

生意人叢刊 96

巡迴外務員指南

馬克編著



生意人叢刊 69

馬克 編著

巡廻外務員指南

國家出版社印行

有著作權・有製版權・翻印必究

「生意人叢刊」序

這是一個工商業大放異彩的時代，同時也是一個知識爆發的時代。

我們由農業社會，邁進了工業社會，經濟結構型態，與社會組織樣貌，都發生了巨大的變化。不可否認的事實表明出來，今天工商界的從業人員，對國家、對社會，以及對整個世界而言，已成爲舉足輕重的角色了。

古人曾說：「學而優則仕。」在從前古老時代，似乎祇有從政爲官，才需要學問。如今則不盡然。學問的領域，遠較曩昔爲大，而學術的分類，也比以往細密，政治固是一門高深學問，其他各行各業，也同樣需要專門學識，要想在一行中出人頭地，除了成爲這一行的專家，還得要具備種種常識，保持一副敏銳的探求新知的眼光，才不致和學術脫節，才配合得上這個飛躍時代的腳步，向前邁進。

我們有鑒於此，爰有「生意人叢刊」之發行，期能對工商界人士提供一些有價值的讀物，俾在當前這個競爭劇烈的時代，掌握成功之鑰，創造出更輝煌的事業，是爲至願。

一九七六年十月

國家出版社編輯委員會謹識

序 言

綜合所有的營銷工作來說，推銷的方法大致可分為兩種。一種是「當面推銷」（店面推銷），另一種為「訪問推銷」。

而「訪問推銷」一項又可分為直接推銷、巡迴推銷，兩者之不同，就在於對象之別，直接推銷的對象即是直接銷售者；巡迴推銷則是專對一定的主顧（包括往來已久的熟客）。

然，不論是何種形式的推銷，其基本精神是一樣的。不過，由於對象和方法的差異，所以在具體的戰略上、戰術上，是各自不同而各有奇招。

在講求專業知識的今天，大家無不時刻在吸收更新的營銷方法與商業知識，因此坊間也出版了不少有關推銷方法的書籍，可是却少見對巡迴外務員能有明確指導者。所以筆者特執筆為眾多的巡迴外務員，寫下這本「巡迴外務員指南」。

由於近年來經濟呈低成長狀況，故而巡迴外務員之職務真是愈加任重而道遠。為了拓展公司的業務，外務員不應再自限於「穩定中的成長」，而應更積極的在「成長中求穩定」。對於有意於困境中

開闢新路的巡迴外務員來說，本書實爲最佳之指導書籍。盼諸君能善加利用，定能達到您預定的營銷目標。

本書之各章要旨略述如下：

I 巡迴外務員應具備的條件

巡迴外務員應不僅是商品推銷者而已，爲了使接觸的顧客能滿意您的推銷，而與您達成建立長久的交易關係起見，您還須深知整體業務的內容，以及本身所負的職責。

II 顧客之間應對及服務

應對主顧是巡迴外務員的一個重要課題，須知自己不只是個廠商與主顧間的傳聲筒而已，而是一業務推廣者。要時時以自己公司的成長爲念，在面對主顧與訪問零售店時，除了聽取對方的批評外，本身也要能予對方經營上的指導和建議。要知道只有零售店的生意好，自己公司的業績才會提高，所以各位當注意應對主顧的方法。

III 策劃推銷活動的方法

在營銷這一行裏，通行着這麼句話「只要擬定了推銷計劃，推銷之成功與否已決定了一半！」可是，在現有的巡迴外務員中，不善計劃的還是佔絕大多數。世事沒有專靠運氣，即能坐享其成的，而推銷工作更是不能恃待運氣，所以巡迴外務員須具備擬定推銷計劃的能力，才能百戰百勝，贏取最佳

成果。

IV 訪問前的準備事宜

其實，訪問前的諸項準備至爲重要，可是却往往有人忽略此事，而遭致意外的挫折。要知道「沒有準備，就沒有推銷」，想想一個忘了帶自己名片和商品目錄的推銷員，要怎樣去「推銷」呢？這種情形，與忘了帶槍彈上戰場的呆兵無二。因此，我們可說準備事宜實爲推銷工作的基本，沒有這一步，那其他的就甯談了。

V 與顧客初次交接的方法

與顧客的初次接觸，即是巡迴外務員在商業戰場上的第一步，而成功與否也全看這一招了！要是踏出「錯誤的第一步」，那就前途無「亮」了。但是第一步雖然很重要，却也不能急功好利地一副急驚風貌，因爲一味的推銷而不注意對方的意願，根本不可能達成交易，就算對方買了，事後也會有上當與被迫的感覺，而再也不會有第二次的交易。因此必須詳慮與顧客交接的方法，以期能瞬間打開顧客的心扉。

VI 談生意的方法

初次接觸成功以後，就可堂而皇之的進入談生意的階段了。但是兩方雖交談融洽，對方却並不一定會立刻接受您的推銷，諸位遇到這種情形時，千萬不可氣餒，須知「推銷是從拒絕時才真正展開！

「所以也可以說談生意即爲一種處理顧客反對的工作，因此所有營銷線上的人員皆應深體談生意的方法。」

VII 成交的方法

在海島氣候的臺灣，往往有不速而至的颱風，將即將收割的農作物摧殘殆盡，於是長年的辛勞也泡了湯，而得不到應有的報償。我們在談生意上，也可能遭致同樣的情形，所以我們對營銷實須貫徹始終，常保戒心，不可有一時半刻的疏忽。就整體成效而言，由成交的方法可以顯示出一位推銷員的能力，到底是怎麼樣的成交法才是最成功的呢？在這一章節裏，筆者詳細地說明了成功的成交法。

VIII 幫助零售店的方法

處於營銷第一線上的巡迴外務員，絕不可能有貨物出門後諸事無關的想法，一個好的巡迴外務員，必須熟知自己轄內零售店的經營狀況，因爲這些零售店實與本身所屬的廠商休戚與共。所以爲了達到應有的成長，諸位巡迴外務員應該積極地展開促銷行動，並予零售店適切的指導與建議。關於幫助零售店的方法，於本章中列舉了很多具體的方案，可供各位參考取用。

IX 自我進修的方法

一個巡迴外務員的推銷能力並非與生俱來的，大多是由後天的訓練與經驗的累積而成。所以，在目前進行營銷工作者的身上，其實還有無限的潛能尚未發揮出來。這對自己與公司來講，都是莫大的

損失。因此不論是爲公爲私，皆應喚醒內在的潛能，好好的做一番事業。要如何才能激發潛能呢？我以爲端賴自我進修。所以讀完本章後，一定能使諸位的潛能得以發揮而增進推銷能力。

X 巡迴外務員的禮貌

我曾倡言：「凡事不論巨細，皆應一本誠心去做」。對於守禮一事，實在是日常舉手投足之小事，但却影響了推銷的成功與否。要是忘了保持應有的禮節，一定會讓對方嫌惡，至此，則任您再說得如何動聽，對方也不會接受了。所以，推銷員應隨時注意應有的禮貌，最好能將守禮養成習慣。

XI 從談話中判斷出對方的個性

所謂「言爲心聲」，一個人的說話方式，往往可以表明言者之個性。知道對方的個性，對巡迴外務員來說，實爲重要！因爲巡迴外務員必須要知道對方之癖好如何，方能投其所好地展開推銷工作。至於對各種顧客應採取如何的應對方法，本章詳爲陳述之。

讀者諸君如能好好的利用這本書，進而爲一位優秀的巡迴外務員，則不僅是諸君之福，亦爲筆者之大幸。

目 錄

I 巡迴外務員應具備的條件

1	巡迴外務員的職責·····	一六
2	要有旺盛的推銷精神·····	一八
3	要體認自己是整體組織的一份子·····	二〇
4	要明瞭爲零售店服務的意義·····	二三
5	要確實掌握顧客的需要·····	二六
6	要做一個優良的零售店指導員·····	二九
7	要檢討當天的行動·····	三二

II 與顧客之間的應對及服務

1	零售店指導員的職責·····	三八
---	----------------	----

III 策劃推銷活動的方法

2	零售店指導員應有的認識.....	四一
3	要積極地推行支援零售店政策.....	四三
4	要徹底做好售後服務.....	四六
5	保住已有的往來客戶.....	四八
6	掌握住往來商店的經營狀態.....	五〇
7	須懂得信用調查的要領.....	五三
8	體認催收貨款的重要性.....	五六
9	收回賒欠貨款的要領.....	五八
10	準確的金錢處理法.....	六一
1	準確的擬定計劃.....	六六
2	市場調查的重要性.....	六八
3	有效的市場調查法.....	七一
4	積極的收集銷售情報.....	七四

5	擬定準確的銷售目標·····	七七
6	銷售計劃的策劃方法與準備事項·····	七九
7	確實控制時間·····	八一
IV 訪問前的準備事宜		

1	如何訪問新顧客·····	八六
2	如何找到好主顧·····	八八
3	巡迴外務員應做的準備工作·····	九〇
4	要善加利用產品目錄和商品說明書·····	九三
5	如何拜訪別人寫推介信·····	九五
6	訪問之前須檢點一下所應攜帶的物品·····	九七
7	出發前也應整理儀容·····	一〇一
8	須有徹底的商品知識·····	一〇三

V 與顧客初次交接的方法

1	不可小看服務臺的工作人員·····	一〇八
2	正確的交換名片·····	一一〇
3	寒暄的禮貌·····	一一三
4	坐的姿態與方法·····	一一五
5	公事包的使用方法·····	一一七
6	從顧客的體質判斷其個性·····	一一九
7	與顧客交談的內容與技巧·····	一二一
8	要具備選擇適當話題的知識·····	一二三
9	養成收集話題的習慣·····	一二四
10	不要和顧客抬槓·····	一二六
11	確認顧客及其姓名·····	一二九

VI 談生意的方法

1	遭到顧客拒絕時的應對方法·····	一三一
2	積極應付顧客拒絕的方法·····	一三四

3	應付顧客應順着對方的脾氣·····	一三六
4	須了解商品展示的基本原則·····	一三八
5	使顧客發生興趣的商品說明法·····	一四〇
6	商品展示應充分利用顧客的視覺效果·····	一四三
7	商品展示時說話的技巧·····	一四五
8	如何巧妙的使用反問技巧·····	一四七
9	如何巧妙的使用直接否定法·····	一四九
10	如何巧妙的使用間接否定法·····	一五一
11	須熟知電話推銷的要領·····	一五三
12	在愉快的氣氛下談生意·····	一五五
13	須懂得談生意的一般原則·····	一五七

VII 成交的方法

1	別患了「成交恐懼症」·····	一六二
2	巧妙的掌握成交機會·····	一六四

3	回力棒 (boomerang) 式的成交法.....	一六七
4	推定承諾式的成交法.....	一六九
5	生意成交上的注意事項.....	一七一
6	達成訂約的訣竅.....	一七四
7	達成交易後應如何向顧客告辭.....	一七六
8	接受訂貨時應知商品情報.....	一七八
9	填發估價單的注意事項.....	一八一

VIII 幫助零售店的方法

1	提供進貨計劃的資料.....	一八四
2	指導零售店掌握顧客人數和單位購買量的方法.....	一八六
3	須指導零售店面的設計原則.....	一八八
4	指導零售店做有效的陳列.....	一九一
5	如何作好DM (廣告函件) ①.....	一九三
6	如何作好DM (廣告函件) ②.....	一九五

7	計劃大減價活動之注意事項·····	一九七
8	指導零售店銷售商品的要領·····	二〇〇

IX 自我進修的方法

1	檢討本身的能力·····	二〇四
2	堅定自我進修的意志·····	二〇六
3	逢事皆持樂觀的態度·····	二〇八
4	確定目標的方法·····	二一一
5	析用情報的方法·····	二一三
6	使身心健全的方法·····	二一五
7	繼續開展能力的方法·····	二一八
8	隨時把握學習的機會·····	二二〇

X 巡迴外務員的禮貌

XI 從談話中判斷出對方的個性