

English for
Marketing

實用

市場推廣英語

TONY YUEN 著

第二版

實用市場推廣英語

- 作者：Tony Yuen
編輯：謝妙華
封面設計：陳樹輝
出版者：世界出版社
荃灣德士古道 220-248 號荃灣工業中心 14 樓
2408 8801
- 印刷者：復興橡皮印刷有限公司
荃灣德士古道 220-248 號荃灣工業中心 14 樓
2408 8801
- 總代理：世界出版社
荃灣德士古道 220-248 號荃灣工業中心 14 樓
2408 8801
- 門市部：九龍黃埔花園紅棉苑地下
九龍何文田愛民邨愛民商場地下 17 號舖
九龍樂富商場第一期 F10 至 F11 號舖
九龍將軍澳景林邨景松樓地下 5 號舖
九龍將軍澳厚德邨商場 129 至 130 號舖
九龍深水埗寶熙苑商場 6 號舖
九龍黃大仙中心地庫 B16 號舖
九龍慈雲山毓華街 23 號慈雲山中心 305-306 號舖
新界沙田瀝源邨瀝源商場 CC214 號舖
新界屯門蝴蝶邨蝴蝶商場 C221-C222 號舖
新界屯門良景邨良景商場 206 號舖
- 新加坡總代理：大眾書局 POPULAR BOOK CO.(PTE) LTD.
Blk 231, Bain Street, Unit 04-59,
Bras Basah Complex, Singapore 180231
332 5150
- 馬來西亞總代理：大眾書局 POPULAR BOOK CO. (M)SDN. BHD.
7 Jalan 3/91 A
Taman Shamelin Perkasa
Batu 3 1/2, Jalan Cheras
56100 Kuala Lumpur, Malaysia
983 8269
- 初版日期：1998 年 5 月

©1998 世界出版社／新加坡大眾書局／馬來西亞大眾書局
版權所有，未經出版者書面批准，不得以任何形式作全部或
局部之翻印、翻譯或轉載。

PRINTED IN HONG KONG

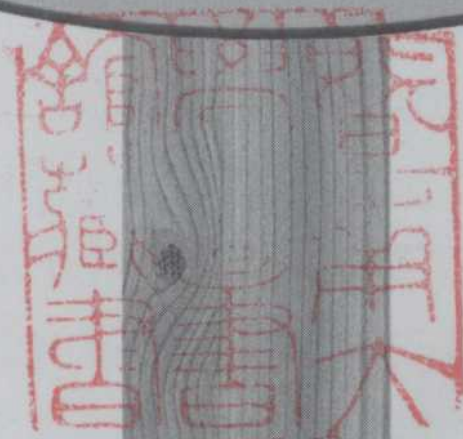
ISBN 962-432-097-7

4638 52-74

H319.3
200144

港台書室

English For Marketing
實用市場推廣英語



00873420

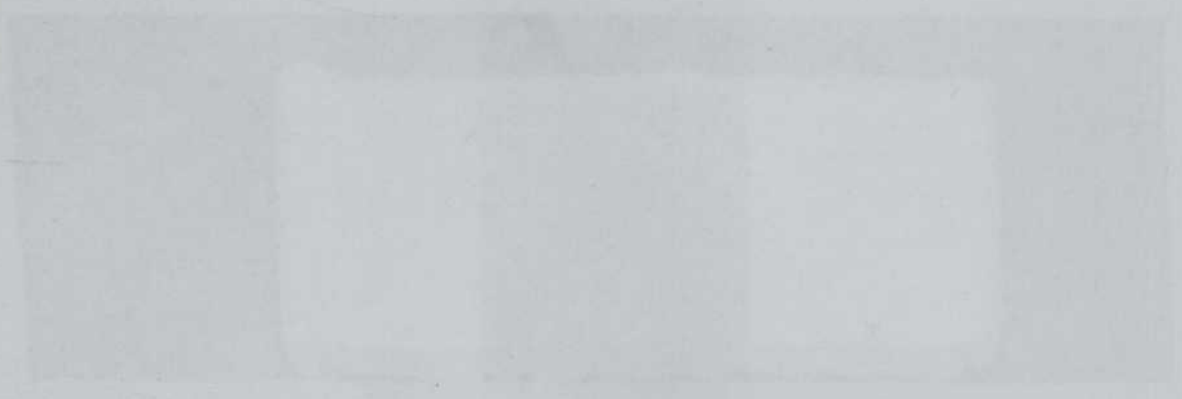
世界出版社

室井台第

今月18日
141005



室井台第



序

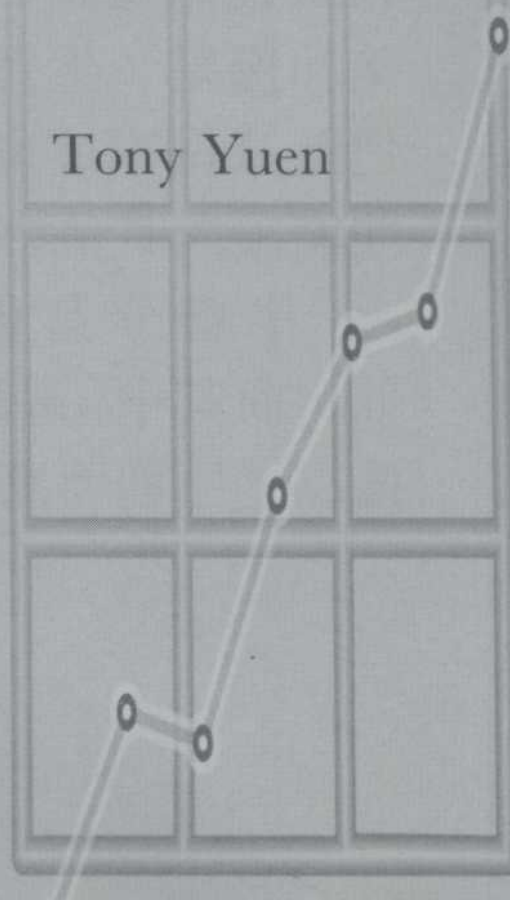
美國通用汽車廠的“Saturn”汽車系列，以「一個價」市場策略招徠顧客，這幾年來都取得驕人的營業額；反之其他車廠還是「冷氣加二千，電窗加七百，防盜加五百」等等，一架標價二萬美元的新車，到交易時往往變成二萬五千美元，很多顧客都感到無奈和有被騙的感覺。

其實“Saturn”的成功表明了現今市場推廣的新趨勢，現在做生意講求直接、快、簡和明確，從前的繁文縟節和推銷的花言巧語已不再適用。賣家的責任就是說事實，並以最精簡明確的方法舉出產品的用途和優點，生意做得成固然最好，但就算做不成也可立即知道結果，並繼續向其他準客戶推廣。

本書分為會話和書信兩大部分，而其中「電話市場推廣」就是根據以上原則而寫。電話推廣幾乎是

一門「無本生意」，只要公司有電話和一個訓練有素的員工，就可開始運作，以平均每小時打三十個電話計算，一日就打了超過二百四十個電話，就算成功率低至一成，也可為公司帶來廿四宗新生意。至於「郵購」，只要郵件設計精良和吸引，亦往往可帶來額外進賬。本書所涉及的行業超過十六種，由保險、地產、金融至美容用品、健康食品等，每個會話或書信例子都可作參考之用。當然要設計一個完全適合某個產品的推廣計劃，就要考考你的心思和創意了。

Tony Yuen



Contents 目錄

I Conversation for Marketing 市場推廣會話

A. Telephone Marketing 電話市場推廣

- | | | |
|----|---|----|
| 1. | Definition
定義 | 15 |
| 2. | Preparation
準備 | 16 |
| 3. | Effective Communication
Skills
有效溝通方法 | 17 |
| 4. | Telephone Manners
電話應對技巧 | 18 |
| 5. | Situational Dialogues
情境對話 | |
| | (a) Insurance
保險 | 20 |
| | (b) Real Estate | 23 |

	地產	
(c)	Advertisement	26
	廣告	
(d)	Travel	30
	旅遊	
(e)	Office Equipment	34
	辦公室用品	
(f)	Household Appliances	38
	家庭用品	
(g)	Computers	41
	電腦	
(h)	Investment	45
	投資	
(i)	Advanced Studies	49
	進修	
(j)	Automobiles	54
	汽車	
(k)	Communication Equipment	58
	通訊器材	
(l)	Magazines	62
	雜誌	
(m)	Banking	66
	銀行業務	
(n)	Membership	69

會籍	
(o) Health Food	73
健康食品	
(p) Skin Care	76
皮膚護理	

B. Direct Marketing

直接市場推廣

1. Definition	81
定義	
2. Preparation	82
準備	
3. Effective Communication Skills	83
有效溝通方法	
4. Situational Dialogues	
情境對話	
(a) Insurance	84
保險	
(b) Real Estate	88
地產	
(c) Advertisement	93
廣告	

(d)	Travel	99
	旅遊	
(e)	Office Equipment	104
	辦公室用品	
(f)	Household Appliances	109
	家庭用品	
(g)	Computers	114
	電腦	
(h)	Investment	119
	投資	
(i)	Advanced Studies	122
	進修	
(j)	Automobiles	128
	汽車	
(k)	Communication Equipment	132
	通訊器材	
(l)	Magazines and Books	138
	雜誌與書籍	
(m)	Banking	144
	銀行業務	
(n)	Membership	149
	會籍	
(o)	Health Food	155
	健康食品	

II Letters for Marketing 市場推廣書信

A. General Sales Letters 一般銷售信件

- | | |
|--|-----|
| 1. Points to Note When Writing | 165 |
| 注意事項 | |
| 2. Model Letters | |
| 書信範例 | |
| (a) Introducing Products and Services to Potential Customers | 166 |
| 向準客戶介紹產品及服務 | |
| (b) Introducing New Products and Services to Customers | 170 |
| 向客戶介紹新產品及服務 | |
| (c) Contacting Potential Clients | 174 |
| 聯絡準客戶 | |
| (d) Following Up Clients | 178 |
| 跟進客戶 | |

(e)	Keeping in Contact with Potential Clients 與準客戶保持聯絡	182
(f)	Announcing a Sales Event 宣佈大減價	186
(g)	Attracting New Members 吸引新會員	190
(h)	Answering Inquiries 回覆查詢	193
(i)	Asking for an Appointment 要求約見	196
(j)	Offering Demonstration 提供示範	199
(k)	Invitation to a Sales Seminar 邀請出席推銷講座	203
(l)	Offering Discounts to Generate More Sales 提供優惠，藉以促銷	208
(m)	Acknowledging Orders and Promoting Other Products 回覆訂貨信並推廣其他產品	212
(n)	Thanks for Order and Promoting Other Products 感謝訂貨並推銷其他貨品	215

(o) Answering a Complaint Letter	218
回覆投訴信	

B. Direct Mail

郵購

1. Points to Note When Writing	223
注意事項	
2. Model Letters	
書信範例	
(a) Long Distance Call Membership	224
長途電話會籍	
(b) Magazines	227
雜誌	
(c) Skin Care Products	229
皮膚護理產品	

I

Conversation For Marketing

市場推廣會話

A. Telephone Marketing 電話市場推廣

1. Definition

定義

簡單來說，電話市場推廣就是利用電話達成生意，一般是指推銷、市場調查、知會新服務和未來活動等。這新策略現在非常流行，因為不但可接觸準客戶和聯絡現有客戶，更可調查顧客的滿意程度，以至達成銷售產品或服務的目的。

如果運用得宜，電話可以是接觸客戶的極佳途徑，因為在電話中客戶看不到對方，所以聲綫至為重要。用電話溝通需要常加練習，如果準備不足，或聲綫、態度不當的話，就很難透過電話達到預期效果。

電話推廣有兩種：主動推廣和被動推廣。主動推廣就是主動接觸對方，而被動推廣卻是回覆有關產品或服務的資料的查詢。