

增加您的銷路，您需要

成功推銷技巧



哈佛管理叢書

增加您的銷路，您需要

成功推銷技巧

編著者：劉光雄·陳文德

出版者：哈佛企業管理顧問公司出版部

發行人：洪良浩

總經理：推銷月刊雜誌社

地址：台北市松江路 127 之 1 號惠茂大樓六樓

電話：5115266·5115267·5110991 5628189

郵政劃撥：100110 號哈佛企業管理顧問公司帳戶

中華民國六十八年三月初版

中華民國六十九年九月再版

中華民國七十年九月三版

實價：新台幣 350 元

訂購辦法：(1)將款以劃綫支票，抬頭哈佛企業管理顧問公司寄台北市

松江路 127 之 1 號惠茂大樓六樓本公司

(2)利用本公司郵政劃撥第 100110 號哈佛企業管理顧問公司帳戶

行政院新聞局核准登記證：局版台業字第〇一七四號

版權所有·翻印必究

增加您的銷路，您需要

成功推銷技巧



哈佛管理叢書

出 版 序 言

這是一個推銷的時代！

人人都在「推銷」，推銷自己給別人，以獲得別人的注意與青睞。嬰兒採用「哭叫」的方式推銷自己，以便引來親人的關懷與呵護；戀愛中的女友使用「撒嬌」的方法推銷自己，以贏取男友的疼愛與好感。人人都在推銷自己給他人，以達成願望。

因此，我們可以這麼說，推銷的技巧是人人必需具備的技能，「成功的推銷技巧」是人人務必習取的知識與技能。對於以「推銷為業」的推銷員來說，如果欠缺成功的推銷技巧，將何以為立？

本書以教導人人成為「推銷王」為職志，本書參酌了國內外最佳的成功推銷技巧實務資料，精心編著而成。編著方式特重簡明扼要之原則，使能一目了然，並選取二十餘篇國內最佳的推銷實務佳作做為附錄，深信不論初入推銷之門的推銷員或資深的推銷員，祇要擁有本書，處處以本書為推銷典範，則涉身於推銷世界中，必能左右逢源，到處得意。

發行人

洪 良 浩 謹識

中華民國 68 年 3 月

目 錄

第一章 成功推銷員要訣	10
一、早晨上班，充滿自信	12
二、上班途中，充分利用	12
三、準備妥當，然後出發	12
四、周密計劃，成功之本	14
五、精神飽滿，頑頭出發	14
六、推銷秘訣，勤於訪問	16
七、成功與否，端在方法	16
八、按步就班，商談必成	18
九、利用午餐，商談生意	20
十、堅守目標，摒棄偷懶	20
十一、意氣昂昂，返回公司	20
十二、精確整理，檢點工作	22
十三、主動協調，公司同仁	22
十四、提前準備，明天工作	22
十五、今天業務，澈底完畢	24
十六、輕鬆愉快，選擇歸途	24
十七、懂得享受，美好晚餐	24
十八、自我進修，升遷之途	26
十九、安心就寢，消除疲勞	26
二十、妥善安排，必能成功	28
第二章 星期一：好的開始功必成	30
一、榮譽至上，自覺第一	32
1 推銷員是值得驕傲的工作	32
2 誰是被期待的推銷王	34

3. 建立誠信至上的推銷10原則.....	36
二、精確計劃，業務為先.....	38
1. 抓住顧客的購買動機.....	38
2. 歷練充分的推銷技巧.....	38
3. 擬定推銷實施計劃.....	40
4. 把握時機，全力以赴.....	40
5. 根據事實，作詳盡報告.....	42
6. 整理好紀錄，才算完成推銷.....	44
7. 提高工作效率，爭取業務實績.....	46
第三章 星期二：踏足油門急急走.....	52
一、成功與否，端在技巧.....	54
1. 怎樣遞接名片？.....	54
2. 第一印象最重要.....	54
3. 怎樣打開話題？.....	56
4. 如何進行成功而有效的談話？.....	58
二、推銷目的，促成訂購.....	62
1. 什麼時間，訂購率最高？.....	62
2. 高明的商談法，才能獲得訂購單.....	64
第四章 星期三：提高戰果爭實績.....	68
一、洞悉心理，掌握顧客.....	70
1. 推銷員要會掌握顧客心理.....	70
2. 提高購買慾的秘訣.....	70
3. 成功的商談步驟.....	72
二、百戰百勝，商談秘訣.....	76
1. 懂得發現能促進商談成功的時機.....	76
2. 從商談到訂約的技巧.....	76
3. 商談時應注意的事項.....	78
4. 綜合結論時的要訣.....	78
5. 商談訂約時必須遵守的原則.....	78

第五章 星期四：充滿自信速行動	82
一、商品知識，推銷之本	84
二、情報廣泛，爭取先機	86
三、不怕賠償，至誠第一	88
1 對賠償問題的基本態度.....	88
2 技巧處理賠償問題，建立商譽信用.....	90
四、有效利用，銷售書信	92
1 銷售書信的優點.....	92
2 銷售書信使用的時機.....	92
3 銷售書信的寫法.....	92
五、業務報告，著重實效	94
1 何時必須報告？.....	94
2 報告與報告書的寫法.....	94
3 出差報告的重點.....	96
4 報告的方法.....	98
 第六章 星期五：揮除疲勞再努力	 102
一、客戶管理，推銷基石	104
1 交易之基本原則.....	104
2 客戶管理10原則.....	104
二、瞭解顧客，經營要點	106
1 顧客經營狀態的變化.....	106
2 顧客資金流通的變化.....	106
3 經營者私生活的變化.....	108
4 形成倒帳的原因.....	108
三、異常狀況，應即報告	110
四、貨款難收，應對措施	114
1 再請求.....	114
2 確認債務.....	114
3 中斷消滅時效.....	114
4 特殊情況延期支付.....	114

5. 貸款支票化.....	114
6. 貸款借款化.....	116
7. 貸款公正證書化.....	116
五、核對支票，兩大重點.....	118
1. 核對支票記載事項.....	118
2. 可能發生的問題支票.....	118
第七章 星期六：反省計劃嚴審查.....	120
一、一週行動，重覆反省.....	122
二、活用時間，避免浪費.....	124
1. 以不枉費行動為原則.....	124
2. 公司內時間活用法.....	124
3. 公司外時間活用法.....	126
4. 時間管理的審核表.....	128
三、自我分析，審核作業.....	132
四、如此成員，不夠資格.....	138
第八章 星期日：儲備活力看明天.....	142
一、利用假日，自我進修.....	144
1. 協力構築良好的家庭環境.....	144
2. 培養廣泛的興趣.....	144
3. 擴大交際範疇.....	146
4. 注意服飾，贏得信賴.....	146
二、掌握性格，巧於應對.....	150
三、判斷相貌，應對有方.....	154
四、男女相貌，天作之合.....	156
五、自我啓發，達成目標.....	160
第九章 值得參考的推銷實務佳作.....	172
一、您是一位高桿的推銷員嗎？.....	174
二、如何抓住大客戶.....	184
三、推銷員的動作表現.....	192

四、推銷員的待遇問題.....	196
五、顧客如何拒絕推銷？.....	202
六、如何選擇優秀的推銷員？.....	204
七、引起顧客的興趣.....	214
八、訪問禁忌.....	216
九、推銷員的服飾和儀表.....	218
十、法力無邊的三尺圈.....	220
十一、推銷的要件.....	226
十二、主持銷售會議的十大原則.....	230
十三、如何預測推銷成果？.....	236
十四、商品售後服務.....	244
十五、交談的補助劑.....	246
十六、儀容促進推銷.....	250
十七、慎選訪問時間.....	254
十八、切忌把玩客戶名片.....	254
十九、牢記客戶姓名.....	256
二十、永不爭辯.....	258
廿一、神仙·老虎·狗.....	260
廿二、推銷外一招.....	262
廿三、禿頭的推銷員.....	264
廿四、善用您的名片.....	266
廿五、鏗而不捨.....	268
廿六、不要被10%嚇退了.....	270
廿七、推銷熱忱.....	272

第一章

成功推銷員要訣

早	6:30
晨	
	10:00
上	
午	
	12:00
下	
午	
	14:00
傍	
晚	
	19:00
晚	
上	22:30

1. 早晨上班時，要有充沛的自信心。
2. 上班途中，懂得充分利用。
3. 先在公司內作完善準備，然後出發。
4. 事情一開始，必需有周密計劃，才能成功。
5. 精神飽滿，一馬當先。
6. 推銷的秘訣，端在勤於訪問。
7. 成功與否，要看推銷方法是否正確。
8. 按步就班的商談方法，是成功之本。
9. 共進午餐是商談生意的良機。
10. 堅守工作目標，摒棄偷懶，克服誘惑。
11. 意氣昂昂，高高興興的返回公司。
12. 懂得精確整理訪問資料，才算好推銷員。
13. 要積極和公司各部門協調連繫。
14. 明日工作，下班前要提前作準備。
15. 今日工作，今日完畢。
16. 輕鬆愉快地選擇回家途徑。
17. 推銷員要會享受美好的晚餐。
18. 回家後的二小時，是自我進修，爭取升遷的重要時刻。
19. 安安心心就寢，才能徹底消除疲勞。
20. 好的推銷員，都懂得妥善安排每天的作息時間。

心得紀要

一、早晨上班，充滿自信

——早上起床，要提起精神，先充實足夠的信心及活力——

1. 推銷員從醒過來開始，就要舒舒服服、快快樂樂的。
2. 醒過來，要果敢、快速地離開床舖，起床時間6點30分最適當。
3. 洗臉時，鬆懈鬆懈神經，讓全身細胞都感到痛快。
4. 用適度的運動來激發身體的活動力。
5. 享用營養豐富的早餐，開始一天的享受。
6. 詳細閱讀報紙或電視、電台新聞，充實今天的話題。
7. 整理儀容、服裝，高高興興地準備離家上班。
8. 再點檢一下推銷員必備七項用品。

推銷員必備的七項用品	(1)名片
	(2)鋼筆或原子筆
	(3)筆記簿
	(4)錢包
	(5)梳子
	(6)打火機
	(7)車票或車鑰匙

9. 親切地對家人打招呼，衝勁十足地往外走。
10. 推銷員從家外出的時間7點30分最恰當。

二、上班途中，充分利用

1. 上班途中，碰到認識的人，先親切的打招呼，也是自我訓練重要的工作。
2. 偶而改變下上班的路途，會接觸到意想不到的好機會。
3. 坐公車上班時，在車上是讀書、看報的最好時間。
4. 看報紙要看最好的報紙，國內外大事、經濟新聞、社會新聞等優先看。

三、準備妥當，然後出發

1. 到公司第一件事，是向上司、同事、部屬打招呼。

心得紀要

2. 好的推銷員最好在正式上班前20分鐘到達，以能充分準備。
3. 主動參加早晨掃除工作，跟大家打成一片。
4. 充分檢查業務用汽車或機車。
 - (1)先發動引擎，看看開動的情形，試試剎車系統。
 - (2)查看汽油是否足夠，有無加油必要。
 - (3)看看車內或裝貨袋是否清潔。
 - (4)清理車身、車輛、注意有否損壞或故障。

四、周密計劃，成功之本

1. 明白確定今天業務活動的目標及要點。
2. 充分擬定今天的活動計劃及預定路線。
3. 態度嚴肅，精神飽滿的參加早會。
4. 早會中，對商討的事項要作充分的檢討及認識。
5. 出門前再檢點下銷售用具。
 - (1)皮包中：
皮包內的東西，要整理清潔，將商品目錄，銷售手冊，收集齊全，看看有否帶訂貨單、送貨單或領收單，確認下印章、印泥帶了沒有。
 - (2)見面商談時必備的工具：
自己及公司名片、客戶名冊、潛在客戶名單、訪問準備卡、價目表、業務手冊、電話手冊、身份證明書、介紹狀、地圖、商品說明書、資料袋、統計表、筆記簿、車票或汽油錢。
 - (3)促進銷售的工具：
皮包、計算機、計算尺、利息表、樣本、商品照片、模型、報紙、雜誌廣告文件、優待折扣辦法、其他宣傳材料，如 P.O.P. Display Hanger 等。

五、精神飽滿、領頭出發

1. 先與預訂的訪問對象電話連絡好。
2. 擬定訪問路線，先後次序。
3. 向直接上司或有關人員報告自己去處。
4. 與同仁及內部工作人員打招呼，說聲“我走了”。
5. 好的推銷員要比任何人提早出公司大門。
6. 推銷員出發最適當時刻是九點半到十點之間。

心得紀要