

經營管理 ⑦4

推銷改變我的一生

- 最具啓發性、震撼性影響力的推銷哲學
- 全美最高收入的超級推銷大王自白

法蘭克·貝德佳 ● 著

柯素娥 ● 譯

大展出版社 印行

推薦序言

我與法蘭克·貝德佳是一九一七年以來的至交。他所受的正規教育相當有限，甚至連中學也無法如願畢業，他曾走過一段艱辛的人生旅程，本書中他所有自述的故事，可說是一個相當傑出美國人的成功事蹟。

尚年幼時，父親即留下母親及五名稚兒撒手人寰，自十一歲起，法蘭克為了幫助母親分擔家計，每天早上四點半天還未亮時，他便走出家門，站在街角賣報紙。

母親為了維持一家六口的生活，以替人洗衣、縫紉賺取微薄的工資。他曾告訴我，他們一家經常晚飯沒有著落，只有以玉米粥及脫脂牛乳勉強挨過飢餓。

十四歲那年，他輟學到一家電機行打工，跟著一位蒸氣裝設師傅擔任其助手。十八歲，他成為職業棒球選手，有兩年的時間，他以聖路易·紅衣主教隊的三壘手活躍於棒球界，然而，在一次與芝加哥球

隊的對抗賽中，他的手臂受了傷，最後被迫放棄棒球生涯。

於是，他回到故鄉費城。當我初次遇見他時，他已二十歲，正打算從事壽險的推銷工作，但他一直做得不理想，在推銷員的角色上可說完全失敗。

然而，在往後的十二年間，他事業順利並在郊區買下價值七萬美元的豪華邸宅，建立了龐大的財富，身份自是不可同日而語，四十歲時，法蘭克便由第一線退隱，過著安適的生活。

我親眼目睹這些變化，非常清楚他是如何由一名慘敗者，躍升為全美最成功、收入最高的推銷員之一，他立身處世的經過，實值得年輕人做為榜樣。

事實上，數年前美國青年商會舉辦一連串為期一週的短期研習班，我受邀講授「領導者訓練、人際關係及推銷術」，此期間我即不斷鼓勵他加入我的行列，在班上講述他的推銷實務經驗。

法蘭克當然已充分具備演講此類主題及發表著作的資格，因為，在二十五年間，他平均每天打五通推銷商品的電話，累積下來總計已超過四萬通，數字非常驚人。

本書的第一節「對自己的工作需有熱忱」，強調了熱情的威力，無疑是我曾讀過的類似文章中，最具鼓舞他人效果的文章。熱情使法蘭克脫離失意的深淵，一躍而為全美收入最高的「超級推銷員」之一，熱情是改變他的無形力量！

我曾見過法蘭克初次站在眾人面前演講時的緊張模樣，也見過他後來鼓舞廣大聽衆的穩健態度，無論是奧勒岡州的波特蘭，或是佛羅里達州的邁阿密，每一次的演講，他都能吸引廣大的聽衆，每次目睹他為聽衆帶來的震撼性影響力，我總是建議他寫本書，記述他自己的經驗、技術及哲學，就像在全國各地的演講中談述自己一般。

本書正是我所閱讀過的銷售相關書籍中，最具啟發性、最有幫助的一本，不僅對保險的業務員，無論是從事鞋類、服裝或家電用品都可派上用場。

我仔細讀過本書的每一頁，也樂於以最大的熱忱推薦此書。癮君子為了吸一口煙，寧願走一哩路去購買香煙。如果有必要，我也很願意從芝加哥走到紐約，只為買到此書，顯然我也被法蘭克的精神感動了！

自序

某日，我和戴爾·卡耐基在紐約搭上同一班火車，他正準備前往田納西州的曼菲斯城授課。

他問我：

「法蘭克，我一直在美國青年商會所贊助的短期研習班授課，你願不願意加入我的行列，開班講授推銷術？」

我以為他只是開玩笑，便說：

「戴爾，你知道我連中學都沒畢業，怎麼敢講授推銷課程呢？」
「只要告訴聽衆你如何在推銷方面轉敗為勝，告訴他們你的親身體驗就是了。」

我稍加考慮後回答他：

「好吧，這點我想我能做得到。」

不久後，我開始與戴爾一起四處講課，從週一至週五，每天我們面對相同的聽衆四小時，戴爾講半小時，再輪由我講半小時，兩人在

課堂上合作得相當愉快。

之後，戴爾又對我說：

「法蘭克，你何不出本書呢？有關推銷的書籍實在不少，但作者大多數根本毫無推銷經驗，你為何不寫本書，談些你的實際經驗，你可以忠實自己如何在推銷這一行轉敗為勝，以及由生活中所得到的領悟，文章每句話裡都可用『我』，反正不要有講義的味道，只要陳述你當推銷員時的故事就好。」

關於此建議，我認為難免會有自我讚美、自我吹噓之嫌，於是，我老實告訴他自己的想法：

「我實在沒自信」。但是，戴爾花了一下午的時間與我溝通，鼓勵我寫出自己的故事，就像站在講台上一般。

「我們兩人去巡迴演講時，該地青年商會的學員總會殷殷相詢，想知道貝德佳先生是否有意將講稿匯集出書，你也聽說過，某位鹽湖城的青年們為了這本書，甚至願意初版第一冊預付四十美元預約金，你或許認為他們這麼做是開玩笑，但他們可不這麼想，因為對他們來說，你的書有數倍於四十美元的價值……」

戴爾的一番話，終於打動了我。於是，我很快著手寫書。

在此書中，我嘗試描述自己曾犯過的錯誤及莽撞蠢事，並清楚地道出自己如何自失敗的沮喪重新站起來，如何轉敗為勝。

我初次投入推銷這一行時，曾先後遭到兩次打擊，以棒球來比喻，等於是個面臨「二好球」的打擊手，因為曾在棒球上花費了八年時間，似乎除了棒球以外，自己什麼工作都不會做，尤其一向無緣的推銷，更是一無所知，我甚至一度認為自己並不適合這一行，如果倫敦羅意德船舶協會（為一著名的海上保險業者組織）以我下注，想必一定以一千比一賭我不會成功，而當時我的信心，並不多於他們。

關於本書隨處可見的「我」字，尚祈諸君原諒，如果我因而有自我吹噓之嫌，實非我本意，若我有任何自我炫耀之處，也是基於為說明一些觀念對我的影響。任何成功都需要一些好的觀念，只要讀者們願意接受這些看法，必也能受到其正面影響，做到自己想做到的。

本書即是回顧我初進推銷業的種種情況，我將它們整理後寫出，如有幸為讀者一讀，實為人生一大樂事！

法蘭克·貝德佳

目錄

推薦序言——戴爾·卡耐基

自序

1. 對自己的工作需有熱忱	一五
2. 新的觀念使我重返推銷業	二五
3. 良好的說話術可產生自信	三一
4. 妥善運用時間	三七
5. 讓客戶自己引起購買動機	四六
6. 十五分鐘完成二十萬美元的交易	四九
7. 交易成功的基本原則	六〇
8. 反問的效果	六九
9. 認知顧客購買的原因	七四

- 10 意想不到的推銷魔術 七八
- 11 贏得客戶信賴的捷徑 八五
- 12 出示直接的證據 九〇
- 13 呈現你最好的面貌 九四
- 14 以笑容廣結人緣 九七
- 15 熟記別人的姓名和容貌 一〇一
- 16 推銷員失敗的原因 一一〇
- 17 克服面對大人物的恐懼感 一一四
- 18 推銷前先推銷自己 一二〇
- 19 事先約談的要訣 一二八
- 20 與顧客的部屬建立關係 一三七
- 21 苦練是出人頭地的唯一途徑 一四〇
- 22 把握舊雨新知 一四四
- 23 介紹函的活用法 一四八
- 24 交易成功的七項要訣 一五四
- 25 失敗不足畏 一六三

26 富蘭克林的啟示	一六八
最後的話	一七三
解說	一七五

1. 對自己的工作需有熱忱

■ 熱情的威力

以下是我剛踏入職業棒球生涯時的故事，此期間我遭受了此生最大的打擊之一，話說一九〇七年，我參加三州聯盟賽，代表賓州的約翰頓隊出場比賽。那時，我正年輕且充滿野心，一心渴盼有機會躍升為明星球員，未料，卻發生一件相當嚴重的問題。

我竟被炒魷魚了！且未被通知即遭到解雇。我跑到經理那兒，質問他真正的原因。現在回想起來，那次的質問，以及經理的回答，都是永生難忘的事，如果我當時不會去找經理探究原因，我現在的生活可能又是另一番景象。事實上，如果我只是乖乖地被人解雇，今日恐怕沒有資格寫這本書吧。

經理回答的理由很簡單，他說：

「你老像在球場漫步，動作實在太遲鈍了！」

天啊！這樣的回答多麼令人意外。他又說：

「你的模樣就像打了二十多年球的老選手，簡直是慢郎中打球。你如果不是懶散，不然怎麼表現如此？」

「巴特，你也知道我非常神經質，所以常想在群眾前把自己隱藏起來，觀眾的壓力常使我無法表現正常的水準，即使隊中的其他隊員，我也想躲開他們。其實，我經常滿腦子都想著，如何才能鬆弛精神打球，如何才能擺脫神經質。」

我向經理解釋。

「法蘭克，你這樣一輩子也無法出頭，」他安慰我：「這樣只會拖垮你，使你退怯，離開這裡後，你可以找一份不同的工作，無論你從事什麼職業，記住，要昂然挺胸，鼓起最大的勇氣，在工作中注入活力與熱忱，否則，你這輩子便註定要庸庸碌碌、毫無出息了。」

在約翰頓時，我的月薪是一百七十五美元，被開除後，我不得不南下到賓州的契斯特城，加入大西洋隊，他們每月付我二十五美元的薪水，一下子「貶值」到如此身份，教我怎能注入衝勁、熱情呢？開始時我只是滿懷不平之氣，一日度過一日罷了。後來，我又熱勁十足地投入精神，因為，我到那兒的第三天，一位資深球員丹尼·米漢跑來對我說：

「法蘭克，你何必把自己侷限在這種小球隊中？有沒有再次接受考驗之意？」

「唉，」我沮喪地回答他：「丹尼，如果有更好的機會，我當然願意一試。」

一週之後，丹尼介紹我到康乃狄格州的紐赫本隊，到此隊的第一天，是我一生最重要的回憶

之一，也是我一生中一個轉機。

當時，隊中沒有人知道我的過去，因此，為了不再讓別人譏笑我是慢郎中，我暗自下定決心，讓他們知道我是隊中最熱勁十足的球員，我相信只要建立這樣的聲譽，我便能支持下去，也能一雪從前的恥辱，我儘量要求自己動作快速俐落，用全副的精神去打每一場球。

自此以後，我只要一出現球場，便有如背負一百伏特的電池，全身充滿了電源，我在球場內奮力擲球，既勇猛又迅速，幾乎使內野手承受不住。曾有一次，我中計由二壘猛烈滑向三壘，但全力以赴，奮力前奔，對方的三壘手看了我的衝勁，竟愕然呆立，球也漏接了，我因此盜壘成功。

當天是接近攝氏四十度的大熱天，那個跑法很可能在球場的中途中暑暈厥，但我卻絲毫沒有畏懼。此種「心存感激」的念頭產生了魔術般的作用，結果，帶給我三項奇蹟：

(1) 我的衝勁完全克服了心中的畏懼，甚至連緊張也幫了我的大忙，我不再因以往的神經質及怯場的毛病而苦惱，一向覺得自己辦不到的事，也都做到了。（如果你會緊張，反倒值得感謝，別忽視它，好好利用，它便能大大發揮作用。）

(2) 我以「超人式」的衝勁影響了其他隊員，他們也變得更衝勁十足。

(3) 我並未中暑暈厥，相反地，在比賽中和比賽後，我都感覺身體狀況前所未有的舒暢、愉快。