英管内充入的氙气电子游荡，在两极之间产生火花，这就是所谓的电弧放电。

（3）LED灯：LED（Light Emitting Diode），即发光二极管，是一种半导体固体发光器件。它是利用固体半导体芯片作为发光材料。当两端加正向电压时，直接发出红、黄、绿、青、橙、紫、白色的光。

4. 色温对比

色温定义：将物体加热，随着温度的提高，便会进入可见光的领域。例如，在2800K（开尔文温度单位）时，发出的色光和灯泡相同，我们便说灯泡的色温是2800K，可见光领域的色温变化，由低温至高温色温是由橙红—白—蓝。

色温在3300K以下，颜色偏红，给人以温暖的感觉。色温在3300K—6000K光显明的视觉心理效果，人感觉比较舒适，被称为中性色温。色温在6000K以上，颜色偏蓝，给人以冷清的感觉。夏天正午的太阳光的色温大约是6000K；白炽灯的色温一般为2700K—3300K，颜色为橙黄色；HID灯的颜色一般为4300K—10000K，颜色从正白色到偏蓝色；LED灯的颜色非常白，2800K—20000K，颜色从红色到蓝色。



当时拍的照片发给我，才发现父亲的头发已花白，我的泪水顿时滑落。父亲一向没有给我过如此苍老的感觉，那一刻，我的感触却如此之深！

但他从来没有教过我们兄弟下棋，到如今，我的象棋水平也只是停留在知道“马走日字象走田，过河卒子无退路”的起步阶段。

弟弟是祖父最小的孙子，兄弟姐妹中，算来小时候最调皮的就是他。即便如今，有记录的“打”他，也只有那一次。那一年二双抢时，我们在被拐劳作，年幼的弟弟那一年就在秧田旁的一条小水沟的泥水中“学游泳”。父亲看到了，火冒三丈，冲过去一把将他提起来，抓着准备扎秧的草，往他屁股上打去。大家哄哄笑起来，父亲手中的稻草，最多不超过十根……

儿子是父亲的长孙。儿子出生时，我打电话向亲戚报喜，广东这边的亲戚最关心的是“男的是还是女的？”父亲听到电话后，第一句问的是“母子都平安吧？”过了很久，他才知道儿子的性别。后来听说时，父亲嘿嘿笑着：“男娃都一个样。”老家有句俗语，“公婆头孙”，说是做爷爷的，最终长孙。我知道父亲很疼爱儿子，甚至是很溺爱。所以儿现在很调皮，很蛮横，说不定这就是其中之一的原因吧。

5 结语

我们年幼时，父亲在外谋生，与我们沟通不够；父亲年老时，我又漂泊在外多年，未能侍奉左右——惭愧……

【百源美丽一线】

罗家顺：把工作当作享受的过程

文/陈献波 摄影/张海明

【人物档案】罗家顺，1984年生，广东廉江人，2008年7月加入百源，现为工程部职员。

忍耐，从父辈身上得来的传家宝

如果要从父辈身上找出一件最能打动自己的东西，罗家顺会毫不犹豫地说是，忍耐。在他的印象里，父亲已经是个忍耐力强的人，无论干什么农活都吃苦耐劳，任劳任怨，但是祖父的忍耐力比父亲还要更胜一筹。他记得在收割稻谷的时节，祖父收割的速度是最快的，因为他能忍，当别人疲劳、厌倦、疏懒的时候，他仍然不动，甚至不吃不喝不休息，一鼓作气地把活干完。

从小耳濡目染，罗家顺也继承了父辈勤劳忍耐的美德，从小年纪时他，已经什么农活都会干，并且都干得很好，挑粪、割稻、犁田、砍甘蔗，他挑的秧，每一行都排得很直，许多和他同龄的孩子都受不了这样的劳作，而罗家顺，却在这首苦孩子中磨练出了可贵的忍耐，这品质不仅使他懂得应对学习和工作的困难，也给了他异乎寻常的坚韧。

小学五年级时，他从牛背摔下，右臂骨折，因为医生误诊，治疗的过程拖了一年之久，这其中，每一次复诊都要忍受骨骨折断的剧痛，罗家顺咬着牙，不肯哭出声来让人担心，这件事算是他印象中最难忘的一次，他笑着说，“疼得要死，差点忍不住。”

大学时他每天早晨坚持长跑5公里，靠的是这种韧性，他的成绩在班里并不出色，但是凭着那股劲头奋起直追最终取得全班第一，还多次取得一等奖学金，靠的同样也是这种韧性，他相信，只有埋头，才能出头，踏踏实实坚持到底才有收获。来到百源之后，无论是在车间、设计部还是在工程部，每一个岗位他都能很快适应，新人刚出社会难免会有蜕变的苦恼和牢骚，但是罗家顺的忍耐却成就了他良好的AQ（挫折商），心理学家说，高AQ可以帮助产生一流的成绩、生产力、创造力，可以帮助人们保持健康、活动和愉

快的心情，或许这正是罗家顺的传家宝。

单纯，快乐生活的秘诀

小温是罗家顺的大学好友，他讲了两件事来说明罗家顺的宽厚和单纯。罗家顺脾气好，一天到晚都是笑呵呵的，小温不相信一个人可以不发火，故意制造事端去激怒他，但结果总令人郁闷，没办法，就是有这样好耐性好脾气的人。还有一次，一群晚上出去玩，罗家顺很自觉地走在小温身旁，小温故意板着脸逗他，“不要离我这么近，和我你没那么好。”罗家顺乖乖地站远些，边走边想了好半天，他才走近来大声说，“有那么好！”他的心思就是这么单纯，有时他感到可爱。

罗家顺是个容易快乐的人，童年骑在牛背上用弹弓打野兔，初中时和同学在小学里打水仗，大学时在宿舍里和兄弟们煮粥吃，都是他快乐的回忆。他的心态那么乐观，即使中考考得没考好，也没觉得什么大不了的，高考的时候一点压力也没有，心想觉得什么考一次，考不上就干其他的，杂念全无，顺利就睡到天光，他自己形容道，“掉到李坑里也不会醒”。他初到百源，快乐地告诉同学，“公司很爽，还有升职呢！”物品托运可以报销，一来就有房子住，甚至同事之间的亲切笑容，互相称呼的亲昵随和，都可以成为他快乐的理由。

助人，也是让罗家顺快乐的事情之一，他的同学、同事对他的评价不约而同都有这一条，热心帮助别人。罗家顺的父母都喜欢帮人，家里的锄头啊、铁锹，村里人随便来借用，读书的时候，罗家顺已经会修电脑了，左邻右舍有什么坏了的录音机啊、风扇啊都搬到他家，罗家顺帮人修好，从不收钱，大学的时候，全班同学的软件操作都是他教会的，在百源工程部，同事们工作上遇到了问题，他也是热心地解答，罗家顺自己并不认为这是多么了不起的，他很实在地说，“这算什么闪光点啊，你有能力帮忙，难道不应该帮吗？”也许对罗家顺来讲，保持一颗愿意的心已经成为自然习惯，就像童年时捉泥鳅，

他也很懂得要“很友善地待它”，双手慢慢地将它捧起来，这样泥鳅才不会跑。

专注，真正做点东西的劲头

罗家顺的理想是做一名出色的设计师，这个理想来自他初到公司，亲眼看到自己设计的产品，从电脑图到实物成品的过程，那是个让人惊喜的过程，也是个给人成就感的过程。罗家顺承认很喜欢这个过程，设计一套模具，要面对繁复的数据，复杂的心思，但是因为喜欢，所以乐意投入精力，潜心去看它一点点地成形，也许这是一件不轻松的工作，但是当你带着享受的心态去做，就真的能享受到工作的愉悦。

毕业整整一年，罗家顺觉得自己在百源每一个岗位，每一段时间都是充实而有意义的，到车间实习，初步了解了产品工艺和总体结构，知道了自己要干的是什么是，在设计部的三个月，懂得了原来工作是这样的，刚学校的学习有相通之处，不懂的地方要刻苦钻研，也要虚心求教，到了工程部，又恰好补上了实践不足这一课，解答了理论上的疑惑，更能找出有针对性问题，这一年是成长的一年，也让罗家顺长出一股劲头，他想真正正地做出一点东西来。

工程部的最高经理胡百对罗家顺的赞赏，尤其是他的钻研能力。忍耐、单纯和专注是钻研精神的必备要素，罗家顺样样一应俱全，一直以来他刻意地积累经验、记录数据、归纳整理，为的就是创新产品，以自己的专业实力，把工程部的工作做好。他谦和又自信地说，“成绩还在研究中。”而那年轻质朴的笑容，分明让人相信，他一定能！



《百源让我感动系列》之

温情一刻



洛妮、宝坤和盈盈，三个小可爱是好朋友，就像他们的妈妈也是好朋友一样。这不，公司的球队和联通公司的球队打友谊赛，他们也聚到一起来做啦啦队了。平常这两个小小Gentleman总是把盈盈当成是“小公主”，宠她，爱护她。但此刻，因为三个人只有两个球，竟让盈盈嘟起嘴来了。

——李雪玲

谁是最可爱的人

国外销售部 姚娟慧

来自百源的第一个月，我便被安排到了车间实习，这期间，无论我有什么问题，无论我的问题有多么的琐碎，无论是在小刀车间还是在电筒车间，那些一线员工都会耐心地教我。他们不嫌我麻烦，不嫌我妨碍他们，他们那么热情耐心地来帮助一个新手。在我心里，他们是最可爱的人。原计划在储运部实习一个月的，但因销售部较忙所以只在储运部待了一周。那段时间储运部有两三个人在那实习，三个可爱的女孩子虽然工作繁忙，对于我们的问题都会一一用心回答。虽然我的专业是物流管理，但从未接触过实际的具体的操作工作，在储运部的短短一周，在她们的帮助下，我学到了很多课堂上永远学不到的东西。

随后，我到了销售部。可爱的JJOJO为了教我做合同，真可谓是不厌其烦。期间KK姐对我说了一句话，也许她早已忘记，但我觉得自己一生都会记住它。有一天，还没发工资，KK姐问我钱不够用，我尴尬地笑了笑，应该够用的。KK姐说，没事，回头我给你拿五百。虽然当时我没表现出什么，但心里受到的冲击却非常大，感激得想要流泪。离开家已经四年多了，一个人孤身在外，除了父母，我从来没有听到别人跟我说过这样体贴的话。在一个陌生的环境，还有什么比这样的关心让你更加感动，更加踏实，更加愿意自己的努力回报一切？

因为住在公司的新宿舍，等公交车总是有时间差，顺路经过的冠帽经常充当我的司机，送我上班。在公司配置的风扇还没到之前，由于不够凉爽风扇，夏磊把我家的一台风扇都借给我了，我还未酬谢家看呢，现在想想都有点不好意思了。让我感动的事实是太多太多，我感谢的人也太多太多。我只能说：谢谢，谢谢你们关心，谢谢我亲爱的同事们让我感受到了如家庭般的温暖。