

# 頂尖業務人員的七特質



有些人好像就是天生的業務人員，總是很自然地拿到訂單。他們究竟和一般業務人員有什麼不一樣的地方呢？

銷售顧問馬丁（Steve W. Martin）根據研究，在他的部落格上指出，以下這七種人格特質，造就了許多頂尖業務人員：

1. 謙遜。虛張聲勢、過份賣弄的業務人員，嚇跑的客户比他得到的客户更多。  
謙遜的業務人員比較團隊導向。他們從不把自己當成產品是否銷售出去的主要關鍵。他們認為，團隊（例如技術人員、產品顧問、主管）才是協助產品銷售成功的主因。
2. 認真盡責。百分之八十五的頂尖業務人員有強烈的責任感、負責且可靠。對於他們來說，最糟糕的事就是讓出掌握客户的權力，且反被客户掌握，甚至是競爭對手。他們會掌控整個銷售循環流程，同時也掌控自己的成敗。
3. 成就導向。百分之八十四的頂尖業務人員，對於達成目標念念不忘，且不斷評估自己的表現和目標的差距。在銷售中，他們試著了解客户下

決定的政治立場，尋找真正影響購買決定的人。因此，他們策略性的思考客戶是誰，讓自己推銷的產品符合客戶的組織架構，而非把焦點放在產品本身的功能上。

4. 好奇心。頂尖業務人員比表現平庸的業務人員有顆更加好奇的心。強烈好奇心使他們時常詢問客戶需求，引導客戶深思問題然後回答，以減少彼此資訊間的差距。此外，頂尖的業務人員永遠想盡快知道，自己是否可贏得這個客戶。
5. 保持距離。頂尖業務人員比起表現排在後面的業務人員，愛交朋友（喜歡相聚、分享友誼）的程度較低。這點很令人驚訝。研究結果指出，太過於友善的業務人員，會因為和客戶太過親近，而失去了主導銷售過程的權力。
6. 不易感到沮喪。百分之九十的頂尖業務人員，屬於極少感到沮喪的類型。其中很多人在高中時，都喜歡團隊運動。他們能夠控制自己的沮喪心情，快速地從失敗中恢復，並且準備好迎接下一回的競賽。
7. 神經大條。敏感是指人容易感到尷尬的程度。靦腆和壓抑都是敏感的一種表現。頂尖的業務人員會為了自己的想法和客戶據理力爭，必要時甚至不害怕讓客戶感到難受。他們行動導向，不害怕請老客戶買更多東西，也不害怕拓展不認識的市場。

想要培養好的業務團隊？不妨從培養這七個特質出發。

文章來源：EMBA 雜誌第 300 期（2011 年 8 月出版）