



管理菁英 R2

讓顧客乖乖掏腰包

Der Meister-Verkäufer. Die sieben Quellen des Erfolgs beim Kunden

「讓顧客乖乖掏腰包」是每位銷售員的心願，本書就是在教導您如何完全掌握「俘獲顧客之心」的七大戰略，學會它，千萬年薪不再是遙不可及的夢想！



拉夫·希勒馬赫 著
Dr. Ralf Hillemacher
唐 陳 譯



「俘獲顧客之心」的七大戰略：

讓顧客喜出望外、具有推銷的魔力、充滿成功的激情、塑造自己的品牌、擁有良好的信譽、有強烈的使命感、找到「指路明星」

• 國家圖書館出版品預行編目資料

讓顧客乖乖掏腰包／拉夫·希勒馬赫（Ralf Hillemacher）著；唐陳譯。

-- 一版, -- 臺北市：新苗文化, 2005〔民94〕

面；公分.--（管理菁英；R2）

譯自：Der Meister-Verkäufer

ISBN 957-451-217-7（平裝）

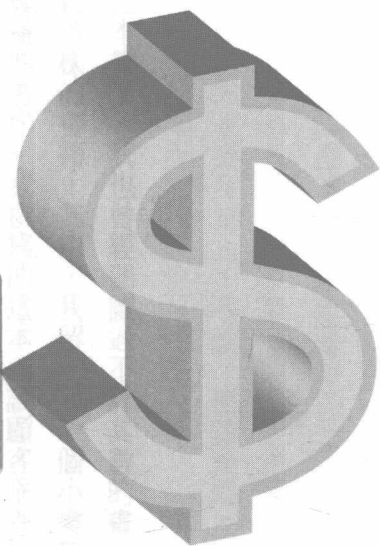
1. 銷售

496.5

94007558

讓顧客乖乖掏腰包

Der Meister-Verkäufer



拉夫·希勒馬赫 著

Dr. Ralf Hillemacher

唐陳 譯

前言

親愛的讀者朋友們：

你已經決定從現在開始閱讀這本書了。我也曾經閱讀過不計其數的書。我家裡有不少書架，上面塞滿了各色各樣的書籍，其中，我留出了一個小書架，用它來保存幾本對我的一生大有裨益的著作。我撰寫的這本《讓顧客乖乖掏腰包》嚴謹而且富有教益，希望它也能成為你「小書架」上的著作，對你的生活有所幫助。在撰寫此書的過程中，我嘔心瀝血、不遺餘力，它包括了我的所思、所感以及所經歷的事情。在此，我謹以此書奉獻給你們。

對於那些幫助我完成此書的人，我表示衷心的感謝。我還要感謝那些幫助我成為優秀銷售人員以及在我的成長路上無私奉獻的所有人。

想要將所有幫助過我的——列舉是不可能的，因為他們數量眾多。但是在這些人當中，我不得不提及我的妻子亞絲翠·安德森——希勒馬徹博士（Astrid Andeson-Hillmacher），在編撰此書的過程中她一直默默地陪伴在我的身邊，提供了強力的支援。

為了便於閱讀，在以下行文中我通常都會使用「銷售人員」以及「超級銷售人員」這樣的概念，不再在它們前面加注性別，它既包括男性也包括女性。再說，銷售工作並不是男人的專利。根據我個人的經驗，在銷售領域中，表現出色的女性與男性旗鼓相當。

本書的對象，首先是針對來自成千上萬企業行銷部的銷售人員、主管、行銷專門人才、上層主管以及自由職業者和企業負責人。不過，整體來說，要想實現自己的價值，每一個人都面臨「自我行銷」這個問題，因此，所有的人都能透過本書得到教益，至於是否從事產品銷售，倒無關緊要。

銷售工作並不會一直一帆風順，像吃糖果一樣香甜可口。正因為如此，有時候需要一點幽默感來調劑一下苦澀的現實。所以，本書穿插了一些幽默的成分，使讀者在閱讀過程中感到輕鬆愉悅。你也許會發現，上文中我一直在暗示，本書可以跟世界名著相媲美，對此請會意地眨眨眼示意一下就行了，如果

揭開了這層薄紗，我的這套把戲難免貽笑大方。在銷售工作中應該充滿了樂趣，在沒有歡笑的地方是沒有人願意作片刻停留的。

祝閱讀愉快！

亞琛市 (Aachen) 二〇〇二年秋

拉夫·希勒馬赫

目錄



前言／003

第一章 成功者的財富／011

第二章 銷售的哲理／033

幾千年來偉大的銷售人員／045

銷售的完美境界／057

第三章 擄獲顧客之心的七大戰略／069

戰略一 「讓顧客喜出望外」／072

戰略二 「具有銷售的魔力」／075

戰略三 「充滿成功的激情」／077

戰略四 「塑造自己的品牌」／080

戰略五 「擁有良好的信譽」／083

戰略六 「有強烈的使命感」／085

戰略七 「找到『指路明星』」／087

第四章 讓顧客喜出望外／091

僅僅讓顧客滿意是不夠的／098

讓顧客驚喜的十大策略／104

第五章 具有銷售的魔力／139

演講的樂園／141

讓「神奇的力量」與你們同在！／160

第六章 充滿成功的激情／175

戒「貪得無厭」／181

成功者富有吸引力——

在謙遜中展現出這種吸引力／184

第七章 塑造自己的品牌／197

讓顧客迷戀你的品牌／204

一流的自我策畫／206

第八章 擁有良好的信譽／225

不要使用陰謀詭計／227

誠信原則／232

第九章 有強烈的使命感／247

沒有使命感的人會碌碌無為／249

讓沈睡者覺醒！／252

第十章 找到「指路明星」／265

幻想是無用的／267

盡善盡美／274

第十一章 通向完美境界之路／289

第十二章 不朽的銷售哲學／295

第一章 成功者的財富

「你是我的寶貝！」

兩情相悅的戀人會這樣說。有時候我們也會用這種美妙的詞藻來讚美孩子、親近的人或者心愛的寵物。

在我們的私人生活中，親近的人，有時候甚至包括寵物在內，是我們最大的財富，一旦失去了他們，我們會感覺到萬箭穿心般的痛苦。

職業生涯中則有所不同，上司、同事以及顧客不一定是我們最大的財富。這些人來來往往，儘管我們喜歡他們（或者至少喜歡他們中間的大部分人），但是，他們不一定成為我們最寶貴的財富。

什麼是最寶貴的財富呢？這跟我們所從事的工作息息相關。成功的音樂家

最寶貴的財富是獨一無二的音樂天賦；成功的時裝模特兒最寶貴的財富是極富吸引力的外貌；成功的教授最寶貴的財富是淵博的知識。

那麼，成功的銷售人員最寶貴的財富又是什麼呢？

成功的銷售人員最寶貴的財富是他對待銷售的態度！

對銷售人員來說，最寶貴的財富並不是他的存款，而是他內心的態度。只要擁有積極的態度，他們就會無往而勝；就算遭遇水災、離婚或其他命運的打擊，使他們一貧如洗，他們也會奮力抵抗，重新獲得財富和幸福的生活。

就這方面來說，銷售工作與其他工作有很大的差別。無論在什麼地方，銷售成功與否都與是否擁有「積極進取的態度」息息相關。

在其他工作領域，缺乏這種態度並不會影響我們獲得令人矚目的成就——儘管擁有這種態度會更加盡善盡美——而在銷售時缺乏積極進取的態度，則意味著企業資金的流失、成功機會的減少以及寶貴時間的浪費。

舉例來說，一家曾經盛及一時的德國著名大型企業由於缺乏熱情，已經變得奄奄一息，一半的職員接到解除工作合約的通知。不管是大權在握的少數高

層主管，還是自以為是的經理們或「餐桌」上的同事們，都無動於衷地躲在自己的辦公室裡。儘管管理階層還是運作如常，卻無濟於事。生產線上情況也是如此，穿著藍色工作服、滿臉憂鬱的工人心不在焉地鎖緊最後一根螺絲，一邊工作一邊為前景黯淡的生活絞盡腦汁，或制定一個自殺的計畫。

當然，如果一名銷售人員在和客戶見面之前或者會面期間心裡不斷地權衡：是切開自己的動脈呢，還是把左輪手槍塞進自己的嘴裡？哪一種會舒服一點？那他無論如何也無法銷售成功。像這樣缺乏積極的態度，會使銷售人員的工作陷入癱瘓，銷售人員與顧客之間溝通的大門也會砰然關上。這就意味著惹惱顧客，當然，業績和佣金也就沒希望了。

在私人生活中，你願意為所愛的人付出多少金錢和時間？答案是一目瞭然的：我會為所愛的人竭盡全力！那麼，對於你職業生涯的財富——積極進取的態度——你願意付出多少金錢和時間呢？這個問題的提法不夠準確，原本應該這樣問：如果投入的精力、金錢和時間較少的話，你能勝任銷售工作嗎？眾所周知，落後的人會受到生活的懲罰——不必等到兩鬢斑白、垂垂老矣的時候才認識到這個基本的生活智慧吧。

在我們面前有兩個銷售人員，一個因為積極進取、努力奮鬥而致富，另一

個懶懶散散、得過且過，因而生活捉襟見肘，只能勉強餬口。就算我們把富有者的金錢交給貧困者，也可以預見，用不了多久，這些錢就會被懶散的人藉由賭博、酗酒以及花天酒地而揮霍一空，最後不得不回到靠借貸度日的生活。積極進取的銷售人員則會重新崛起，變得富有。積極進取的態度是銷售人員的「印鈔機」。

經驗豐富的行銷部主管都明白，他所領取的薪資中主要部分是來自於對下屬銷售人員「精神上的操勞」——這種操勞並不見得比神父的更輕鬆，甚至有過之而無不及。在他的行銷團隊中，銷售人員個人的問題最後都會沈重在壓在他的肩膀上。背負著家庭生活的精神壓力，陷入自己的痛苦而不能自拔或者缺乏自信心的銷售人員，都會損害到行銷部主管的銷售業績。懶散會讓銷售工作一籌莫展，懶散的思想會迅速形成毒瘤，侵蝕大腦，有朝一日會使銷售人員一蹶不振、徹底崩潰。

防微杜漸，要防止這種苗頭的滋長！

缺乏積極進取的態度，銷售工作會一事無成！

積極進取的態度是成功的銷售人員最為寶貴的財富。

具體來說這是什麼樣的態度？簡而言之如下：

「我能銷售，

我願意銷售，

而且我將銷售！」

事情就是這麼簡單。

如果一個銷售人員認為：「我不能向企業經理銷售任何東西。」那麼，他的能力就會受到很大的局限，直接導致他缺乏做出正確判斷和決定的能力，最後，他在與企業經理洽談生意時曾經遭遇的挫折感和自卑心理就會被啟動，使他相信：「我做不到。」而事實上，透過學過的知識以及成功的經驗，不難證明：我們做得到。

「我能銷售」是站在過去的角度來看問題。對於往事，我們無法做出任何