

善用午餐時間創造訂單



商業午餐

The **Art** of the **Business Lunch**

的藝術

作者／羅賓·潔 Robin Jay 譯者／丁惠民

別小看一頓午餐的時間！

商業午餐女王以她三千多次商業午餐的經驗
教你如何利用中午12點至2點的黃金用餐時間
開發驚人又具商機的訂單人脈

台灣《商業周刊》1019期商周書摘特別推薦



商業午餐的藝術

善用午餐時間創造訂單

The Art of the Business Lunch



Education Your Learning Partner

美商麥格羅·希爾國際出版公司台灣分公司

行銷規劃叢書 MP093

商業午餐的藝術：善用午餐時間創造訂單

原 著 羅賓·潔 (Robin Jay)
譯 者 丁惠民
特約編輯 林怡君
行銷業務 林政鴻 陳嘉倫 李永傑

出 版 者 美商麥格羅·希爾國際股份有限公司 台灣分公司
地 址 台北市100中正區博愛路53號7樓
網 址 <http://www.mcgraw-hill.com.tw>
讀者服務 Email: tw_edu_service@mcgraw-hill.com
Tel: (02) 2311-3000 Fax: (02) 2388-8822
法律顧問 普華商務法律事務所蔡朝安律師、朱瑞陽律師
劃撥帳號 17696619
戶 名 美商麥格羅·希爾國際股份有限公司 台灣分公司

亞洲總公司 McGraw-Hill Education (Asia)
60 Tuas Basin Link, Singapore 638775, Republic of Singapore
Tel: (65) 6863-1580 Fax: (65) 6862-3354
Email: mghasia_sg@mcgraw-hill.com

製 版 廠 長城製版廠 2918-3366
電 腦 排 版 菊舍工作坊 2331-9430

出 版 日 期 2007年6月 (初版一刷)
定 價 280元
原 著 書 名 The Art of the Business Lunch

The Art of the Business Lunch © 2006 Robin Jay Original English language
edition published by Career Press, 3 Tice Rd., Franklin Lakes, NJ 07417 USA.
All rights reserved.

ISBN : 978-986-157-404-2

※著作權所有，侵害必究。 如有缺頁破損、裝訂錯誤，請寄回對換。
總經銷：農學股份有限公司 電話：(02)2917-8022



商業午餐的藝術

善用午餐時間創造訂單

The Art of the Business Lunch

**Mc
Graw
Hill**

Education *Your Learning Partner*

美商麥格羅·希爾國際出版公司台灣分公司

前言

我曾經擔任廣告部門主管達十八年以上，在這段期間裡，總共與顧客共進三千次以上的午餐，這個數字的確很驚人！

從這十幾年的午餐經驗中，我學會了哪些事是該做且有效、哪些則是毫無效果。藉由這些午餐的約會，我建立且維持成功的工作與個人關係，因為這些關係的協助，我的銷售績效得以有百分之兩千的成長！並因此在拉斯維加斯地區贏得「商業午餐女王」(the Queen of the Business Lunch) 的封號。我的朋友與同事常常會打電話問我可以到哪些地方用餐，以及在用餐時該做些什麼。

我將在本書具體說明與顧客用餐的技巧，以協助讀者建立更實質且更具獲利性的關係。與顧客建立緊密連結的最佳方式之一，就是與她們共進午餐。當你在社交場合中導入商業關係時，與顧客相處的動力也會隨之改變，因為在此情境之下，你可以建立更強大的關係基礎。我是在與顧客打高爾夫球的經驗中，發現這個現象。

相信與顧客一起打過小白球的讀者，一定也發現了這個秘密。如果你未曾和顧客打過高爾夫球，那麼容我在此說明當與顧客一起揮桿時，會發生哪些事情。事實上，你未必要善於揮桿，甚至不需要喜歡高爾夫球，也一樣能了解何以這是一個很棒的商場社交運動。通常，在打高爾夫球時，必須與球伴共乘一輛高爾夫球車，為時約五個小時之久（除非你選擇步行的方式）。在這輛小小的車上，你們必須坐得非常近。你們的球賽可能進行得很順利、或只是馬馬虎虎——但不管如何，你都會與顧客分享這一切，而顧客也會與你分享整個打球的過程。當然，在與對方緊鄰而坐的這五個小時中，你不可能完全對此人沒有新的認識，換句話說，你一定能因此而更了解顧客。

因此，如果你的顧客對他的工作不滿意、對家庭生活不滿意，或是正面臨一場試煉，你應該多少能從對談中探出一點訊息。在這類的場合中，我曾經得知許多有關顧客的事，若不是因為這些場合與機會，我可能永遠都不知道這些事——通常這些事與生意往來比較有關、有些則比較偏向個人性質，有時兩者皆是。從這些場合中，可以得知有些顧客正在找尋新的工作、甚至他們的主管正在另覓他職。在一場高爾夫球賽中，你可能會發現某個人的個人或工作生活細節。

最大的挑戰在於善用判斷力、專注於球賽，並扮演好東道主的角色。只要能做好這三件事，你就能撥開企業迷霧，並看見客戶的真實面。如此一來將能更進一步了解顧客，並藉此與

顧客有更好的互動與合作關係。

但並不是每個人都打高爾夫球。那麼該如何讓不打高爾夫球的顧客顯露出內在真實的一面，並卸下部分的心防呢？答案是：與他們共進午餐！

神奇的午餐

飲食是人與人之間最佳的聚點與共同點。每個人都得吃飯，不管是選擇吃具健康概念的飲食、垃圾食物，或是介於兩者之間的料理，人人都必須張口吃飯。而與某人共進一餐，將會永遠改變你與此人的關係。用餐結束後，你可能會更喜歡這個人、也可能會更討厭這個人。根據對方於進餐時所分享的資訊或在餐廳中的行為舉止，你可能會因而尊敬對方、或不再尊敬此人。不管是好是壞——你都會對此人有更多的認識！如果你知道如何對待此人，並掌握他的性格，那麼你將會發現，你可能想與某個曾經與此人有過生意往來的人共進一餐。要發掘對方究竟是何方人士，最快的方法就是與他共進一餐——它能揭開所有外在掩飾，並揭露出內在的真實面。

這就是為什麼有些經理人喜歡利用午餐時間面談應徵者的原因。這種做法可以看出一個人的真性情。誰能夠想到在一頓簡單的午餐中，會出現什麼神奇的事情呢？

如果你不相信與人共進一餐可以對彼此的關係產生鉅大的

影響，那麼不妨在Google搜尋引擎中輸入「Breaking Bread」（擘餅、分享麵包）這幾個字，將立刻跳出超過一百萬筆的資料！其中包括有關聖經相關內容的參考資料（在聖經中有許多章節描述耶穌與門徒如何擘餅而食），以及如何透過分享食物，將原本冷冰冰的房子化為溫暖的家。由此可見，分享食物的確是一種神奇的經驗，而這種經驗將能永遠改變你與他人的關係。

從本書中，你將能學到安排商業午餐的正確方法，以及如何藉此讓你的業績、顧客滿意度，與整體績效都獲致實質的成果。你是否希望能提升生意往來關係並創造更多的銷售佳績？你對你的工作是否感到滿意？你是否樂在工作與事業中？

當你了解與顧客分享食物的重要性與有效性後，將會看到你的銷售業績、事業績效，以及最令人感到驚訝的——你的個人生活，都獲得改善的訊息。學會如何帶顧客共進午餐，並藉此強化你與顧客的個人關係，將能讓你在各方面都獲得更高的滿意度。不過，商業午餐並非輕易就能安排好。

在商業午餐的安排與進餐上，可能會出現許多問題，因此在本書中，我將告訴讀者應該注意哪些事項。例如：哪些餐點絕對不能點？午餐時間是否適合小酌一杯雞尾酒？是否適合談及個人感情生活、或說一些帶有顏色的笑話？如何判斷對方是否接受你的行為舉止？你的穿著是否有所影響？

我們都曾經看過有些同事的業績就是比其他人好。比起其

他人，這些人就是深受客戶的喜愛、可以簽下更多的生意，並能得到更多成就與快樂。之所以如此，通常是因為這種人找到一種可以讓顧客感到與眾不同的方法，因此他們的顧客喜歡和這些人合作，而不願選擇其他人。

你必須改變觀點並站在顧客的角度著想，即以顧客的觀點看事情。如此一來，即可找出一種讓顧客喜歡、尊重，並欣賞你這種做事模式的方法。如果你將顧客的需求放在前面，最終你的需求也同樣會被滿足——擁有更多的顧客，當然隨之而來的，就是更多的成就。

更何況，真心關懷他人還能讓自己對工作充滿熱情。因為你不只是「做生意」，更因此進入他人的生活。人們將因此認定你是一個關心別人的人，且心中存著最好的善念，同時這樣的認定將會與時俱增。讓顧客感受到你的特別對待，他們就會踏出與你合作的腳步。

與他人共進午餐是了解對方的最快方法之一。最能表露出一個人的真實面的最佳場合，就是在餐桌上。無限成長（Growth Unlimited）公司的創辦人亞特·費提格（Art Fettig）曾經提到，幾年前他曾經和一家專門製作潛意識音樂的公司總經理共進午餐。費提格想要和這家公司合作，一起製作適合小朋友聽的錄音帶。由於在用餐時發生了一些事情，以至於原本有些遲疑的他最後還是打退堂鼓。

事情發生的經過是這樣的：餐廳的女服務生推著餐車走過

來，餐車上放了十幾種點心。那位總經理告訴女服務生，他要
把每一種高價位的點心都打包一個帶走。他打算帶回去給家人
吃，並且將這筆費用記在公司帳上。

亞特心想，這家公司的氣數應該不會太長（如果從這位總
經理的行為可以看出該公司的實際狀況的話），而在六個月
後，這家公司真的申請破產。事實上，在此之前，亞特已經和
此人在辦公室碰過好幾次面，但卻無法像在共進午餐時，能如
此快速地看出這個人的道德瑕疵。

如同打一場高爾夫球一般，也可從一頓商業午餐中看出許
多事情。大部分的人在輕鬆的氣氛下，都會稍微降低一點防衛
之心。對關係的建立與看清某人的真實面來說，這通常是個很
好的方法。

我最近讀到暢銷書作者約翰·克里默（John Kremer）所寫
的一段話，他在一封個人電子報中寫到：「所有的行銷與經營
管理，都可以歸結到同一件事：建立關係——或者我比較喜歡
的一種說法是，交朋友。沒錯，你所要做的就是交朋友。」

當我第一次讀到這段話時，真的有如醍醐灌頂。他說出了
我長久以來一直相信的事，而且說的理直氣壯。不管是行銷、
管理，或任何其他與「關係」有關的業務，我們很容易想到其
主要目標是「建立關係」。當我深入思考這一點之後，更確認
為克里默的說法是對的。

如前所述，人們喜歡與自己喜歡的人往來，換言之，人們

確實比較喜歡和朋友往來。因此商業往來的成功關鍵就是成為顧客的朋友，或至少維持「友善的關係」。《*The Little Red Book of Selling*》一書的作者傑佛瑞·吉特默（Jeffery Giltomer）指出：「做成一筆生意，可以賺到一筆佣金；交到一個朋友，可以賺到未來。」

在觥籌交錯間，很容易就能交換秘密，分享想法、期望、失落，及其他個人經驗。重要的是，你必須學會哪些事可以提出來、哪些又應該放在心裡。即便你正在與對方建立關係，並希望最終能成為朋友，但有些事情仍需謹慎小心。就如同你不會和陌生人談論私事一樣，你也不應該與顧客談論工作上的問題——特別是與新顧客。不過如果顧客想要和你分享工作上的痛苦與煩惱的話，那又是另外一回事了。

如果聚餐安排得宜，大部分的人都會樂在其中，在聚餐中還可以得到許多以前不知道的事。不過，請務必記住：每一次的商業午餐都應該量身訂作不同的安排，而且適用於你的東西，未必適用於你的顧客。

透過本書，除了幫助讀者為顧客帶來更好的「感覺」外，還會說明具體的方法，以教導讀者如何獲致更好的商業關係。

在從事銷售工作的那幾年裡，我的客戶每一年都會增加，我不但和顧客成為好朋友，還和他們的上司及同事成為好朋友。是否曾經有人熱情地向他的上司或同事介紹你，而且你很快就喜歡或接受面前這位新朋友？你之所以很快就接納這些

人，是因為有人極力推薦！而當你稍後深入了解這些人時，你會開始了解這些人何以如此友善、如此受歡迎。不管何時與這些人共處，你都會深深肯定彼此間的友誼。

有些人天生就具有親和力，但更多人在面對某些社交與職場環境時，都會經歷一段相當難熬的過渡期。現在透過本書，你不只能學會如何配合他人，還能學會如何將焦點放在他人身上——這將能讓別人對你更具好感。

我還會指引讀者面對與處理令人聞之色變、不堪其擾的「性別戰場」。你以為兩性問題已經不存在了嗎？錯了！在費絲·波普康（Faith Popcorn）與麗詩·馬瑞格得（Lys Marigold）合著的《爆米花報告 III：用價值行銷打動女人的心》（*EVEvolution: The Eight Truth of Marketing to Women*）一書中，提出以下的觀察：「男人與女人的思考方式、溝通模式、消費動機……都不相同。男人只想要完成交易，女人則對建立關係感興趣。不管在哪裡，女人都要找出連結。」

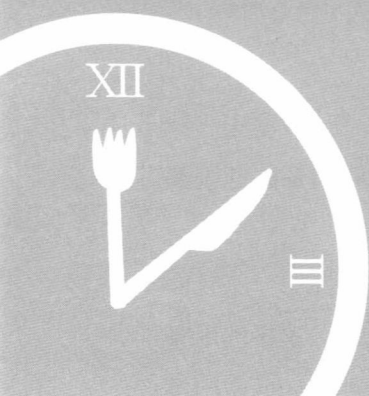
不過話說回來，前一刻，男人在籃球場中可以相互「單挑」，但在下一刻同隊與他人競技時，卻又能稱兄道弟。因此在建立關係這件事上，到底是男人還是女人比較厲害呢？

相信許多人都聽過約翰·格雷（John Gray）博士所說的：「男人來自火星、女人來自金星」，我也相信每個人都同意男女的確有別！因此當考量商業關係時，應該將性別差異納入考量。而且不管是商業午餐、早餐，或晚餐，都屬於社交場合，

因此在一開始就應該先拉出並尊重性別界線。在第7章中，我將會列舉出男女溝通方式的差異，以及當你與顧客共進午餐時，這些不同的溝通方式各代表什麼意義。

另外，我還會舉出有哪些簡單的方式可以避免第一次見面時的尷尬。也許你曾經想過究竟應該到顧客的辦公室接他用餐呢？還是直接約在餐廳碰頭？在書中我將會說明該如何做出選擇。還有，你是否曾想過不同的餐廳會產生不同的影響？沒錯，正是如此！用餐時要注意哪些手機接聽禮儀？誰才有資格隨自己高興愛講多久就講多久？你曾經想過的這些細節，將可能為你帶來不同的結果——僅止一次與對方吃飯的機會，或是因此建立長久且持續的緊密關係。

當你充分了解善於建立關係的重要性後，你就愈容易學會如何在午餐時間建立關係。我可以與讀者分享這門學習多年的學問，並教導讀者如何藉此提升業績、凝聚關係，並讓午餐時間成為你一天中最具生產力與最享受的時刻。我以拉斯維加斯居民的身分，與讀者打賭此言不假。



目次

前言	3
第1章 商業午餐學問大	15
第2章 外表：決定第一印象	33
第3章 初次見面：商業「約會」	49
第4章 接送顧客：車程中的樂趣	67
第5章 選擇完美的用餐地點	75
第6章 手機接聽禮儀	93
第7章 做好準備，一切順遂	99
第8章 同甘共苦的朋友	115
第9章 商業午餐的「該」與「不該」	121

第10章	應避免的主題	149
第11章	說話與進食的時機	163
第12章	沒有白吃的午餐：買單的技巧	171
第13章	絕對必要的用餐禮儀	181
第14章	應徵工作的午餐之約	205
第15章	社交午餐：成功人士的人脈金礦	219
第16章	道別與後續接觸	231
	最後的叮嚀	237

