

電視購物台 不告訴你的 30件事

看起來光彩奪目的鑽石買回家會跟電視上看到的一樣嗎？
九百九十元真的可以買到一百片面膜？
模特兒穿的內衣，我穿起來雙峰會一樣堅挺爆乳嗎？
倒數結束之後，就真的買不到了嗎？
聰明的你，該如何選擇電視購物台的商品？
讓專家達人帶領你一窺電視購物台產品的採買訣竅，
用最精省的預算，買到最有價值的產品！

隨書附贈
電視購物專家
不為人知的秘密
小冊



電視購物台 不告訴你的 30件事



電視購物台琳琅滿目的產品讓你很心動，卻又不知該如何下手嗎？
瞭解電視購物台的銷售遊戲，讓自己的辛苦錢花在刀口上！

他們告訴你 在購物台買3C很划算，還送了許多軟體給你，又到府安裝和送修，
但是沒告訴你，這個價格已經把服務成本都算進去了。

他們告訴你 原物料一直漲，買黃金最保值，
他們沒說的是，買飾金要扣除工錢、設計費和耗損。

他們告訴你 這產品是進口品牌，
但是卻沒說，產品製造只是採用進口原料，瓶身和外包裝歐洲風格，其實是Made in Taiwan。

他們告訴你 這拖把、削皮刀、真空收納袋使用起來好輕鬆、很好用，
但沒告訴你，表演的「武場」不下練習了數十次。

他們告訴你 一片面膜只要十塊錢，可以讓你美白、保濕、抗皺，因為裡頭加了傳明酸、玻尿酸等成分，
卻沒有告訴你，這些有效成分到底加了多少？

他們告訴你 產品多棒，說得好流暢都不會跳針，而且都是熟面孔，
其實這些都是「職業廠代」，並非真正的品牌經理。

30則電視購物台不說，你就不會知道的關鍵！

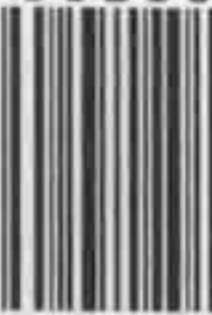
城邦讀書花園

www.cite.com.tw

ISBN 978-986-272-306-7



00280



cite
城邦
媒體

BW0494 定價280元 HK\$93



商周部落格：
blog: <http://bwp25007008.pixnet.net/blog>
E-mail: bwp.service@cite.com.tw

電視購物台 不告訴你的 30件事



新商業周刊叢書 494

電視購物台不告訴你的30件事

作者 鄒淑霞
文字整理 許立佳
責任編輯 張曉蕊
企劃主編 張曉蕊
校對 吳淑芳
行銷業務 周佑潔、張倚禎
總編輯 陳美靜
總經理 彭之琬

發行人 何飛鵬
法律顧問 台英國際商務法律事務所
出版 商周出版
臺北市中山區民生東路二段141號9樓
電話：(02) 2500-7008傳真：(02) 2500-7759
E-mail：bwp.service@cite.com.tw

發行 英屬蓋曼群島商家庭傳媒股份有限公司城邦分公司
台北市104民生東路二段141號2樓
電話：(02)2500-0888傳真：(02)2500-1938
讀者服務專線：0800-020-299 24小時傳真服務：02-2517-0999
讀者服務信箱：service@readingclub.com.tw
劃撥帳號：19833503
戶名：英屬蓋曼群島商家庭傳媒股份有限公司城邦分公司

訂購服務 書虫股份有限公司客服專線：(02)2500-7718；2500-7719
服務時間：週一至週五上午09:30-12:00；下午13:30-17:00
24小時傳真專線：(02)2500-1990；2500-1991
劃撥帳號：19863813戶名：書虫股份有限公司

香港發行所 城邦（香港）出版集團有限公司
香港灣仔駱克道193號東超商業中心1樓
電話：(852) 2508-6231傳真：(852) 2578-9337
E-mail：hkcite@biznetvigator.com

馬新發行所 城邦（馬新）出版集團
【Cite (M) Sdn.Bhd. (458372U)】
11,Jalan30D/146,DesaTasik,SungaiBesi,
57000KualaLumpur,Malaysia
電話：(603) 9056-3833傳真：(603) 9056-2833

印刷 鴻霖印刷傳媒股份有限公司
總經理 高見文化行銷股份有限公司電話：(02)2917-8022傳真：(02)2915-6275

ISBN 978-986-272-306-7(平裝)
2013年(民102)1月初版

版權所有・翻印必究 (Printed in Taiwan)
定價／280元

城邦讀書花園

www.cite.com.tw

電視購物台 不告訴你的 30件事



第一篇 電視購物產品的價格秘密

他們告訴你 電視購物賣得比其他通路還要便宜，但是要你一次買一打抹布或六罐魚油。

014

他們告訴你 只要五千元不到，就可以享受十萬元名牌真皮包的品質，但是卻沒告訴你，創造一個名牌包包的「形象」，利潤可不輸一線品牌。

022

他們告訴你在購物台買3C很划算，還送了許多軟體給你，又到府安裝和送修，但是沒告訴你，這個價格已經把服務成本都算進去了。

028

他們告訴你 廠商代表加碼送，但沒告訴你，這些成本計算和戲碼安排，乃事先精算與安排。

036

他們告訴你 原物料一直漲，買黃金最保值，他們沒說的是，買飾金要扣除工錢、設計費和耗損。

042

他們告訴你 鑑賞期內不滿意可以退貨和退款，但是消費者過於頻繁退貨的行為，會被列入客戶黑名單。

.....

048

他們告訴你 這產品是進口品牌，但是卻沒說，只是採用進口原料，瓶身和外包裝設計成歐洲風格，但其實是Made in Taiwan。

.....

052

他們告訴你 去澳珠圳四天只要四千九百八十元，但是沒告訴你，住在什麼等級的飯店，途中會經過多少shopping站！

.....

060

他們告訴你 購物台的銷售就是要跟廠商「討價還價」，但是這也是因為消費者對於不痛不癢的陳述，一點也不會想買！

.....

066

他們告訴你 電視購物的東西最實惠，但是它厲害之處是，每次銷售都是在教育消費者，指導消費者如何選購。

.....

072

他們告訴你 在電視購物買到的商品，比其他通路價格便宜；但真相是，你只是在電視購物台買很「便宜」的商品。

.....

080

第二篇 電視購物的產品，都這麼「神」嗎？

他們告訴你這神拖、削皮刀、真空收納袋使用起來好輕鬆、很好用，但沒告訴你，表演的「武場」練習了不下數十次。

88

他們告訴你現在模特兒展示的內衣很集中、很性感，流行服飾很漂亮，但這些模特兒其實都是經過嚴選和基本訓練，展現商品唯美是她們的工作。

096

他們告訴你一片面膜只要十塊錢，可以讓你美白、保濕、抗皺，因為裡頭加了傳明酸、玻尿酸、胜肽等成分，卻沒有告訴你，這些有效成分到底加了多少？

102

他們告訴你這顆鑽石超白，肉眼完全看不出瑕疵，真是太美了！他們沒說的是，攝影棚裡光打到爆，視訊還做了抽色處理，唯美是可以被創造的！

108

他們告訴你×××產品多有效又多划算，其實那是經過不斷的討論，找到最能

說服消費者的話術。

.....

114

他們告訴你電視購物賣什麼都不奇怪！但是隱惡揚善是他們的慣用手法，放大

消費者想聽的，不利於銷售的一概都不說。

.....

122

他們告訴你宗教商品可以「改命、改運」，但沒告訴你，這是給消費者心靈的

寄託，準不準不可說。

.....

128

他們告訴你今天剛好在這個時段買到賺到，但是他們沒有告訴你，其實什麼

時段該賣什麼商品，購物台早做過成效分析。

.....

134

他們告訴你消費者因為什麼話術而衝動打電話購買，那是因為購物台從韓國引

進的電話系統，連現在有誰在進線買商品，購物台都能一清二楚。

.....

142

第三篇 電視購物台的行銷術

他們告訴你 電視購物的表演，是為了讓觀眾開心，激起購買欲望，但是每個橋段和角色扮演，都在秒殺操作觀眾的購物行為。

150

他們告訴你 產品多棒，說得好流暢都不會跳針，而且都是熟面孔，其實這些都是「職業廠代」，並非真正的品牌經理。

160

他們告訴你 某某藝人或名人用此產品的效果有多棒、多驚人，但他們沒說的是，藝人和廠商之間有商業利益的交換。

168

他們告訴你 鑑賞期內不滿意可以退貨，但是除非產品的問題很大，否則消費者通常沒有太高的退貨意願。

174

他們告訴你 這是老牌子的新產品系列，但是他們沒說的是，這麼做是為了回溫消費者的購物需求。

180



他們告訴你要善用十天鑑賞期，歡迎試用體驗，但是這個保證，是為了讓你沒有壓力的快速下單。

.....

186



他們告訴你購物台已經幫觀眾跟廠商要到最好的價格，卻沒說這是購物台主導的價格遊戲。

.....

192



他們告訴你購物專家必須要會說台語，但沒告訴你，講台語比較容易拉近與觀眾的距離，而且可以拉高銷售數字！

.....

198



他們告訴你這是XXX公司的廠代，但沒告訴你，如果業績不好，下一檔就會換別人上場。

.....

204



他們告訴你購物台的产品有多賣，但沒告訴你，購物台的營業額一年不如一年。

.....

210

自序

揭開電視購物台的神秘面紗

從來我都沒有想過自己會踏入行銷這個領域，因為我是那麼不喜歡別人跟我推銷東西，沒想到這一晃眼，在電視購物圈也待了十年！

台灣的電視購物堪稱傳奇，因為在這麼一個地小人稠、走三步五步路就有商店的土地上，要大家看電視買東西，吸引力到底有多少？老實說，當初有一半人不看好這個市場，但一九九九年十二月二十一日，台灣第一家電視購物直播作業出現了，而這個龍頭品牌更在第五年締造了年營業額二百八十億的輝煌戰績！進而吸引後續幾個集團陸續投入電視購物產業。

台灣的電視購物之所以能夠蓬勃發展，「消費者買單」當然是最大的貢獻，不過我個人的觀察是，台灣電視購物經營得「有台灣味」更是一個巧妙之處。還記得早期我們在做LIVE直播銷售時，總是會觀摩韓國電視購物的成功案例，他們的銷售總是那麼的親切、和緩、舒服、不急促。

而在台灣，為了刺激消費，鼓動消費者衝動性購買，除了介紹商品，在整個銷售節目裡充滿了劇情、情緒以及節奏，甚至連語言都很本土。看電視購物對於現代人來說，不僅滿足了購買欲，更多了娛樂放鬆的效果。

正因為它的吸引人，總會有人問我：「你們怎麼那麼厲害、那麼會說？每樣東西感覺上都好神奇、好厲害！」或者「那東西真的那麼好用？有效嗎？」親愛的各位，你有聽過賣東西的老闆說自己的衣服不好看，或者水果不甜，又或者商品品質不好的嗎？

我只能說，某些東西透過電視畫面的呈現，的確有加分的效果！尤其如果我們巧妙的放大其中對消費者有吸引力的訴求，感興趣（本來就想買）的人其實是很容易對號入座的。行銷說穿了就是一種心理戰，一點都不難！

不過，一樣是賣東西，電視裡滔滔不絕、唱作俱佳的購物專家，的確是比賣場裡的店員有吸引力多了，所以在電視購物初創時期，一度吸引了各行各業菁英投入這個產業，有的人是為了一圓明星夢，有的人是想跟自己的能力挑戰，當然更吸引人的是，它優於一般上班族的年薪及獎金！

不過這份工作看似光鮮亮麗，倒也不是每個人都捧得起這碗飯，戰死沙場、挫敗連連，業績總是沒有起色而黯然離開的也大有人在！所以，如今各位所看到的購物專家們的確都有一把刷子，能說、敢演、夠誇張、有戲劇張力讓他們場場都可以撐起好業績！

哎呀！台灣的電視購物就是因為戲好，購物專家們專業又演技精湛，常常

弄得消費者都不知道如何選購商品，天天看的一定每個禮拜買，每個禮拜必定收看的，至少也一個月一定消費一次，搞得現在很多老公都禁止老婆看電視購物！

聰明的你到底該如何選購電視購物的商品？看起來光彩奪目的鑽石買回家會跟電視上看的一樣嗎？九百九十元真的可以買到一百片面膜？模特兒穿的內衣我穿起來雙峰會一樣堅挺爆乳嗎得？倒數結束之後，就真的買不到了嗎？

這本書，請你繼續看下去。

第一篇

電視購物 產品的價格秘密