

完美的

THE PERFECT SALE

推銷

All you need to get it right first time

你第一步需要正確掌握的內容都在這裡

尼克·索恩利 丹·利斯基 鄭芳譯
Nick Thornely & Dan Lees

T H E

P E R

S A L E

N I C K T H O R N E L Y

D A N L E E S

完美的推銷



尼克·索恩利 丹·利斯 著
鄭沅 譯

三聯書店(香港)有限公司

責任編輯：任榮康
封面設計：陸智昌

The Perfect Sale
Copyright © Nick Thornely and Dan Lees 1994

First Published by Arrow Books in 1994

Nick Thornely and Dan Lees have asserted their rights under the Copyright, Designs and Patents Act, 1988, to be identified as the author of this work.

This book is sold subject to the condition that it shall not, by way of trade or otherwise, be lent, resold, hired out, or otherwise circulated without the publisher's prior consent in any form of binding or cover other than that in which it is published and without a similar condition including this condition being imposed on the subsequent purchaser.

完 美 管 理 系 列

書 名：完美的推銷
著 者：尼克·索恩利 丹·利斯
(Nick Thornely and Dan Lees)
譯 者：鄭沅
出版發行：三聯書店(香港)有限公司
香港中環域多利皇后街九號
JOINT PUBLISHING (H.K.) CO., LTD.
9 Queen Victoria Street, Central, Hong Kong
印 刷：天乙印刷有限公司
香港九龍灣臨興街19號B座6字樓12室
版 次：1999年6月香港第一版第一次印刷
2000年5月香港第一版第二次印刷
規 格：大32開 (120×203 mm) 136面
國際書號：ISBN 962·04·1555·8
© 1999 Joint Publishing (H.K.) Co., Ltd.
Published & Printed in Hong Kong.

本書中文版經原出版者 Random House UK Limited, Century and Arrow Business 授權本公司出版發行。

目錄

CONTENTS

引言	7
Introduction	
1. 完美的公司	10
The perfect company	
2. 完美的產品	16
The perfect product	
3. 完美的推銷人員	21
The perfect salesperson	
4. 完美的組織	27
Perfect organization	
5. 完美的客戶	33
The perfect customer	
6. 激勵完美的推銷	39
Motivating the perfect sale	
7. 被完美激勵的客戶	45
The perfectly motivated customer	
8. 完美的研究	52
Perfect research	
9. 完美的方法	58
The perfect approach	
10. 完美的第一印象	65
The perfect first impression	
11. 完美的介紹	76
The perfect presentation	

12. 完美的示範	83
The perfect demonstration	
13. 處理異議的完美方法	90
The perfect way to handle objections	
14. 完美的結束	97
The perfect close	
15. 完美的退場	104
The perfect exit	
16. 完美的記錄	110
Perfect records	
17. 完美的難對付的潛在顧客及其他挑戰	116
Perfect SOBS and other challenges	
18. 打破模式的完美方法	122
Perfect ways to break the mould	
19. 完美的創立生意	129
Perfect Business-Building	

完美管理系列

完美的推銷

N I C K T H O R N E L Y
D A N L E E S

尼克·索恩利 丹·利斯 著
鄭沅 譯

三聯書店(香港)有限公司

責任編輯：任榮康
封面設計：陸智昌

The Perfect Sale
Copyright © Nick Thornely and Dan Lees 1994

First Published by Arrow Books in 1994

Nick Thornely and Dan Lees have asserted their rights under the Copyright, Designs and Patents Act, 1988, to be identified as the author of this work.

This book is sold subject to the condition that it shall not, by way of trade or otherwise, be lent, resold, hired out, or otherwise circulated without the publisher's prior consent in any form of binding or cover other than that in which it is published and without a similar condition including this condition being imposed on the subsequent purchaser.

完 美 管 理 系 列

書 名：完美的推銷
著 者：尼克·索恩利 丹·利斯
(Nick Thornely and Dan Lees)
譯 者：鄭沄
出版發行：三聯書店(香港)有限公司
香港中環域多利皇后街九號
JOINT PUBLISHING (H.K.) CO., LTD.
9 Queen Victoria Street, Central, Hong Kong
印 刷：太乙印刷有限公司
香港九龍灣臨興街19號B座6字樓12室
版 次：1999年6月香港第一版第一次印刷
2000年5月香港第一版第二次印刷
規 格：大32開 (120 × 203 mm) 136面
國際書號：ISBN 962 · 04 · 1555 · 8
© 1999 Joint Publishing (H.K.) Co., Ltd.
Published & Printed in Hong Kong

本書中文版經原出版者 Random House UK Limited, Century and Arrow Business 授權本公司出版發行。

目錄

CONTENTS

引言	7
Introduction	
1. 完美的公司	10
The perfect company	
2. 完美的產品	16
The perfect product	
3. 完美的推銷人員	21
The perfect salesperson	
4. 完美的組織	27
Perfect organization	
5. 完美的客戶	33
The perfect customer	
6. 激勵完美的推銷	39
Motivating the perfect sale	
7. 被完美激勵的客戶	45
The perfectly motivated customer	
8. 完美的研究	52
Perfect research	
9. 完美的方法	58
The perfect approach	
10. 完美的第一印象	65
The perfect first impression	
11. 完美的介紹	76
The perfect presentation	

12. 完美的示範	83
The perfect demonstration	
13. 處理異議的完美方法	90
The perfect way to handle objections	
14. 完美的結束	97
The perfect close	
15. 完美的退場	104
The perfect exit	
16. 完美的記錄	110
Perfect records	
17. 完美的難對付的潛在顧客及其他挑戰	116
Perfect SOBS and other challenges	
18. 打破模式的完美方法	122
Perfect ways to break the mould	
19. 完美的創立生意	129
Perfect Business—Building	

引言

INTRODUCTION

請允許我們向你推銷完美的推銷。

如果你是一個職業的推銷員，或者希望成為一個職業的推銷人員，瞄準完美的推銷意味着你可以養活你和你的家人，為你和他的顧客提供持續的滿足感，使你的公司在行業中立於不敗之地，提高其商譽，並且使其僱員免受失業的威脅。

如果這些已經足夠喚起你對這個概念的“興趣”，我們接下來就要請求你“關注”，並且說服你“投入”一定的時間和精力。

事實上，時間和精力的投資是有回報的，因為高質量推銷最終會既省時又省力。

你所需要做的只是把本書中對你是很有意義的建議付諸實施，即使有些建議看起來只是常識。

高質量推銷意味着高額銷售 (QUALITY SELLING
MEANS QUANTITY SALES)

- 高質量的商品和服務很容易推銷出去。（你的銷售額就會增加。）
- 如果向潛在顧客推銷的產品能夠滿足他們的需求和解決他們已經認識到的問題，這種推銷將會得到一個完美的結果。（你的銷售額就會增加。）
- 把你的潛在顧客以及他們的需要擺在首位，不但可以使原有的訂單十拿九穩，還能為你帶來回頭客和他們介紹來的新客戶。（你的銷售額就會增加。）
- 經過完美的推銷，潛在顧客不僅成為購買者，而且還會成為一個“常客”，即一個常常向你購買商品的人。（你的銷售額就會增加。）
- 由於完美的推銷是圍繞購買者的一個長期的持續過程，顧客會成為你的產品和你的公司的熱情支持者。（你的銷售額就會增加。）
- 以完美的推銷為目標意味着你會對你的“專業人士”的角色感覺良好。（你的銷售額就會增加。）

通過使自己做成更多的生意，來滿足你的一項主要需求，以完美的推銷為目標還會產生許多別的重要滿足感。

如果上述這些想法已能夠使你將完美的推銷作為目

標，你現在所需要考慮的就是那些在推銷過程中你能夠“控制”和“影響”的因素，其中你首先要考慮的就是挑選自己的“完美的公司”。

1. 完美的公司

THE PERFECT COMPANY

在推銷業，一個人被聘請的公司所了解的程度，或許要超過大多數其他行業。

當你開始向一家對“你”來說將是完美的公司申請一份推銷工作的時候，這意味着完美的推銷就此開始。

或許你已經處在推銷的職位上，又或許你還是一個新手，你的選擇受制於缺乏經驗或經濟狀況。但是，你工作的公司保留着你早晚能夠控制或影響的因素。保持或取得你能得到的最好的工作，不過如果現在的公司對你來說並不完美，就要繼續騎驢找馬。

如果你在尋找一家將能使你進行完美推銷的公司，無論它是什麼樣的組織，或者它的產品是什麼，它都必須具備一些要素。

是什麼造就一家完美的公司？

WHAT MAKES A PERFECT COMPANY?

為了識別出你的完美的公司，問一問自己，如果你處在一個要收購這家公司的位置上，你是否會這樣做。這將有助於回答這個問題，它是否是一家適合你的公司。

問一問自己：

- 公司在質量和服務上是否都有“好的商譽”？它不必家喻戶曉，但必須要在自己的行業內有個好名聲，不管這有多嚴格。它的推銷人員應當能夠自豪地說：“我是來自……”
- 公司是否“誠實”？正直應當貫穿從執行總裁到下級職員的整個公司，他們每個人對待他們的內部客戶和他們的外部客戶要同樣的誠實。如果一個公司鼓勵不誠實地對待客戶，當它的推銷人員被抓住的時候，它幾乎可以肯定會否認與此相關。同時，你不能期待一個要你不誠實地對待客戶的公司會誠實地對待你。例如，它可能會允許銷售經理或高級職員先佔據真正的機會和客戶，

而留給你一份令人吃驚的從死信檔案中抄錄下來的名單。

- 它是否“以推銷為主，以客戶為中心”？除非推銷員是公司的英雄，並且公司的每一個人都知道他們的工作仰賴於公司推銷員的業績，否則，你不能期待推銷的前景。同時，除非你的公司全心全意地接受這樣一個觀點，即推銷要把力量集中在同客戶的持續合作上，否則，你也不能期待有完美的推銷。
- 它是否提供“優質”產品？“相當”優質的產品而非一定是豪華的產品，會比其他產品更容易被推銷出去。
- 它是否受到“良好的激勵”？表面的、可以看到的標誌，是公司內部和外部完善管理，包括接待處和洗手間，笑臉相迎、樂於助人的接待員和秘書。還要尋找各級之間相互尊重的跡象。
- 它是否“成功”？成功是迷人的。為一家成功的公司推銷會令它的推銷人員有很大的提升。它還意味着產品本身是好賣的。
- 處於困境的公司是否會給它的推銷隊伍以“公平的回報”？關於這個問題的想法是多種多樣的，