

卡內基銷售談判九大法則

人人需要

如果，醫生懂得銷售自己的專業，病人就會信任他
如果，上班族懂得銷售自己的創意，老闆就會肯定他
當然，業務員懂得銷售自己的產品，客戶一定會認同他
人人需要銷售力，但是，你擁有了嗎？

銷售力



黑幼龍
黑立言 著
謝其濬 整理

持本書免費體驗卡內基
價值2500元
詳閱第247頁



國家圖書館出版品預行編目資料

人人需要銷售力：卡內基銷售談判九大法則／黑幼龍, 黑立言著；
謝其濟整理. -- 第一版. -- 臺北市：天下遠見, 2004〔民93〕
面：公分. -- (心理勵志；175)

ISBN：986-417-281-6（平裝）

1. 銷售 2. 成功法

177.2

93004933

典藏天下文化叢書的 5 種方法

1. 網路訂購

歡迎全球讀者上網訂購，最快速、方便、安全的選擇
天下文化書坊 www.bookzone.com.tw

2. 請至鄰近各大書局選購

3. 團體訂購，另享優惠

請洽讀者服務專線 (02) 2662-0012 或 (02) 2517-3688 分機 904
單次訂購超過新台幣一萬元，台北市享有專人送書服務。

4. 加入天下遠見讀書俱樂部

- 到專屬網站 rs.bookzone.com.tw 登錄「會員邀請書」
- 到郵局劃撥 帳號：19581543 戶名：天下遠見出版股份有限公司
(請在劃撥單通訊處註明會員身分證字號、姓名、電話和地址)

5. 親至天下遠見文化事業群專屬書店「93 巷·人文空間」選購

地址：台北市松江路 93 巷 2 號 1 樓 電話：(02) 2509-5085

人人需要銷售力

卡內基銷售談判九大法則

作者／黑幼龍、黑立言

整理／謝其濤

系列主編／李桂芬

責任編輯／方怡雯

封面暨美術設計／吳慧妮

封面攝影／陳宗怡

出版者／天下遠見出版股份有限公司

創辦人／高希均・王力行

天下遠見文化事業群 總裁／高希均

發行人／事業群總編輯／王力行

天下文化編輯部總監／林榮崧

版權暨國際合作開發協理／張茂芸

法律顧問／理律法律事務所陳長文律師、太穎國際法律事務所謝穎青律師

社址／台北市104松江路93巷1號2樓

讀者服務專線／(02)2662-0012

傳真／(02)2662-0007；2662-0009

電子信箱／cwpc@cwgv.com.tw

直接郵撥帳號／1326703-6 號 天下遠見出版股份有限公司

電腦排版／立全電腦印前排版有限公司

製版廠／立全電腦印前排版有限公司

印刷廠／盈昌印刷有限公司

裝訂廠／政春裝訂實業有限公司

登記證／局版台業字第2517號

總經銷／大和圖書書報股份有限公司 電話／(02)8990-2588

出版日期／2004年4月15日第一版

2005年5月5日第一版第17次印行

定價／250元

ISBN：986-417-281-6

書號：BP175



天下文化書坊 <http://www.bookzone.com.tw>

※ 本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換。



銷售力

人人需要

卡內基銷售談判九大法則



黑幼龍
黑立言 著
謝其濬 整理

目錄

004 序一 銷售，無所不在 黑幼龍

008 序二 運用本書的九個建議 黑立言

013 【序曲】 人人需要銷售力

025 【銷售談判法則一】 真誠地以他人的角度了解一切

【我的實戰錄】 大華投信投資理財部副總經理 張幼綺：當客戶的眼睛和耳朵

047 【銷售談判法則二】 很快地談論客戶感興趣的話題

【我的實戰錄】 潤安機電總經理 李志宏：搭起和諧溝通之橋

073 【銷售談判法則三】 主動了解如何滿足客戶的需求

【我的實戰錄】 上海商業銀行忠孝分行經理 張文珍：有專業能力才能滿足客戶的需求

097 【銷售談判法則四】 給予對方足夠的資訊，提供解決辦法

【我的實戰錄】 台灣IBM系統事業處資訊工程師暨行銷專員 吳郁嫻：站在客戶的角度來介紹產品

人人需要銷售力

CONTENTS

卡內基銷售談判九大法則

121 【銷售談判法則五】澄清疑問，化解反對意見

【我的實戰錄】

南山人壽展新通訊處經理 梁金鳳：贏得信任，讓客戶的「NO」變成「YES」

145 【銷售談判法則六】引發他人想要購買的慾望，贏得承諾

【我的實戰錄】

林內瓦斯器具公司進口品營業處處長 張宏彰：讓產品的價值比價格重要

169 【銷售談判法則七】深耕現有客戶，積極開發新客戶及培養班底

【我的實戰錄】

卡內基訓練副總經理 黃德芳：熱心助人，二十四小時不打烊

193 【銷售談判法則八】建立願景、訂立聰明目標、有效運用時間

【我的實戰錄】

品香茶葉董事長 李麗芳：打造願景，把「行業」變「事業」

215 【銷售談判法則九】保持熱忱

【我的實戰錄】

大眾銀行消費金融處副總經理 黃秀華：熱忱是業務員的先天條件

237 【結語】敲開客戶心底那扇門

【序一】

銷售，無所不在

黑幼龍

以前到羅馬去玩時，其中一個景點是競技場。導遊向我們介紹了很多資料，像有多少座位，地下層的設計，入口的安排等，到現在都已經記不得了。當時最深的印象是古代的羅馬人真奢華，真殘忍，居然可以在酒池肉林中觀賞獅子吃人，或人殺死獅子。怎麼這麼不人道！

然而這種殘酷的遊戲，是怎麼停止的呢？傳說有一位神父看過這廝殺的場面後，認為很不應該。於是就一個人到處「推銷」他的理念，最後這種從國王到販夫走卒都習以為常的殘忍聚會終止了。龐大的競技場也廢棄了。

這位神父的銷售能力真好。

想像一下今天的辦公室、工廠或任何機構中，如果我們什麼銷售能力都沒有，會是一個什麼模樣？我的意見常常得不到他人的支持；當別人的想法跟我的

是差不多的，說出來後同事們卻一致叫好……。久而久之，我會覺得很沒意思，換另一家公司工作狀況也一樣，漸漸地令我們失去自信，覺得孤單，真的很悲慘。因而，無論你是會計師、工程師、醫師或建築師，都必須要有銷售能力，甚至還要相當喜歡銷售。

美國前駐華大使司徒雷登的父親是一位基督教的傳教士。他小時候也常跟著父母一起當街發傳單，呼籲大家信教。多年後。司徒雷登還談到他是多麼地厭惡別人躲避他們，或不屑的反應。這種叫賣式的銷售方式的確很難受，很多人甚至以為銷售本來就是這樣充滿壓力與無奈。

這本書告訴我們，銷售工作可以是充滿樂趣的。

就以一位保險業務員來說，當他做成了一份保單後，可能覺得好辛苦。也可能覺得賺到了一筆錢。但要是這位業務員能感受到這位客戶的家人，今後因保險帶來的保障，或全家人的安全感，他對銷售工作一定更開心。他找到了願景。他找到了價值。

卓越的業務銷售人員不見得一定要能言善辯，或滔滔不絕。黑立言本人也不

是這樣子的。他曾在美國做過會計師，後來到耶魯大學攻讀企管碩士，後來又專程到美國卡內基訓練機構去學習「優勢銷售」課程，從學員、助教到講師，用了一年的時間，而且還一面學，一面跟著去拜訪客戶。接著又在台灣舉辦卡內基優勢銷售班。十年來，很多公司，包括高科技、金融業、保險公司等業務人員與主管都是他的學員。黑立言在銷售工作的理論與實務的結合經驗，的確能幫助他成功提升銷售能力，而且滿懷喜悅。

克萊斯勒汽車公司曾一度陷入困境，幾乎要宣布破產。當時的董事長艾科卡說服了美國參眾兩院的國會議員，破例通過了一項救濟法案，提供二十五億美元給克萊斯勒度過難關。結果克萊斯勒汽車不但免於破產，而且提前將這筆錢歸還政府，後來業績還蒸蒸日上。艾科卡是工程師出身，年輕時甚至很內向害羞，口才拙劣。他將這種銷售自己理念的能力，歸功於他所接受的卡內基訓練。他曾在自傳中多次提到這點。可見銷售能力並非天生，而是可以學習的。

成功、快樂的銷售人員需要有信心。因為他真的相信自己是在幫助顧客購買，因而他常以顧客的角度來思考。

成功、快樂的銷售人員常關心他的顧客，為他們服務，與顧客保持良好的人際關係，是長遠的、雙贏的互動。

成功、快樂的銷售人員會問問題，並且注意聆聽。只會一味地講解自己的產品的功能，常無法得到顧客的迴響。

最後，成功、快樂的銷售人員要想在這改變迅速、競爭劇烈、壓力倍增的社會中，繼續學習，保持成長，才能恆常如此。

【序二】

運用本書的九個建議

黑立言

一、用「半滿」的心態來看這本書。我們常聽過的一個比喻，就是把學習心態比喻成杯子裡的水。如果你的杯子是滿的，覺得自己什麼都知道，不需要學習，我想你也不會買這本書。

有人又說學習時要把水倒光，用空杯子的心態來學習，這麼做也很可惜，因為你的經驗與想法一定有它的價值。

所以我建議，在閱讀這本書時，想想看，是否有應證你個人過去的成功銷售經驗？是否在過去的銷售經驗中，有哪個環節沒做好，使得你沒有拿到訂單？在閱讀的同時，去回顧自己的銷售經驗，相信是從這本書中獲益良多的最佳辦法。

二、不要一次就把這本書看完——除非你是為娛樂而讀這本書。在閱讀期

間，常常要停下來思考，問問自己何時、如何運用這些原則與方法。

根據心理學家的研究，一個新習慣要經過二十一次的練習才能養成。這些原則是否能成為你的法寶，只能靠不斷的複習和運用，才能養成習慣，沒有別的方法。

所以我建議，遇到機會就馬上運用這些原則。把本書當作工作指南或手冊，以解決日常碰到的銷售難題。

三、閱讀的時候，可以用各種色筆來做記號。凡遇到你認為可以用得上的意見，便在文字下面劃線。假如那是個上好的意見，還可以加上「*」的記號。在書上做記號不但有趣，而且在複習的時候，也會更快，更簡單。

四、在從頭到尾讀過一遍後，最好每個月能找出幾個小時做複習。每天把這本書放在容易拿起來翻閱的地方，像床頭櫃或馬桶上，你就有較多機會去翻一翻，把裡面所談到的許多銷售理念牢記在心頭。

五、要多找機會與同事，朋友，甚至家人分享你的閱讀心得，讓他們成為督促你養成良好銷售習慣的動力。

六、利用筆記本自我檢討與評估。有一位華爾街的銀行總裁，曾經在卡內基訓練中，談到他如何利用一套高效率的方法去自我改進，以下是他的描述：

「好幾年前，我就開始用筆記本記下每天所做的事，然後在週末仔細對照、反省，重新檢討與評估。我會自問：

『在這一次的拜訪中，我有沒有犯下什麼錯誤？』

『有哪些地方我做的很好，哪些地方還可以更好？』

『這次訪談中，我從客戶身上，學到了什麼？』

這個自我分析和自我教育的做法，增強了我下決斷的能力，也使我在與客戶交往的過程中，獲得許多成長的機會。所以說，我的成功應歸功於這個習慣，這一點都沒有誇張。」

你在應用本書所提到的觀念時，為何不用類似的方法，去檢驗自己的工作成效呢？

七、這本書的每個章節，都有一個【你可以這麼做】的練習單元。建議你確實地做做看，並把你所寫下的想法或意見，拿給比你更有經驗的同事或主管看，

並請他在看完後給你一些建議，因為他們的意見，會讓你用更寬廣的角度，來檢討改進自己的銷售能力。

八、保持積極的態度。本書的原則與方法是經過卡內基九十幾年的經驗為出發點，但並不能保證你第一次用就成功。遇到運用效果不盡理想時，最好能重新複習這本書，並問問自己：「下次我該怎麼做，才能表現得更好？」

九、落實本書的最佳辦法，就是實際參與相關訓練，來提升自己的能力。你可以利用本書後面的報名表，免費報名參加卡內基銷售訓練的體驗會，來了解如何透過學以致用的訓練過程，提升自己的銷售能力，進而讓工作更有成就感，生活更快樂。

銷售力

序曲

人人需要銷售力

我聽過一個笑話。有人向某位畫家買畫，畫家說：「你很有眼光，這幅畫花了我十年的時間。」

這位買畫人很驚訝地說：「真的嗎？這幅畫花了十年才完成？」

畫家說：「不，這幅畫我花了兩天就畫成。其他的時間，全部花在推銷這幅畫。」

親愛的讀者，你也許覺得，只有業務員或推銷員才需要懂得什麼是「銷售」。真的是這樣嗎？其實不然。

先談談我的經驗。

記得在美國求學時，我有個申請到銀行實習的機會，那家銀行很有名，風評很好，所以即使是實習生的職務，也是競爭者眾多。

遇到這種挑戰，我就問自己，既然那麼多人去申請，競爭者多半是土生土長的美國人，想說服銀行的人事主管錄用我，該怎麼做？這真有點傷腦筋。

於是我想到了自己和其他申請者不一樣的地方。

面談時，我提到自己的移民身份，一路走來，學習英文有多麼困難，可是我