

世界上最伟大的女销售员



卖什么不如卖故事；卖故事不如卖帮助

世界上最伟大的女销售员

[美] 凯特琳·凯利 Caitlin Kelly 著 王培林 译

移动互联时代
实体零售业销售员自我成长的心经
全球一流导购员秘而不宣的看家本领



中信出版社 CHINACITYPRESS

[世界上最伟大的女销售员 下载链接1](#)

著者:[美] 凯特琳·凯利 Caitlin Kelly

出版者:中信出版股份有限公司

出版时间:2013-7-2

装帧:平装

isbn:9787508639741

卖什么不如卖故事；卖故事不如卖帮助

一本既能提升销售业绩，又能实现自我提升的枕边书

全球一流的导购员都在学习、世界500强企业销售员自我提升的必读书

在工资微薄、体力透支、地位低下、晋升无望的零售业，她从一无所知的外行人，到每小时3000元的销售业绩。她没有疯狂到贱卖自己，她仅仅喜欢帮助别人，她找到了一生都在追寻的真我。做一个有价值、有激情的人，这比赚到多少业绩都重要。

《世界上最伟大的女销售员》告诉你，不拒绝各种经历的人总比没有过经历的人多那么一点儿摆脱困境走向成功的机会！

她曾经是一名出色的新闻记者，一个收入不菲的高级白领，在经济危机时期，已是中年的她被解雇后走进了一个从未涉足过的领域——零售行业。她要面对非常糟糕的局面：拿最低的工资、和一群综合素质比自己低的人共事、每天以超负荷的体力挣扎、对杂乱无章的管理制度感到迷茫。但是她并没有灰心，坚定地在零售业经历了脱胎换骨般的历练，最终，她凭借对行业知识的广泛积累和帮助他人的精神指引，克服了工作中的重重困难，创造了连锁品牌全美销售前三的惊人销售业绩，成为互联网时代美国零售业的真正英雄。

《世界上最伟大的女销售员》从一个销售员的坎坷遭遇折射出零售行业内当下的困境与机遇，用亲切而富有温度的语言勾勒出移动互联时代销售人心中共同的困惑、坚持以及梦想。她的故事和经验给我们提供的不只是销售的技巧和自我成长的方法，更多的还是作者用心传达出一个销售员对职业的忠诚与深刻理解……

作者介绍：

凯特林·凯利（Caitlin Kelly）

曾为《纽约时报》、《华尔街日报》、《华盛顿邮报》等美国多家著名的报刊撰文，报道过不少全国独家首播新闻。但因经济危机，她被解雇，后到知名户外品牌乐斯菲斯（The North Face）连锁店兼职做销售员，在完全陌生且艰难的行业中打拼和奋斗。最终，她成功了，她体验到了帮助别人的幸福感，收获了全新的人生经历，也给我们展示了零售业最真实的一面。

目录: 引言/XI

第1章 我在购物中心，找到安身之所/001

和做新闻一样，做零售会让我见到形形色色的陌生人，我知道如何与陌生人相处，我喜欢和他们打交道，我也十分擅长做这件事。在我曾经涉足的领域之外，零售业是一片全新的天地、一个零风险的全新起点。

第2章 新工作带来新变化/013

平常做记者的时候，假定社会地位平等是游戏规则的一部分，那时我会毫不犹豫地介绍我自己，告诉简宁我是她的粉丝，彬彬有礼地和她说话，可能还会问几个问题。但是现在却不行，现在不是我那么做的时候。在这里我只是一个卖东西的售货员而已，我要维护品牌价值，默默无闻地提供帮助。

第3章 适应期/045

几年来做自由职业的时候，我和几个编辑打交道，只要通过电子邮件这种看不出对方情绪的工具我就能和他们一起工作。现在我的一举一动，我的面部表情，我的发型妆容，我喷的香水、戴的饰品，我的穿着打扮，哪怕是面对最愚蠢的问题或是最粗鲁的言语的时候，我回应的速度和语气，所有这一切都一目了然、清清楚楚，被无数的摄像头记录在案，写工作评语的时候这些都是挥之不去的证据。

第4章 积累小的成功/069

做零售业难得的好处在于，可以将完全陌生的人快速联络起来进行有意义的交谈。通常这种联系的真谛在于信任，无论这场交谈多么短暂，商品和卖场只不过是让两个人有机会静下心来探求并享受共同点的纽带。

第5章有趣的挑战/089

不管我们这份薪水微薄、地位低下的工作表面上看来是多么枯燥平凡，这里面确实承载着某些真实需求。这不仅仅涉及收入或是可以运用于其他行业的技巧，它还可以带给我们情感上的实实在在的满足感。

第6章熬过衰退期/117

对于那些受过高等教育或是以前拿高薪的人来说，做售货员最大的挑战在于失去之前的专业身份和地位。某些依然当全职记者的朋友会用惊恐的眼光看待我的发展轨迹。

第7章忽视和不敬/149

从我开始上班到辞职的那一天，我从来没感受到什么强烈的主人翁意识，我没觉得自己实际上是某个更大范畴或是更值得期待的使命中的重要一部分。我们微薄的薪水清楚地表明，自己是那种可以随时被抛弃的人。

第8章这份工作能杀了你/165

通常销售人员在工作中丧命有4种情况：被闯入店中的强盗或是扒手谋杀，尽管他们与强盗扒手素昧平生；被工友谋杀；在工作场所被人（指的是顾客）使用某种工具谋杀；亲密伴侣之间发生争执，大部分情况下是一名男性来到工作场所泄恨。

第9章机器上的齿轮/175

做一名售货员——当然对于任何大型公司来说都是如此——意味着你仅仅是大型全球机械上的一个齿轮，从位于6个时区之外的制衣工人到同样遥不可及的首席执行官，中间有上百万人。多一个售货员或少一个售货员，完全没有关系。

第10章没有人指望你会留下来/189

没有人想要感到自己是个没有价值的人，但是在公司看似重视员工价值的虚假外壳之下，就算一个人有激情，也很快会被消磨殆尽。

第11章来自地狱的顾客/197

每次有人挑衅我们的时候，我们都必须不以为意，继续干活儿。我们和顾客之间的联系究竟有多深，难道那些顾客都是带着情绪来购物的？开始的时候我们友好地互相打招呼，但是几分钟之内他们就可能威胁要向公司投诉。真的很累人，几年来，这样的情况越来越多，我们要和突发事件打交道。怪不得我们都开始关闭自己的情感大门，做出虚伪的友好状，只有在私底下才表露出真实情感。你必须这么做。

第12章寻求新的生活/217

现在我已经52岁了，我需要重新审视自己，在自己曾经最得心应手的专业领域里，应该有一个属于我的位置，在大部分时间里，这里依然是我的乐土。

结语/243

致谢/247

· · · · · (收起)

[世界上最伟大的女销售员](#) [下载链接1](#)

标签

职场

营销

销售

女性

励志

成长

商业

终身学习

评论

哗众取宠的书名和无聊的故事，应该改名为《一个50岁中年失业妇女在零售业的怨气》

当然这本书指出了一些问题 然而作者的口吻实在令人讨厌
完全是自我感觉良好的snob……大概提了七八次她出身良好、会讲流利的法语和西班牙语、去过37个国家。还有就是中信又在乱翻译书名。

20130717开始读，一个新闻记者的销售经历，我相信会被写的很有故事性！20130724
读完。这书封面翻译与封面推荐负责人非常不负责任啊！根本不是说的那回事儿……

对于工作，真的不必太在意

3.7星。体制外的小文青必看，看看一个美国老文青在50岁后，不得不投身低端零售业
店员的摧悲经历。想想《立春》中的王彩玲吧！这书名字起得不好，听起来和励志书似的，实际上根本不是这么回事。

有点拖沓，如果行文再直接明快一点就更好了

卖什么不如卖故事；卖故事不如卖帮助。一本既能提升销售业绩，又能实现自我提升的枕边书，全球一流的导购员都在学习、世界500强企业销售员自我提升的必读书

真够臭矫情的。

:无

一个50岁高龄的美国女记者，在失业后在TNF店里兼职，做工资每小时9块的销售工作。这不是励志书，不是职场指南，更合适叫《美国底层售货员生存报告》

干货几乎没有，以撰写新闻稿件的方法，从亲身经历出发，客观描述了服装零售业的现状和存在的问题。专治“外国的月亮比中国圆”

主题是 recession，如果还有别的什么那就是炒作

抛开作者价值观部分不说（那种中产阶级，精英分子的得意感），整本书还是很好看的，这不是一个打着鸡血的励志故事，也不是成功人士的职场说教，不是空洞的套话和言之无物的心灵鸡汤，只是真实地描述一个行业末端员工的生存状况及心理状态而已。

1，一个美国老文青在经济不景气收入锐减的情况下投身低端零售业当兼职店员的摧悲经历。借原来的职业优势，这一次以“店员”而不是“消费者”的身份近距离观察了一下米国的零售服务业。一是零售业一线的员工普遍层次比较低，对未来缺乏思考更不知道怎么去改变，作者混在这群人堆里难免感到“寂寞”；二是零售业不关心员工成长，跳槽率也极高。2，经济衰退无人能幸免，时薪十几刀的工作也有CEO级别的人物抢着干。零售业也成为衰退时一些人不错的“避难所”，毕竟这还算是一份可以带来收入的工作。中文书名与内容没什么关系，原书名：Malled: My Unintentional Career in Retail

题目误导他人。内容朴实，对服装导购员工作状态的真实描写，令我有了新的认识。

销售行业是一个人与人交流的行业。而销售员却不能达到相应的重视，在网购时代，线下销售重视人这个要素才可能不失去市场。

给一颗星主要是给国内这家出版社的，以后麻烦不要那么能忽悠好么？还移动互联网、还最伟大，尼玛！

真实而无趣的一本书。

看书名会误以为是本打鸡血的励志书。其实内容主要是作者在经济危机期间去THE NORTH FACE做了27个月的实体店售货员之后对零售业的吐槽。

一本想看的初衷和实际内容想去甚远，却依旧能抓住人心的书

[世界上最伟大的女销售员_下载链接1](#)

书评

如果大家是冲着“世界”“最伟大”以及“女销售员”的关键词去的恐怕大家铁定要失望的。因为本书不是告诉你一个企业成功的销售人员所具备的素质，而是一位上了50岁的曾经做过牛逼记者的大妈做的一份兼职而已。不过这次被黑的公司是north face一个运动品牌，这个大妈用“社会…

如果不是朋友送的，我是根本不会看这样标题的书，我不需要成为世界上最伟大的销售员，我也不觉得最伟大的销售员的秘籍一定多有用，每个人的成功都有其过人之处，可我们想要的是结果，而不是过程。

这本书绝对用错了标题，从头到尾这本书都没有给你谈销售技巧，而是向你展示...

坦率地说这本书让我想起《卧底麦当劳》，这两本书都是一个牛逼的知识分子如何进入一个“廉价琐碎不受尊重”行当的记录。《卧底麦当劳》那本书更加可人疼一点，大概也跟作者其实只是去体验生活有关。这本书里有一种作者自觉“王榭堂前燕入百姓家”的那种自恋劲儿，以及苦逼感。 ...

世界上最伟大的女销售员 这书名谁取得？原作名: Malled: My Unintentional Career in Retail 就算我英文再不好，原文翻译难道不应该是我在零售业的一段经历好嘛 文不对题好不好。很多年前我就觉得国外出版界很有趣，他们出书的标准千奇百怪。但是后来发现更有趣的是中国的...

13p 在工作的时候，我们都会假定社会地位平等是游戏规则的一部分，会毫不犹豫地介绍自己，再问几个问题。可是实际上，我们只是无名的员工，没有什么机会展示自己，更没有资格去挑战权威，维护品牌价值，提供帮助（服务）而已。 33p 僵化的管理方式可能效率颇高，但很难开心。 5...

如果不是秋叶推荐，我的确没打算翻开这本书，收到这本书的时候，看到这个名字，我就不喜欢，我曾经喜欢《世界上最伟大的推销员》，它也的确激励过我，但到它烂大街的时候，我就不喜欢了，因为那已经不再是励志而是洗脑。
秋叶特别向我提到这本书，说故事写的不错，我可以借鉴...

喜欢这个50多岁大妈毅然挑战零售行业的决心和勇气。虽然她也想试图改变目前业内的一些弊端，但她个人的力量无法与整个环境抗衡，最终还是选择了离开。但对于她个人来讲，之前她作为记者的经历帮助她更好地体验了零售员的从业过程，对她的人生来说

也是一场无比丰富的宝贵的记忆吧。

这本书主要讲的是大萧条时期人们的痛苦，从一个资深新闻记者，曾经的富家女的角度看待金融危机期间人们的中年危机和失落，以及零售行业的一些深层次问题。 p39 将店铺变成定制中心，而通过物流来提供送货服务。 p40 新型购物中心的舒适体验。社区中心的低成本和高效，一家杂...

这本书也是学习了豆油们的评论而后去看的，应该说是这本文不对题的等级达到了极致，看完全书，再看看封面的推荐语“移动互联网时代，实体零售业销售员自我成长的心经，全球一流导购员秘而不宣的看家本领”，简直让人抓狂不已！作者委身于零售业是由于2007年（50岁）失去了在...

读这本书的时候，我时常会把作者的故事同我在东莞幼儿园实习时的境况联系在一起，销售员和幼师看起来是八竿子打不到一块的事，但是仔细比较还是有很多相似的地方。比如低薪、工作强度大、没有发言权。即将踏上工作岗位的我，想和自己说那么一段话：世界上没有真...

[世界上最伟大的女销售员 下载链接1](#)