

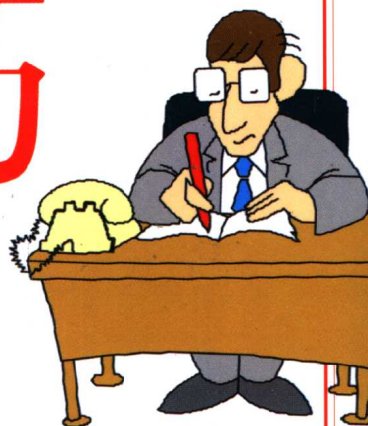


Power Sales Writing

销售 书信写作 技巧

帮你节省 80% 的
写作时间

自信地完成写作任务



(美) 休·赫什科维茨-库尔 著
(Sue Hershkowitz-Coore)
元晓颖 罗志慧 译



机械工业出版社
China Machine Press

销售沟通培训系列

Power Sales Writing

销售 书信写作 技巧

(美) 休·赫什科维茨-库尔 著
(Sue Hershkowitz-Coore)
元晓颖 罗志慧 译



机械工业出版社
China Machine Press

Sue Hershkowitz-Coore. Power Sales Writing.

ISBN 0-07-141033-3

Copyright © 2003 by Sue Hershkowitz-Coore.

Original language published by The McGraw-Hill Companies, Inc. No part of this publication may be reproduced or distributed in any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and China Machine Press.

All rights reserved.

本书中文简体字翻译版由机械工业出版社和美国麦格劳-希尔教育(亚洲)出版公司合作出版。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

版权所有,侵权必究。

本书封底贴有McGraw-Hill公司防伪标签,无标签者不得销售。

本书版权登记号:图字:01-2004-4100

图书在版编目(CIP)数据

销售书信写作技巧/(美)赫什科维茨-库尔(Hershkowitz-Coore, S.)著;元晓颖,罗志慧译.-北京:机械工业出版社,2004.9

(销售沟通培训系列)

书名原文:Power Sales Writing

ISBN 7-111-14713-8

I. 销… II. ①赫… ②元… ③罗… III. 销售-应用文-写作
IV. H152.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第058214号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:刘照地 版式设计:刘永青

北京昌平奔腾印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2004年9月第1版第1次印刷

880mm×1230mm 1/32·6.5印张

定价:19.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线:(010) 68326294

投稿热线:(010) 88379007

前言

从职业生涯的最初开始，你的效率便取决于你通过书面和口头词汇与他人进行沟通的能力。

彼得·德鲁克

本书能够帮助你有效、专业地表达自己的想法。你会因此而获得应有的尊敬和赞赏，并达到你所预期的效果。

不论你是经验丰富的老手，还是为了年终奖励而努力工作的新手，这本书都适合你。本书囊括了各个方面的写作策略，它们可以帮助你建立更为牢固的关系网，加强你在客户或者同事眼中的可信度，并且会使你对自己的专业写作技能充满自信。本书内容详尽，切合实际，同时又不乏阅读的趣味性。

本书是专为那些在各行各业中努力工作、聪明能干但是却被传统教育所误导的朋友们所准备的。在我们中间，有太多人被好心的教师灌输了错误的材料和思想。这些教师都是很优秀的人，但他们从未应付过真正的公司办公室政治，也从未需要利用电子邮件来说服潜在客户（从而完成销售指标），或是需要通过完成一份销售提案来使双方达成交易（并从中获得佣金）。我们当中绝大多数人所学到的只是如何写作才能取悦于某位教师或教授，但是在现实生活中，我们要学习的东西远比这些多

得多，而后者是这些教师或教授们无法提供的。就写作而言，我们要学的不仅仅是写作技巧和写作心理，而且还要学会如何才能吸引一位忙碌的教授抽出时间来关注我们的文字并且给予回复。

不少人多年以来都不了解电子邮件的益处（当然还有坏处）在哪里。我们中有些人运气很好，他们可以让其他人代替自己完成写作工作。但现在，不论头衔和地位，我们每个人都不得不创造出属于自己的、专业的、高效的电子信息。本书提供了详尽的相关技巧和工具，它们将会告诉你如何才能撰写出周到无误的电子信息、彻底消除阅读者的不信任感以及怎样使自己的观点得到快速而明确的表达。

本书具有很强的实际指导意义和实践性，而且内容风趣幽默。书中提供了许多新颖的方法来帮助你推销自己的想法、产品和服务。你完全可以（或者说应该）立即采用这些简单易学的方法，它们的效果会立竿见影地反映在你的钱包和公司的收益报表上。

如果你一直都希望自己对写作技巧能够运用自如，那么本书就是你实现这一愿望的宝典。本书将会在以下几个方面对你有帮助：

- 节省你目前80%的写作时间。
- 吸引你的读者阅读——并且是持续地阅读。
- 使你的文字产生最大的视觉冲击力。
- 提出要求，并实现预期目标。

- 避免写作中过时的或愚蠢的表述带给你的尴尬。
- 更有效、更有益地利用你的销售时间。
- 说服他人接受你的观点。
- 如何谦恭地写作，从而营造良好的人际关系。

只需尝试本书所介绍的一种方法，你的写作便会大有进步；一旦你能够把书中内容全部学以致用，相信你的销售事业一定会有一个质的飞跃！

致 谢

我要感谢高效能写作培训研讨会的千百万名学员，没有他们的求知热忱，本书就不可能问世。他们鼓励我创作本书以方便他们带回家复习，帮助他们记住课堂上听到的那些新颖、实用的观点，并让他们比在公司培训课上获得的更多。我很感激他们提出的要求。

我要感谢我在美国演讲人协会（NSA）的朋友们，是他们鼓励我创作此书。没有NSA的好朋友乔·沙博诺的帮助，我的职业生涯不会取得今天的成就，更不用说出版自己的著作了。不能不提的还有拉里·温格特，他以其独特的方式激励了我的写作。

麦格劳-希尔公司的巴里·内维尔向我提出了整理出版此书的建议，在此我要向他致谢，感谢他为我提供的写作环境。对不起，巴里，这本书让你久等了，感谢你的体谅和幽默感。我还要感谢贾尼丝·雷斯以及所有那些我只见过缩写名字却素未谋面的编辑们，你们的工作使我免于因自己的拙劣文笔而蒙羞！感谢各位的友善、耐心和专业精神。

还要感谢您——我的母亲洛伊丝·赫什科维茨，感谢您一直对我忙碌工作的理解。这份感谢还要送给我的朋友们。我很感

VII

激我们仍然是朋友，尽管我与你们疏于联络！

谢谢我的儿子迈克尔。你一直是我最好的老师，是你让我了解到生命的真正意义何在。

最后要感谢我的丈夫比尔。感谢你为我所做的一切，一切的一切！

目 录

前言
致谢

第一部分 准备

第1章 准备写作	3
第2章 如何让预写作的四个问题发挥作用	9
第3章 简化具体写作	21
第4章 修改：最后的步骤	31

第二部分 写作心理学

第5章 常规性信息的写作	43
第6章 写给不友好的读者	51
第7章 设置“缓冲区”	57
第8章 积极地、有说服力地并且专业地传达负面消息	67
第9章 以友好、合作的态度结尾	75
第10章 永远不要说抱歉	81

第三部分 推销你的想法

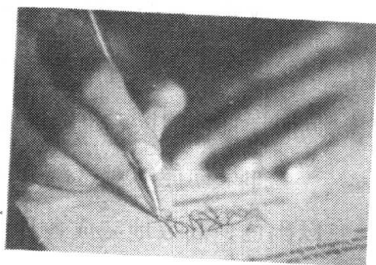
第11章	关注是什么影响了他们	93
第12章	抓住他们的注意力, 推销你的想法	105
第13章	创造兴趣, 使他们与你保持一致	115
第14章	表述特性	123
第15章	充分解释, 但不要过多	129
第16章	提出你的要求	143

第四部分 使之更加完美

第17章	标准用语	157
第18章	正确选词	171
第19章	电子邮件礼仪	185
第20章	提升你的价值	193

译者后记	197
------------	-----

第一部分



准 备

成功、尊敬、赞赏，这就是本书的全部内容——教会你如何以恰当的方式进行商务写作，从而保证你成功地实现预期目标，同时保证你的读者也能够成功地从中获取他们需要的信息。

如果你能够对这部分所介绍的技巧善加利用，那么你就可以出色、高效地完成各种商务文案的写作。你还记得自己在高中时那位对语法要求十分苛刻的英语老师吗？现在你完全可以不再理会她曾给你规定的那些条条框框了。（要知道，她可是一辈子都处在象牙塔的学术氛围里，从来没有经历过你每天所面对的销售任务、产品细化以及说服经理之类的压力。）学会这些基本的但却是非常实用的写作策略之后，你会对自己更有信心，并且能够把以前花费在写作上的时间节省多达80%。

你的写作工作完全有可能变得更轻松、更高效和更自信。现在，就让我们开始吧！

第1章

准备写作

如果在出发之前没有做好规划，那么选择哪个方向出发是没有什么本质区别的。

刘易斯·卡洛尔 (Lewis Carroll), 《爱丽丝漫游仙境》

假如有一种写作方法，它能够帮你把当前花费在写作上的时间节省80%，你会感兴趣吗？假如有一种写作方法，它不但能够提高你的写作效率，而且能够使你的作品内容更具条理、主旨更加明确、收效更为显著，你愿意去进一步了解它吗？假如有一种写作方法，它能够让你业绩更出色、盈利更轻松，同时让你更容易博得应得的尊重与赏识，你愿意采用这种新颖而简易的写作技巧吗？

“三步写作法”就是这样一种神奇的方法，它会彻底地改变你的生活。一位我曾与之共事过的CEO形容“三步写作法”时



说道，在他学会这种方法之前，他最长一次曾经憋了两个半小时还不知从何下笔。如果你也曾承受过下面这种与他类似的煎熬——眼睛盯着电脑屏幕，敲上几个字，删掉；再敲上几个字，起身去喝了一杯咖啡，回来把它们又删掉；查看一下天气（直接从窗户望望天，或是上网查询一下天气预报）；重新回到文档的界面上，敲上几个字，再次删掉；再去喝一杯咖啡……那么现在我要祝贺你了：那样的痛苦经历再也不会降临到你的头上了！有了“三步写作法”，你完全可以轻松地下笔、有条理地写作并且高效率地编辑你的文字！

预写作是提高写作效率和写作水平的“催化剂”

预写作是“三步写作法”的第一个环节。通过写作前的准备，你可以快速地确立起写作方向和写作目标，这样在实际动笔的时候你会发现写作可以变得和我们谈话一样容易。那么，何谓“预写作”呢？顾名思义，就是在真正动笔之前抽出时间思考。它只需你抽空回答以下四个简单的问题：

- 我为什么要写作？
- 我想说些什么？
- 我想实现什么目的？（我的写作动机是什么？）
- 下一步应该采取什么行动？我的读者知道行动的内容吗？
知道该由谁来采取行动吗？

这些问题简单吗？显然，它们非常简单，而且简单得似乎有



点儿令人难以置信，是不是？不过这里你可不能轻敌——这些问题决非它们表面看上去那么简单！一次，我有幸为一个美国政府部门实施为期两天的“高效能商务写作”培训。当时顾客接受了我的培训计划，但同时他还给了我一份协议，要求我在培训中使用的全部材料都必须获得他的批准才能使用，并且他有权对材料的任意部分或全部进行编辑、修改、调整或是删除。

我按照自己实施企业培训的程序，要求该部门的学员们每人上交自己的样文。一般我会要求他们每人上交三篇，然后我会围绕这些样文的优点和缺点来设计培训课程。当时这位顾客认为每人三篇样文还不足以让我充分了解学员们的水平，于是他要求他的下属们足足上交了大约500篇样文。我审阅（而且是一一审阅）之后设计了课程的教案交给顾客审核。但他在电话里却显得有些不高兴。“开头的四个问题我看根本就没必要，”他说，“我的手下至少都是本科学历，这种问题对他们来说简直就是小儿科嘛！”

我当然很清楚这些问题的基础性与简易性。我只好向他表示，我完全同意他的观点，并提醒他我会与学员们共度两天的时间。到时如果有必要的话，我会对这些问题加以调整的。不过他对我的反应仍然不满意。他说，如果我坚持的话他可以批准我使用该教案，但他坚持认为那些问题对于他的下属们来说“毫无意义可言”。

结果怎么样呢？现如今，9年过去了，这些问题仍在显示着它们顽强的生命力！来自丹佛、纽约、马丁堡以及西弗吉尼亚



学习班的学员们仍然在严格遵循着这四个简单的问题进行写作，他们以这一程序提醒自己写作前应该注意什么。这四个简单的问题帮助他们节约了大量的写作时间，并且保证了他们的写作不会偏离主题。

预写作为你阐明了写作目的，使你能够把握正确的写作方向

如果你住在俄勒冈州的本德，而想开车去佛罗里达州的博卡拉顿，你一定不会说走就走，而是会先对整个行程加以规划，考虑此行的目的并做出相应的安排。如果你以旅行的效率为目标——即尽快抵达目的地，那么你的安排会是一种情形；如果你以沿途观光为旅行目标，则会做出另一番安排；如果你的目标是要探寻最热门的、最冷门的或是最具有历史意义的旅游线路，那么显然你的规划又会是完全不同的一种情形。总之，你选取的路线取决于你的旅行目标。如果不做事先规划，你也许最终会停在缅因州的班戈而不是博卡拉顿。当然，也许你并不介意绕道那里再继续旅行，但你想过没有，这样一来，你的同行者以及那些在博卡拉顿等候你的朋友们该如何是好呢？

问题就在这儿：如果你连去向都不清楚，又怎么可能到达目的地呢？

其实在生活中，我们做每件事情之前都要做规划。要想完成销售指标，我们得先想好需要联络几个买家；要想在商务旅行中穿得既舒适又体面，我们得提前在行李箱里装好必备的服



饰；要想一次把东西买齐，我们得在出门前列好购物清单……可是，为什么我们在写电子邮件和回复别人邮件的时候，却往往会忽略“做规划”这一环节呢？我们会想当然的以为，读者们也会像我们欣赏自己的杰作那样欣赏我们文字上的繁文缛节，也会愿意陪着我们绕着主题一遍遍地兜圈子。这种“想当然”实在是大错而特错啊！

高效能写作者具有十分明确的写作目的。他们知道自己想要实现什么目标，并且在写作中善于运用各种心理学的技巧来吸引读者（在后面的章节里我们将会具体介绍这些心理学技巧）。预写作可以帮你确定写作目标，这样你便可以以将读者的思路引向你的目标，从而最终实现你的预期效果。

预写作——即回答前面提到的四个问题——能够帮助你在落笔前的迷茫和混乱中理清头绪，为你勾勒出清晰明确的写作目的和预期效果。因此说，回答这几个问题所花费的两分钟时间可以为你在后面的具体写作中节省出几倍甚至几十倍的时间！想想看，如果因为落笔前没有考虑清楚而写写删删、瞪着电脑屏幕发呆或是追加一封又一封邮件向没看懂的读者解释，这样浪费掉的时间加起来不知道要有多少个“两分钟”呢。

预写作之所以能够大幅度的提高你的写作效率，其关键就在于它能令你在动笔前充分认清并理解自己的写作目的。一旦确定了出行方向和出行方式，你的旅途就可以避免绕弯路了，不是吗？