

允晨企業文庫⑨

完成交易的秘訣

(說服別人的強力推銷術) 鍾行憲譯



F27 ✓
ZZ

完成交易的秘訣

Secrets of Closing the Sale

ZIG ZIGLAR 著 • 鍾行憲譯



譯者簡介

鍾行憲，國立政治大學新聞系及新聞研究所畢業，曾任聯合報編譯，綜合月刊編輯，國際關係研究中心助理研究員，中央通訊社記者、駐菲律賓特派員，現任中央通訊社外文編輯部副主任。

著作有《大字報在中共文化大革命期間扮演的傳播角色》，譯作有《新聞自由與國家安全》及《總統的情婦》。

編序

現今的社會，物質發達，人文鼎盛，各種產品不斷推陳出新，新的創意和啓發性的觀念各擅勝場，帶給人類更舒適、更便利、更開闊的天地。大體而言，整個生活環境是饒富朝氣的。採取自由市場制的國家，大都能維持一定的經濟成長與繁榮，中間雖然不無小的波折、或短暫性的頓挫，但在那隻「看不見的手」

——價格機能——的推動下，皆能很快的恢復原氣，順利運作。

自由經濟的精義，可以用一句話拈出，即「銀貨兩花」。買賣雙方討價還價，你來我往個不停，通常總需經過多次的折衝，才能完成交易，一手交錢一手交貨。而就提供財貨或勞務的供給者言，站在銷售第一線上的就是推銷員，貨品是否能夠順當地流入客戶的手中，推銷員實佔有極大的分量。然而，推銷工作的重

要性，往往都被大多數人所忽略掉。

在常人眼裏，推銷員經常予人不佳的印象——伶牙俐嘴，油腔滑調，挨家挨戶干擾人家生活步調的不速之客。但，其實不然，我們若能平心靜氣的探討，就可以發現在整個社會體系的運作裏，「推銷」正是體系動員的觸媒，是人文與經濟活動不可欠缺的一環。推銷員所扮演的角色，絕非一種聊備一格的「銷售工具」，他非但供給需求，尚且主動拓展需求，甚而創造需求，增進社會福祉。

「推銷員」可以有廣狹兩種定義：狹義的是指銷售商業化產品或勞務的業務員；但是，擴大而言，每個人在某種程度上，都稱得上是推銷員，譬如，我們可以稱教師是推銷知識的推銷員，稱醫生是身心健康的推銷員，演員推銷他的演技，歌者推銷他的歌藝。甚至，為人父母者如欲善盡職責，也必須向子女推銷他們的愛和關懷。在今日，我們大可以這麼說，一個人若不善於推銷自己，他就註定要成為一個四處碰壁、命途多舛的失敗者。

本書的作者齊格勒，是國際知名的演說家兼作家，他擅長激勵人們充分發揮自我的潛力，以求取最高的表現，風有「鼓舞美國的第一號人物」的美譽。

齊格勒幼年喪父，孤苦無依，日後他持志不懈，全心投入廚具的推銷工作，終於成為這個行業有史以來最佳的推銷員。後來他發現自己具備鼓舞他人上進的獨特魅力，於是毅然辭去了推銷工作，改以演說與著書為業。時下，美國有數千所學校和公司，正使用他的書及視聽教材，從事教學和員工的訓練工作。

齊氏認為人生成功的關鍵，在於個人的態度，他擁有一套積極樂觀的生活哲學。他深信人與人之間應坦誠相待，多做有利的接觸，如此自然能夠同蒙其利。其立論基礎顯示出他為人正直，樸實自然，絕不虛張聲勢，譁眾取寵，誠為推銷者的典範。下面摘錄齊氏的一些推銷金言，可為明證：

「只要你幫助別人得到他們想要的，你就可以獲得這一生所

想要的每一樣事物。」

「我們若真是職業好手，我們會尋求合法的手段，說服顧客為自己的利益採取行動。」

「若想成為職業好手，你必須跟銷售對象建立信賴和尊重的關係。」

「每一種推銷法都應當給銷售對象一個買的理由，一個買的藉口，或是他可以明智地用來追求本身最佳利益的情報。」

「推銷過程最重要的一環就是推銷員，而最有效率的推銷員是生理、心理和精神平衡的推銷員！」

由此可見，齊格勒之所以能有今日的成就，是因為他能夠把信念化為實際行動，表裏如一，言行一致，其成功絕不是偶然的，值得我們學習、研究和效法。

譯者序

本書作者齊格勒，從事推銷工作將近四十年。他不僅在推銷行業中出人頭地，也是個普遍受歡迎的推銷訓練專家。

齊氏認為，人人都是推銷員。本書是為推銷員寫的有關推銷的書，也是一本有關如何說服別人的著作。對任何必須說服其他人的，如母親、教師、牙醫、大夫、牧師、教練、警察，當然包括直接從事推銷產品或服務的推銷人員，都極有幫助。

對天下的推銷工作者，齊氏一再提示：「只要你多幫助別人得到他們想要的，你就可以獲得這一生所想要的每一樣事物。」

更重要的是，推銷努力的終極目標是完成交易，客戶若只是接受你的產品介紹而不下定單，你的努力即是功虧一簣。本書將幫助你提高成交的效力，建立成功的推銷生涯。

目錄

編序	一
譯者序	五
第一篇 成交心理學	一
第一章 「當家」女推銷	三
第二章 讓「大客戶」當贏家	一五
第三章 誠信度——推銷生涯之鎗	二七
第四章 「常識」推銷	三五
第五章 訓練聲音以完成交易	四三
第六章 專業的銷售與交貨	五一

第二篇

銷售生涯的要點.....五七

第七章 推銷的重要步驟.....五九

第八章 推銷的要素.....六五

第九章 正確的心理態度.....七三

第十章 你對自己的態度.....七七

第十一章 你對別人的態度.....八一

第十二章 專業的推銷態度.....八五

第十三章 推銷的準備.....九一

第十四章 推銷的心理準備.....九七

第十五章 你必須要有愛.....一〇三

第三篇

職業推銷員.....一〇七

第十六章 學習和利用專業技巧.....一〇九

第十七章 職業推銷員的特點.....一一一

第十八章 一個職業推銷員的例子.....一一九

第十九章 人人都是推銷員.....一二一

第四篇 想像力和文字訴求……………一三九

第二十章 想像力與推銷……………一四一

第廿一章 想像力有助於推銷……………一四九

第廿二章 訴諸文字圖像的推銷……………一六五

第廿三章 圖像爭取更大、持久的銷售……………一七一

第五篇 推銷的法門……………一七五

第廿四章 異議——完成交易的關鍵……………一七七

第廿五章 反對意見不變、反對者會變……………一八三

第廿六章 化敵為友……………一八九

第廿七章 利用反對意見完成交易……………一九七

第廿八章 購買的理由和藉口……………二〇五

第廿九章 用問題完成交易……………二〇九

第三十章 直接推銷的秘訣……………二一五

第六篇 完成交易的關鍵……………二二七

第卅一章 四個觀念和推銷成功之鑰……………二二九

第卅二章	推銷和求愛是相同的.....	一三七
第卅三章	「看和聽」推銷法.....	一四五
第卅四章	聽——真正的聽.....	一五三
第卅五章	成交的關鍵——結論.....	一五九
第卅六章	尾聲.....	一六九

第一篇

成交心理學

目標：

「推銷」推銷員為人採信的重要性。

「推銷」和教導常識心理學在銷售過程的重要性。

教導你何以必須學會在推銷過程中利用你的聲音。

讓你了解推銷訓練本身不會造就一名推銷員，而只會使推銷員更具效率。

介紹你真正的推銷好手和專業推銷技巧。

第一章 「當家」女推銷

我們應當投資多少？

一九六八年我家搬到達拉斯，我立刻開始教一班「銷售與動機」，星期一到星期六，每天上午九點到晚上九點。我像過去一樣忙碌，但這也是買房子的時刻，因為我們顯然無法長住在汽車旅館。內人跟我相當詳盡的討論「房事」，最後決定了我們願意投資購屋的「合理」價目。我曉得這個數目「合理」，因為內人作如是保證。（我個人倒覺得這數目像極了外援用的鉅資！）

在決定購屋的確實款額後，她說：「親愛的，如果找到理想的房子，我們還能多投資多少？」我們反覆討論，終於決定增加兩萬美元。現在談起來，兩萬美元不過是蓋個車庫，或不大不小而平實無華的院子。但在一九六八年，兩萬塊可以加蓋兩千平方呎上好的建築呢！就這樣，內人開始找房子了。我是說她真正的去看兩幢房子。當她走進第二幢時，獵屋行動結束。她找到了想要的住屋。

它值多少錢？

當天晚上我回到旅館房間，她坐在床沿，床竟然在抖著！我不曾見她那麼興奮過。她跳起來說：「親愛的，我找到了我們夢想的住家。四間漂亮的臥室，後院大得够你弄個你談了很久的箭形游泳池，臥室都有寬敞的衣櫥，還有四間浴室！」

我打斷她的話問道：「甜心，慢著！那要多少錢啊？」「你看了就曉得，你會愛上它的，因為房子大極了，又有挑空的天花板。最棒的是，有個十一呎見方的空地可以蓋你一直想要的書房兼小辦公室。還有，親愛的，主臥室大到我們必需要有個騎著跑的吸塵器！」

我再度打斷她的話說：「甜心，那房子要多少錢？」她告訴我，在多加兩萬的上限之外

再加一萬八！我說：「我們買不起那樣房子！」甜心：「我曉得，不過別耽心。我們不懂達拉斯的房地產，所以我請了經紀人在你明晚下課後帶我們去看房子，了解一下本地的房地產行情。」

別讓期望愚弄你

我說：「我願意看看，但只是看看而已喔！」

第二天晚上我們開進車道時，我曉得問題不簡單。走進前門時，我知道麻煩大了！房子是漂亮，設計得一如我的理想。我立即想要那幢房子——迫切地，但是欲望和能力有時相差太遠。

充分明瞭我所處的情況後，我開始採取防衛措施對待內人和經紀人。理由很簡單，我怕得要死，我怕他們會要我做我已經想做的事，怕我會這麼做，我也知道我不能這麼做。

許多時候，你的最佳銷售對象幾乎堅定不移地拒絕約定會面，因為他不想「浪費你或他的時間」。他通常是最佳的銷售對象，理由很簡單：他知道他想要或需要——或兩者兼有——你推銷的產品或服務。他藉口不想浪費你或他的時間，只是不想看到他曉得買不起的某

種東西。

「請君入甕」推銷法

別讓他以「請君入甕」法使你把持不住。銷售對象說「我沒興趣」，和「我的確有興趣，但不認為我現在能買，因此不想在這個時間看產品介紹」，差別極大。

我和內人走進房子前門時，她未發一語，但她確曾靜立入口通道的漂亮吊燈前，時間不可能超過一秒鐘。她略微側轉，抬起頭、露齒而笑，然後向前走。那是她所需要做的。傳遞訊息——訊息收到了。

「借花獻佛」推銷法

我們走進書房時，她更加熱切的說：「瞧瞧這書房的規模，甜心，那些外露的櫟不是漂亮得很嗎？」沒等我回答，她接著又說：「看看你的火爐，周圍的書架等著放你的書。（突然之間所有東西都變成我的！好個心戰！）」