

Perfect
Selling

Mc
Graw
Hill Education
麥格羅·希爾



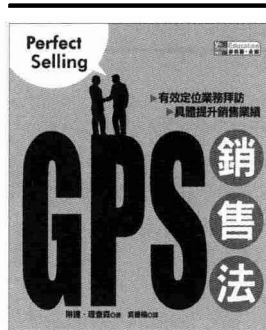
- ▶ 有效定位業務拜訪
- ▶ 具體提升銷售業績

銷

售

法

琳達·理查森 Linda Richardson◎著 吳書榆◎譯



GPS 銷售法

Perfect Selling



Education *Your Learning Partner*

美商麥格羅·希爾國際出版公司台灣分公司

GPS 銷售法

原 著 琳達·理查森 (Linda Richardson)
譯 者 吳書榆
企 劃 編 輯 宋勝祐
行 銷 業 務 陳嘉倫 高曜如 杜佳儒
業 務 副 理 李永傑
出 版 經 理 張景怡
出 版 者 美商麥格羅·希爾國際股份有限公司 台灣分公司
地 址 台北市 100 中正區博愛路 53 號 7 樓
網 址 <http://www.mcgraw-hill.com.tw>
讀 者 服 務 Email: tw_edu_servicecgraw-hill.com
Tel: (02) 2311-3000 Fax: (02) 2388-8822
法 律 顧 問 惇安法律事務所盧偉銘、蔡嘉政律師及江宜蔚律師
劃 撥 帳 號 17696619
戶 名 美商麥格羅·希爾國際股份有限公司 台灣分公司
亞洲總公司 McGraw-Hill Education (Asia)
60 Tuas Basin Link, Singapore 638775, Republic of Singapore
Tel: (65) 6863-1580 Fax: (65) 6862-3354
Email: mghasia_sgmcgraw-hill.com
製 版 廠 信可印刷有限公司 2221-5259
出 版 日 期 2008 年 12 月 (初版一刷)
定 價 280 元
原 著 書 名 Perfect Selling

Copyright © 2008 by Linda Richardson.

Traditional Chinese Translation Copyright © 2008 by McGraw-Hill International Enterprises, Inc., Taiwan Branch.

All rights reserved.

English edition published by The McGraw-Hill Companies, Inc. (978-0-07-154989-9)

ISBN : 978-986-157-582-7

※著作權所有，侵害必究。如有缺頁破損、裝訂錯誤，請寄回對換

經銷商：聯合發行股份有限公司 電話：(02) 2917-8022

書評 1

前言 5

簡介 11

為何寫作本書 15

步驟一 連結 33

步驟二 探究 81

目次

步驟三	善用	129
-----	----	-----

步驟四	化解	155
-----	----	-----

步驟五	行動	183
-----	----	-----

出色且快速準備工作的五步驟	207
---------------	-----

你的計畫	225
------	-----

書評

嘉樂和劉合旺品戲見好景，實是在中國香港
難得不，難得的出現如此精彩的，對心的試管體
用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體
用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體

用當當非且，給有如此精彩的，對心的試管體



本書闡述的五步驟，是我見過最切合成功業務互動行為的心法。我相信琳達提出的建議，不僅讓業務人員在每天的活動中實際操練，且非常實用。若業務人員遵循此五步驟，他們將會在公司成為頂尖的業務人員。

—馬爾柯姆·里斯（Malcolm Rees）

洋基運通全球銷售主管

（Global Head of Sales, DHL Express）

我想不出來，有誰比世上最棒的業務員更適合寫作本書。一旦你學會五步驟以及琳達的銷售技巧，你就會迫不及待地想要跳起來、開始去敲客戶的門。

—派特·克羅斯（Pat Croce）

暢銷勵志書籍作者兼連續創業家

想像一下，有個旅行精靈在你爬上魔毯之前，就能預知你要到哪去了。本書幫助你建立心中的旅行精靈，指導你在每次的業務拜訪中，聚焦在客戶身上，達到最大的成功機會。

—肯恩·達利 (Ken Daly)

全美董事協會執行長

(CEO, National Association of Corporate Directors)

本書談的是運用你的一切，強化你的認知程度以及開發你的天賦。那是魔法，而且讓人驚豔。

—傑哈德·葛史汪納 (Gerhard Gschwandtner)

《銷售力》雜誌創辦人兼發行人

(Founder and Publisher, *Selling Power*)

琳達·理查森其他關於業務的大作，出色地涵蓋成功銷售應有的許多元素。本書則是直指目標的中心——也就是業務拜訪本身。當簾幕拉起、聚光燈打開的關鍵時刻到來，你花費數個小時的細心準備與規劃，不是給你豐厚的回報，就是變成無可追回的損失。這是任何業務員的必讀書。

—麥可·卡耶（Michael S. Kaye）

明光合夥事業執行合夥人

（Managing Partner, ClearLight Partners）

前言





「如凡人一般說話，
但要如智者一般思考。」

— 亞里斯多德 (Aristotle) —

我喜愛獨自在河岸邊漫步。有時，我會看到，一個孤獨的操槳手以協調的槳葉、身體以及船身衝破平靜的水面。操槳手說，要終其一生才能達成一次完美的划槳。

想想看在你的職涯中進行過多少業務拜訪。你能否舉出哪一次是完美無缺的？如果你連一次都想不到，那你的業務生涯可能還不夠久，或者是公司沒有好好訓練你。

就像琳達·理查森一樣，我從事業務工作已經超過三十年。我在歐洲以及美國訓練過一萬名以上的業務人員，並針對這項主題出版過十八本著作。在我的生涯中，我曾經體驗過最出人意表的業務機會，而我永遠都會感到神奇的是：看到你把事情做對，業務可以變得輕鬆而不費吹灰之力。怎麼做？

本書將會為你指出一條明路。

玫琳凱·艾許（Mary Kay Ash）曾經對我說過：

「多數人至死都未曾演奏過自己的主題曲。」我相信我們天生內心就有屬於自己的樂器，有的人是鋼琴，有的人是鼓，有的人則是黑管。我們的工作是要找出最適合自己的樂器，然後學習如何演奏得比別人更動聽。

許多人會問：「業務員是天生的還是後天培養的？」這是一個沒有意義的問題。我們都是天生的，但也都是由許多把我們塑造成現在這個模樣的力量而構成。一個比較有意義的問題是：「我要如何善用天賦，在我的領域裡成為頂尖人物？」沒什麼天賦、但有狂烈慾望想成為最棒的業務人員，比起那些空有天賦但無動力的業務人員，更有機會成功。

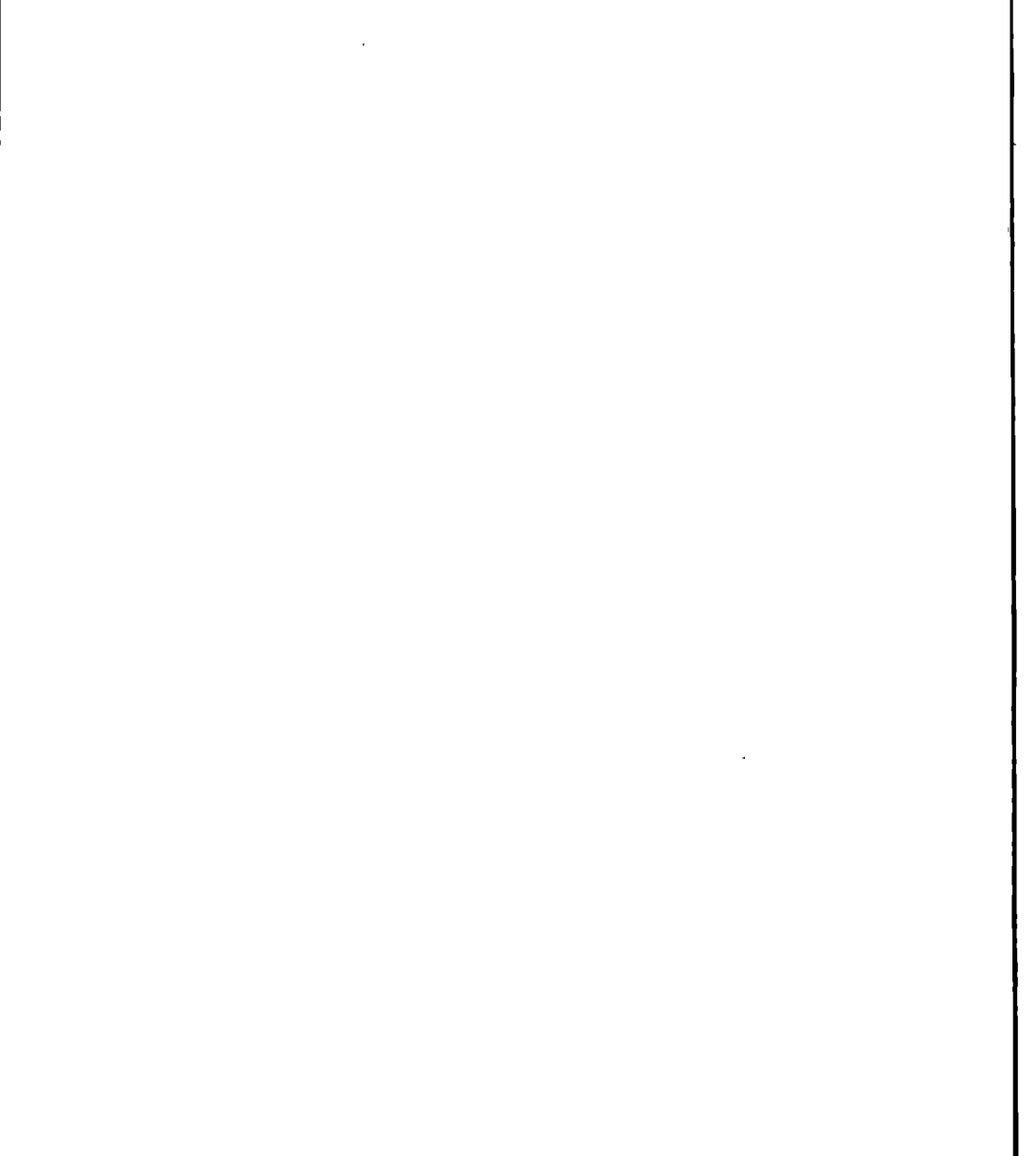
許多人會說：「要是我有天賦的話，我就會多花點時間發展我的天賦。」這些就是玫琳凱口中的那些人；他們注定到死都無法演奏自己的音樂。

回過頭想想剛剛提到的操槳手。你沒辦法僅用一支槳來划舟。你透過不斷訓練發展出來的天賦是一支槳，讓你成為今天這個人的力量是另一支槳。如果你想在業務方面勝出，就必須協調兩支槳以便前進。

本書談的是如何運用你擁有的一切，可以在你進行業務拜訪時強化你的認知程度。它可以發展你的天賦，助你開發新客戶，並強化關係——這即謂完美。那是魔法，而且讓人驚豔。

—傑哈德·葛史汪納

《銷售力》雜誌創辦人兼發行人



二〇〇六年七月，琳達·理查森要求我接任理查森公司的董事長兼執行長，我欣然接受。我和這家公司一同成長，而且對這份事業有萬分熱情。一九九二年時我以財務長的身份加入理查森公司，在擔任此一職務十餘年後，成為負責客戶關係的執行副總。當我開始擔任此一新職時，我和琳達見面，她認為我具備業務員所與生俱來的天賦、強健的技術背景、紮實的策略判斷力、經驗、幹勁以及真正的「好感度」，所以她給我機會和她共事，負責最重要的終極元素：掌握真正的業務拜訪。

聽到她這番話，我的自尊心頓時受挫。加入理查森公司之前，我擔任會計師的資歷有十年以上。她以為我這些年都在幹嘛？更別提我已經在理查森工作十四年了。琳達察覺到我並不樂於接受，她就