

前 言

在社会主义初级阶段,以经济建设为中心,大力发展社会主义的有计划的商品经济,是发展生产力所要解决的历史课题,也是我国全面改革经济体制的重大任务之一。赵紫阳同志在党的十三大上的报告中指出:“商品经济的充分发展,是社会经济发不可逾越的阶段,是实现生产社会化、现代化必不可少的条件”。为了发展生产力,发展社会主义有计划的商品经济,必须按照社会化大生产的要求,组织生产与流通,发展统一的社会主义市场。随着商品生产和商品交换的发展,大多数农产品、工业品日益丰富,面临着开拓市场、扩大销路的新课题,必须通过竞争机制,涌现一批精明强干、勇于开拓的企业家和现代高级推销家。为了加快这一进程,武汉大学经济系同志编写了《现代高级推销技术》一书,为现代高级推销员的培养,为他们学习现代推销理论和推销技术,建立现代的适合我国国情的市场经营学,做出了可喜的成绩,是一个有益的尝试。

为了发展具有中国特色的推销培训事业,为了唤起人们对推销工作的兴趣和重视,帮助有关企业家和推销人员学习现代推销理论和推销技术,使企业在竞争中取胜,并使培训工作生动活泼,作者又配套编写了《现代高级推销技术——测验与训练》一书,共编入测验题50组,供学习者自我测试用。两书参照学习,定会收到事半功倍的效果。

尽管我国的市场经营学还处于初创阶段,但社会主义的

市场体系必须是竞争的和开放的。我们相信，本书的出版，对大力发展社会主义有计划的商品经济，对建立有中国特色的市场经营学，对提高我国的推销学理论研究水平和推销技术水平，为振兴中国经济，发展社会生产力，促进技术进步，传播人类文明，推动社会发展，将做出自己的贡献。

谭德纯

1988年1月

使用说明

在你的工作、学习和生活中，到处都需要推销。这是一个推销的世纪，一个推销的时代。为了帮助推销员朋友们进行推销技术和推销能力的自我测验和心理训练，我们编写了这本书。

本书有50套测验，每套20题，共1000题。每套测验都有一张答卷纸，并附有参考评分表。每题有9个选择答案，题目表示某一种特定的模拟推销情景，选择答案表示推销员在特定情景下使用的推销方案和行为反应。每套测验的内容都是相互联系的，也是各自独立的，你可以从头到尾做一遍，也可以任意选择其中一套或几套先做。为了强化推销员的心理训练，有些测验内容适当重复。

在进行自我测验时，你可以在答卷纸上用铅笔圈好你所选择的理想答案，每一题只准选择一个答案。每套20题做完后，你可以对照参考评分表，查出你的每题得分，计算出你的

总成绩。评分标准是：每题最高分为5分，最低分可能是负分，每套题最好成绩为100分。当然，这只是一个相对的参考标准。在实际推销工作中，在相同的推销情景下，不同的推销员可能作出完全不同甚至相反的反应，远远不限于这9个选择方案。由于推销活动本身的复杂性，在一定的推销情景里，有些从理论上看起来不太理想甚至完全错误的推销方案和行为反应，但实际工作中却可能取得良好的推销效果。另外，错误的推销方案不仅会严重损害推销人员的形象，而且可能失去成交机会，甚至可能永远地失去顾客。所以，我们要给那些严重的推销错误打负分。经过测试，得分在90分以上的是优秀推销员，80~90分是良好推销员，70~80分的是一般推销员，60~70分的是及格推销员，60分以下的是不合格的推销员。不管你得分多少，关键在于你应该从现在做起，相信自己一定会成为一名成绩优秀的推销明星。

为了帮助各位朋友学习和掌握推销技术，强化推销心理训练，我们选编了一些推销故事、幽默笑话、推销诀窍、名人推销、推销名言以及

有关国外推销训练中心的教學情况等小资料，均附在每套測驗題中。如果朋友们結合《現代高級推銷技術》一書來使用本書，就會取得更理想的讀書和訓練效果。

目 录

测验一	1
附：如能再活一辈子	10
测验二	11
附：日本汽车推销明星奥城良治十则	19
测验三	20
附：外交官与女人	28
测验四	29
附：走出你的误区	38
测验五	40
附：古董商和卖猫人	48
测验六	49
附：人际距离	58
测验七	60
附：马克思答女儿问	70
测验八	71
附：杰佛逊十诫	80
测验九	81
附：自我放松的办法	90
测验十	92
附：全部免费	101
测验十一	102

附：日本推销之神原一平的笑容目录	110
测验十二	112
附：有教养的人的一些特征	125
测验十三	124
附：贵重的帽子	133
测验十四	133
附：爱因斯坦的世界观	144
测验十五	144
附：球王和总统	153
测验十六	154
附：使顾客喜欢你的六种方法	163
测验十七	164
附：说服顾客的十二种方法	173
测验十八	171
附：最好的介绍信	182
测验十九	183
附：蜘蛛式推销法	194
测验二十	192
附：蜜蜂式推销法	201
测验二十一	202
附：养鸽式推销法	212
测验二十二	213
附：美腿和丑腿	222
测验二十三	224
附：国际推销明星戴维博士的推销哲学	233
测验二十四	235
附：笑的作用	244

测验二十五	245
附：现代推销员的基本素质	254
测验二十六	255
附：日本电通推销员十则	264
测验二十七	265
附：卡耐基论勇气	274
测验二十八	276
附：现代推销员之心	285
测验二十九	286
附：握手	295
测验三十	297
附：避讳	306
测验三十一	307
附：推销员的服饰要点	316
测验三十二	317
附：女士第一	326
测验三十三	327
附：推销员的十大心理障碍	336
测验三十四	337
附：顾客资料卡	346
测验三十五	347
附：现代顾客的主要购买动机	356
测验三十六	357
附：不爱江山爱美人	366
测验三十七	368
附：拍卖代理人	377
测验三十八	379

附：超级保险.....	388
测验三十九.....	390
附：哭笑推销员.....	399
测验四十.....	400
附：心爱的人.....	409
测验四十一.....	410
附：形形色色的社团组织.....	419
测验四十二.....	420
附：美国的泄气中心.....	429
测验四十三.....	431
附：称顾客的商店.....	440
测验四十四.....	441
附：日本的鼓气学校.....	450
测验四十五.....	453
附：外国人的姓名.....	462
测验四十六.....	465
附：世界著名推销专家戈德曼谈推销训练.....	474
测验四十七.....	477
附：美国的推销训练学校.....	486
测验四十八.....	487
附：日本夏普公司的推销敢死队.....	496
测验四十九.....	498
附：价值连城的名画.....	507
测验五十.....	509
附：愿你成为一名超级推销明星.....	518
跋.....	519

莫在乎过去,一切从现在开始

1. a b c d e f g h i
2. a b c d e f g h i
3. a b c d e f g h i
4. a b c d e f g h i
5. a b c d e f g h i
6. a b c d e f g h i
7. a b c d e f g h i
8. a b c d e f g h i
9. a b c d e f g h i
10. a b c d e f g h i
11. a b c d e f g h i
12. a b c d e f g h i
13. a b c d e f g h i
14. a b c d e f g h i
15. a b c d e f g h i
16. a b c d e f g h i
17. a b c d e f g h i
18. a b c d e f g h i
19. a b c d e f g h i
20. a b c d e f g h i

测验一

1. 您是一名新型家具批发推销员。根据您的推销经验和看法, 您认为, 职业推销人员不包括:

- | | |
|-----------|-----------|
| a. 拍卖代理人。 | f. 个体摊贩。 |
| b. 广告代理人。 | g. 经纪人。 |
| c. 批发商。 | h. 推销顾问。 |
| d. 经销商, | i. 推销工程师。 |
| e. 零售商。 | |

2. 您是一名高级化妆品批发推销员。根据您的推销经验和看法, 您认为, 职业购买人员不包括

- | | |
|-----------|-----------|
| a. 工厂采购员。 | f. 购买代理人。 |
| b. 批发商。 | g. 夫妻店老板。 |
| c. 机关采购员。 | h. 经销商。 |
| d. 零售商。 | i. 政府采购员。 |
| e. 临时采购员。 | |

3. 您是一名文艺书刊批发推销员。根据您的推销经验和看法, 您认为影响各种书刊推销效果的环境因素不包括:

- | | |
|-------------|-------------|
| a. 顾客的艺术修养。 | f. 顾客的收入水平。 |
| b. 顾客的姓名。 | g. 顾客的年龄。 |
| c. 顾客的文化水平。 | h. 社会风气。 |
| d. 顾客的人生哲学。 | i. 顾客的人生经历。 |
| e. 顾客的兴趣爱好。 | |

4. 您是一名高级照相机批发推销员。根据您的推销经验和看法, 您认为, 顾客比较感兴趣的东西是:

- | | |
|-------------|-------------|
| a. 电影明星的照片。 | f. 足球明星的照片。 |
| b. 健美明星的照片。 | g. 游泳明星的照片。 |
| c. 推销人员的照片。 | h. 顾客友人的照片。 |
| d. 电视歌星的照片。 | i. 顾客自己的照片。 |

c. 科学家的照片。

5. 您是一名高级微型汽车批发推销员。根据您的推销经验和看法, 您认为, 汽车经销商选购各种汽车的主要购买动机是:

a. 产品畅销。 f. 安全舒适。

b. 质量可靠。 g. 经济实惠。

c. 式样新颖。 h. 有利可图。

d. 服务周到。 i. 高速省油。

e. 价格合理。

6. 您是一名科学技术图书发行代理人。根据您的推销经验和看法, 您认为, 图书推销员寻找顾客的引子资料不包括:

a. 绝密档案资料。 e. 企事业名录。

b. 年鉴。 f. 有关书刊广告资料。

c. 科学技术协会会员 g. 图书馆大全。

花名册。 h. 高等学校一览表。

d. 中华医学会会员花 i. 电话号码簿。

名册。

7. 您是一名高级家用电脑推销员。根据您的推销经验和看法, 您认为, 在一般情况下, 推销人员不宜访问顾客的时间是:

a. 顾客正在聊天的时候。 f. 顾客正在看电视的时候。

b. 推销人员正在聊天的时候。 g. 顾客心境不好的时候。

c. 顾客正在睡觉的时候。 h. 顾客正在看文件的时候。

d. 顾客正在看报的时候。 i. 顾客正在打球的时候。

e. 顾客刚回家的时候。

8. 您是一名新型家用空调设备批发推销员。根据您自己的推销经验和看法，您认为，现代推销工具不包括：

- | | |
|------------|-----------|
| a. 雨伞。 | f. 推销日记本。 |
| b. 皮鞋。 | g. 大手镯。 |
| c. 化妆品。 | h. 广告名片。 |
| d. 公共关系资料。 | i. 电子秤。 |
| e. 产品说明书。 | |

9. 您是一名家庭财产保险推销员。根据您自己的推销经验和看法，您认为，在正式接近有关购买人员时，推销人员应该尽量避免直接问顾客：

- | | |
|---------------|--------------------|
| a. “您好？” | f. “听说您最近又购置了摄像机？” |
| b. “忙吧？” | g. “孩子上学了？” |
| c. “日子还好吧？” | h. “夫人上班了？” |
| d. “听说您受批评了？” | i. “在家呢？” |
| e. “听说您受表扬了？” | |

10. 您是一名新型家庭保健用品批发推销员。根据您自己的推销经验和看法，您认为，现代推销证据不包括：

- | | |
|---------------|---------------|
| a. 现场演示。 | f. 推销人员的积极提示。 |
| b. 推销文件。 | g. 卫生许可证。 |
| c. 推销介绍信。 | h. 生产许可证。 |
| d. 顾客友人的证明电话。 | i. 产品质量奖章的彩 |

e. 顾客上司的引见信。 色照片。

11. 您是一名新型滋补饮料批发推销员。根据您的推销经验和看法，您认为，在实际推销工作中，推销信息源不包括：

- | | |
|--------------|--------------|
| a. 推销人员的领带。 | f. 推销人员的发型。 |
| b. 推销人员的皮鞋垫。 | g. 产品模型。 |
| c. 推销人员的眼睛。 | h. 产品价目表。 |
| d. 推销人员的眼神。 | i. 推销人员的公事包。 |
| e. 推销人员的声调。 | |

12. 您是一名高级家用灯具批发推销员。根据您的推销经验和看法，您认为，顾客拒绝购买推销品的成交异议信号不包括：

- | | |
|-------------|--------------|
| a. 顾客脸色难看。 | f. 顾客保持沉默。 |
| b. 顾客大门难进。 | g. 顾客说自己另有所 |
| c. 顾客一再失约。 | 购。 |
| d. 顾客不接电话。 | h. 顾客故意岔开话题。 |
| e. 顾客主动提出更换 | i. 顾客没有寄回推销 |
| 面谈场所。 | 广告订货单。 |

13. 您是一名新型旅游直升飞机推销工程师。根据您的推销经验和看法，您认为，现代推销品不包括：

- | | |
|----------|----------|
| a. 旅行服务。 | f. 技术信息。 |
| b. 钓鱼服务。 | g. 生产服务。 |
| c. 市场信息。 | h. 推销服务。 |
| d. 生产信息。 | i. 调情服务。 |
| e. 推销信息。 | |

14. 您是一名新型家用产品专利技术推销员。根据您的推销经验和看法，您认为，在正式推销面谈过程中，推

销人员应该尽量避免使用的字眼是：

- | | |
|--------------|--------------|
| a. “这个……这个 | e. “是……不过……” |
| ……这个……” | f. “就是”。 |
| b. “因为……所以 | g. “是”。 |
| ……” | h. “所以……所以…… |
| c. “是……是…… | 所以……” |
| 是……” | i. “当然……只是 |
| d. “是……但是……” | ……” |

15. 您是一名高级名牌产品批发推销员。根据您的推销经验和看法，您认为，现代推销促进手段不包括

- | | |
|-------------|-----------|
| a. 记住顾客的名字。 | f. 大减价。 |
| b. 祝贺顾客的生日。 | g. 赠送纪念品。 |
| c. 赞美顾客的成就。 | h. 搭配推销。 |
| d. 熟悉顾客的乡音。 | i. 优惠推销。 |
| e. 动人的职业微笑。 | |

16. 您是一名超级国际推销明星。根据您的推销经验和看法，您认为，在正式推销面谈过程中，推销人员应该尽量避免谈论：

- | | |
|---------------|-------------|
| a. 顾客的健康问题。 | f. 顾客的工作问题。 |
| b. 桃色新闻。 | g. 顾客的生活问题。 |
| c. 顾客忌讳的问题。 | h. 顾客的爱情问题。 |
| d. 顾客同事的问题。 | i. 顾客的学习问题。 |
| e. 顾客毫无兴趣的问题。 | |

17. 您是一名高级推销技术书刊推销员。根据您的推销经验和看法，您认为，书刊推销员吸引顾客的特别措施

不包括：

- | | |
|-------------|--------------|
| a. 送书上门。 | e. 免费借阅杂志。 |
| b. 举办推销技术培训 | f. 免费存放自行车。 |
| 班。 | g. 滥用报销证明。 |
| c. 开架售书。 | h. 举办读者学习竞赛。 |
| d. 赠送彩色挂历。 | i. 招贴广告。 |

18. 您是一名高级住宅推销员。根据您自己的推销经验和看法，您认为，在正式推销面谈过程中，顾客的成交信号不包括：

- | | |
|--------------|---------------|
| a. 顾客认真阅读推销 | e. 顾客提出无关异议。 |
| 文件。 | f. 顾客先递出名片。 |
| b. 顾客接受电话推销。 | g. 顾客提示交货地点。 |
| c. 顾客提出有关价格 | h. 面谈气氛好转。 |
| 异议。 | i. 顾客索取产品说明书。 |
| d. 顾客问推销人员有 | |
| 完没完？ | |

19. 您是一名高级出租汽车司机。根据您自己的推销经验和看法，您认为，出租汽车司机招揽生意的特别措施不包括：

- | | |
|--------------|---------------|
| a. 免费搬运行李。 | g. 播送轻音乐。 |
| b. 代订旅店客房。 | h. 赠送乘车纪念品。 |
| c. 微笑服务。 | i. 用公共汽车报销凭证代 |
| d. 免费寄存行李。 | 替高级出租轿车报销凭 |
| e. 代购火车票。 | 证。 |
| f. 提供汽车电话服务。 | |

20. 您是一名新型快餐食品批发推销员。根据您自己的推销经验和看法，您认为，普通消费者购买快餐食品的主要