

冯两努

商战启示录

广州出版社

推销员不死

Tuixiaoyuan Bu Si

推
銷
員
不
死

序

foreword

——浮沉·奋斗·失败·成功

香港人喜欢做生意，媒介每天报道的，都是成功人士，但成功人士有多少呢？于是乎，报界便将发了达的商界奇才，描述成天皇巨星。俗语说：“一将功成万骨枯”。在众多成功人士的下面，又有多少位失败的生意人呢？谁人去为这些浮浮沉沉的生意人写点东西呢？

失败未必不英雄。要成功，除了个人条件之外，还要加上时间和运气。今日发了达的人，平均年龄也是 50 岁开外，他们要奋斗几十年，才能踏上成功之路。50 岁是成功的开始，但在 49 岁之前呢？他们做了些什么事呢？积了 40 多年浮浮沉沉的经验，要踏入 50 岁，然后才大红大紫。可惜，传媒争相报道成功人士，只说成功的光辉，却没有描述在黑暗中摸索前进的一段过程。

传媒也有报道失败的生意人。不过，内容主要是某某人挟款私逃；某某人被银行追债，走上天台往下一跳；某某人生意失败，铤而走险，骗了公司钱到赌场一搏……诸如此类的人，都是生意人，不过，他们没有成功罢了。而传

媒呢？知道读者喜欢听积极上进、成功的例子，只好千挑万选，不成功不报道了。同时，传媒面对的除了读者之外，便是广告商，花钱卖广告的，当然是大老板，为了吸引大老板，只好争相报道成功人士了。

创业成功而发达的人，真是凤毛麟角。一向以来，我喜欢写一些奋斗的创业故事，而自己呢，积了 20 年的经验，仍然浮浮沉沉，还在奋斗奋斗再奋斗。最早的时候，我以推销员起家，但建立好事业，又要移民，只好连根拔起，到加拿大去再创事业，居住加拿大三年多，又觉得不对劲，再一次连根拔起，回港工作。

1987 年回港，我创办了一个“冯两努课程”，奋斗了六年，仍然浮浮沉沉。偶然一个机会，在朋友的邀请下，我将自己的课程生意结束了。

结束了生意之后一年之内，我连续转了三次行。我已经 40 岁了，为什么仍然这么冲动，一年之内转三次行呢？其中的原因，总的一句来说，是一种学艺未精而失败的体验。

在这一年中，我碰了不少钉子，也学精了不少做事的方法。不过，在失败之中，我却提高了自己的水平，努力挣扎，也从失败中学到了一些经验，我希望在书中可以为你提供一些体验，起一支扶手仗的作用。希望你不要重蹈我的覆辙。

冯两努

目 录

序.....1

第一辑：推销真经

- 3 电话 cold-call 七大秘诀
- 6 见招拆招
- 13 寻找客源
- 15 如何善用星期一与星期六
- 17 吐完苦水之后……
- 19 战胜困难不被打倒
- 21 关心客户实际需要
- 23 使信心不受磨损
- 25 闲话勿听，信自己
- 27 如何建立自信？
- 29 糖衣陷阱
- 31 放下自尊多开口
- 33 嘴巴——天赋的本钱
- 35 如何建立一个“巢”？

- 39 靓女推销无往不利?
- 46 专攻人性弱点
- 49 推销“独特性”
- 51 以退为进
- 54 心魔——成功的障碍
- 59 针无两头利
- 63 怎样节省推销时间?
- 65 平均数——cold-call 的哲学
- 67 夏天推销术
- 69 经理和推销员的矛盾
- 73 电话约见忌出位
- 75 重视推销产品
- 77 大生意与小生意
- 79 用钱做实验
- 83 投诉热线的意外收益
- 85 扮忙碌
- 87 邮递宣传效用低
- 89 从查问中争取生意
- 94 东山复出
- 96 错误商业观念
- 101 信心解毒剂

第二辑 实战经验

- 105 两努——两倍努力
- 109 破釜沉舟
- 112 自我推销入行

- 114 财不入急门
- 116 意志松懈,生意失败
- 119 新移民新压力
- 121 检讨失败经验
- 125 再战江湖
- 130 不成功不放弃
- 133 回流香港
- 136 分享成功经验
- 137 创办推销训练课程
- 140 第二生命
- 143 没把握的仗也要打
- 144 游击式宣传
- 147 找生意翻电话簿
- 151 打破幻想的训练
- 153 创立投资基金
- 158 地产推销
- 164 从零开始

第三辑 面对未来推销术

- 169 心态定成败
- 173 人生原来是平等的
- 179 知其不可为而为之
- 183 男儿不会入错行
- 187 挑战与回响
- 192 认清自己的性格
- 197 从事推销业要具备的条件

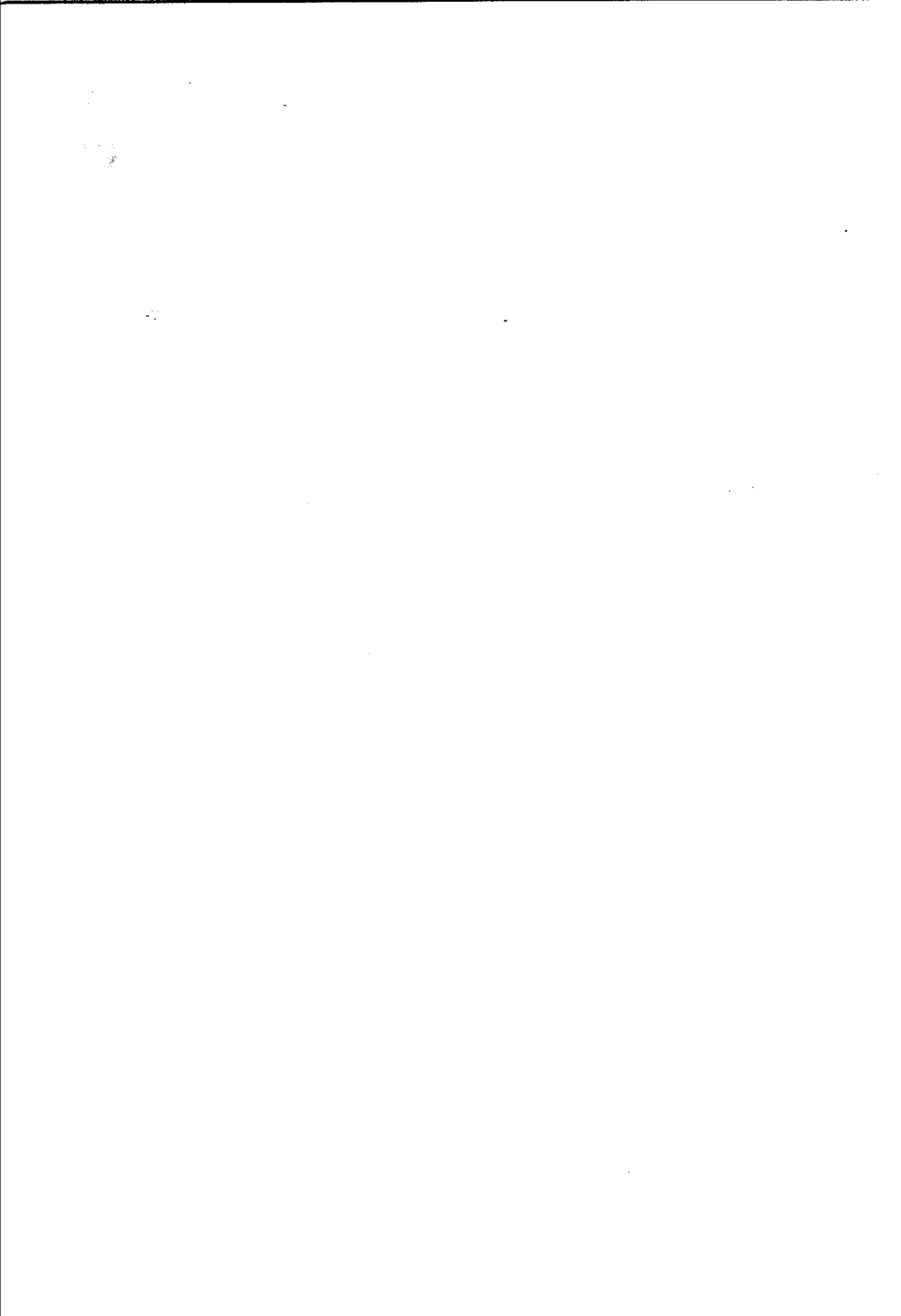
202	第一印象
207	商场社交术
211	倾听
215	欣赏和称许的艺术
219	说话的技巧
223	谦虚不能滥用
227	鉴貌辨色
231	鸿鹄志
236	订下一个目标
240	自律

第
一
辑

TUOXIAOZHENJING

推销真经





电话 cold-call 七大秘诀

有位新同事岑先生，他见我对 cold-call 约见机会满有把握，便向我请教如何打电话，我听了，说：“你看我打电话吧！实践是最好的教育。”

岑先生说：“我知道，我亦听过你约见客人，但你的程度是高手过招，‘摘叶飞花’也可以伤人，我希望从最基本开始，你可否详细点。”

我问：“电话 cold-call 有什么好处呢？”

他想了一想，说：“好处很多。第一省掉很多时间；第二，见面时间表订下来，大家也方便；第三，减少懒惰，约了客人见面，一定要出现；第四，对于工作繁忙的客人来说，按约会见面，比较有效率；第五，是约好见面，不是沿门式白撞兜售，形象方面和自尊方面，稍为好一点。”

我见小岑一口气说出了好处，便问他：“那么，你决定了选择电话 cold-call 方式了吧？”

他答：“对！”

我说：“最重要是你自己的决定和选择，当你有了决心之后，你自然找到方法。”

“我决定了，但有什么秘诀呢？”他问。

“秘诀是没有的，不过，”我又说，“有几点你要注意。第一，在电话中，只是推销见面的机会，千万不要卖产品……”

小岑答：“当然，难道客人可以将支票传真给我吗？”

“第二点要记着的，是带有笑容，说话要令人兴奋，又要自然，切勿造作。”

“客人听得出你有没有笑吗？”他问。

“当然！说话语气中是否有喜乐的情调，客人从电话中可以听得出来的，记住，虽然隔着电话，也要装着好像和客人面对面般谈天，切勿苦瓜干般说话。”

“对！”他说。

“普通常识你一定要有啦！千万不要和客人辩驳，更不要为了小节而纠缠。”

小岑总结地说：“不要驳倒客人，对吗？”

“对极了！”我说，“记住，更不要讲得太多，目的是见面，大家交个朋友，订时间会面，闲话少说一点！”

“简单、清楚又要订出时间。”小岑很扼要地说。

“电话 cold-call 的时候，要有什么准备呢？”小岑又问。

“让我列出来吧！”我说。

第一，将你要拨电话联络的客人名单，放在适当的地方，最好是电话的右手边，拨完一个电话，即时删去，以免重复；

第二，为了方便删除电话，台头要有一把尺，又或者利用一张信用卡，方便将名字删去，因为 cold-call 拨很多电话，重复了，便很尴尬；

第三，电话 cold-call，最好是单独一个人进行，不要和其他同事在一起。一方面可以避免谈天说地，另一方面在尴尬时刻，有外人在场，自己又会面红，问题来的时候，其中一人说：‘饮杯东西呀！’一拍即合，如果其中一位想打

第一辑

TUOXIANZHENJING
推销真经

5

麻将消遣解闷减压，一整天便浪费了……

第四，要选择在适当时候找适当的人。

第五，要将所讲的对答背诵如流，练到好像自然的反应，不用经大脑思考，说话越流畅，给予对方的信心程度越高；

第六，要按时间表工作，每次 cold-call 不超过两个小时，每一个电话应对，不要超过三分钟。

第七，说话要清晰、明确，而且要缓慢一点，因为讲和听有很大的分别，讲的人说话急速且快，但听的人呢？很多时候是不大集中的。

一般人收听电话时，每多心为二用，一边看报纸，一边听电话聊天，你在电话筒那边说话，只是左耳入右耳出，惟一的解决办法是放慢语调，一字一句地“凿入”对方的耳朵中去。

很奇怪，人与人之间交谈，你越慢，对方越有兴趣听下去，举个例子说明，比方说在演讲的时候，司仪说：“请某某先生出场……”一轮掌声之后，某先生踏上了讲台，台下的听众，一般的习惯是，入了正题时再仔细听。

但如果那位先生站在台上，不发一言，用几秒钟时间收慑人心，那些满心以为听到了声音再集中精神的游离分子，会感到愕然：“为什么还没有声音？”一时的好奇，整个人便投入了。

试看看那些有信心的演讲者，他们说话是慢条斯理，有板有眼的，因此，越慢越清晰，越能够将听众的心头慑住，单是与众不同地缓慢说话，对方便想听完再挂上电话！

见招拆招

岑先生听完了技术方面的原理后，便追问下去，说：“可否具体地说明一下呢？我的意思是，说多一点招式，如果对方有疑难，又如何解决呢？”

“好！让我将自己试过的方法一一说明，你自己再组合起来，找出一条适合自己的路线吧！”我说。

对白如下：

(A) 陈先生，你好！我姓冯，是美国大大公司的，我们还没有碰过面，现在方便和你谈一两分钟吗？

(B) 可以，请讲……(或)对不起，我好忙呀！

(A) 那好吧，我迟些时候再复你电话，几时方便呢？

(B) 下午吧！

(A) 好！我下午再找你！

小岑追问：“如果可以继续讲呢？你的意思，是否说话要限制在两三分钟内呢？”

“对！”我说：“说话要一针见血，但不能讲得太具体，因为目标是见面，千万记住，电话是不可以推销产品的，除了一个约会之外，什么也不要。”

(A) 陈先生，多谢你，我姓冯，我是美国大大公司的推销员，我们公司的主要业务是财经分析和策划。我打电话给你，并不是说你要买我们的产品，不过，经验告诉我，如果客人买东西的时候，会向熟人询问。将来你想到财经分

第一辑

析和策划,会容易想起我们……

陈先生,希望有机会拜访你,向你分析、展示我们的工作性质和方法,看看我们的资料,可否为你提供更有效的资金运用。

陈先生,我知道你很忙,你认为早上方便,还是下午呢?

(B)我一天开几次会的!你姓冯吗?这样吧!冯先生,你留下电话啦!

(A)好呀!我的电话是×××陈先生呀!刚巧明天和后天下午,我都在你公司附近工作,顺便探探你吧!明天好呢?还是后天方便?

(B)明天吧!

(A)二点半还是四点半?

(B)四点半啦!

(A)好!明天见!

小岑听完,又问:“如果我预先寄了信,又怎样讲呢?”

我答:“大致上都是一样的。”

(A)陈先生,您好!前几天我寄了一封信给你,信中提及,我为你的好友朱先生提供了一些意见和服务,他说你是好 open to new ideas!所以……

(B)多谢!……(或)没有!我没有收过这封信!

(A)没关系,相信是邮件迟误,我信中提及的意思是……

陈先生,这两天我在你附近工作,你上午方便还是下午方便呢?……

小岑问：“如果客人反感抗拒呢？”

“当然！客人抗拒是一定的，而且时常都要有这种准备才好！”我说。

“或者让我列出几点，你试试吧！”我想了一会儿又说。

例一：

“对对对，我明白，陈先生（你自己的态度是：不要将反感的说话放在心中，客人抗拒，要当做是耳边风），多谢你给我 15 分钟，让我有机会向你分析一下我们的服务……”（再切入重点：明天上午好还是下午方便呢？）

这个方式，是不理会任何阻挡，自己向着目标，一定要约到会面机会为止。

例二：

如果客人继续抗拒、反感的话，我们不妨反问：“请问你为什么有这种感受呢？”让对方宣泄一下，以守为攻，当客人说出“心事”之后，情形会变好。

假如对方说：“我吃过你们所谓行家的亏……”

“这种人，还在吗？”

“失踪啦！”

“他不是专业，误导了你！我不认识你，我的服务，一定要诚实、客观，才可以取信你，或者我们这次会面，你可以重温一下，究竟上次你的朋友，用了什么方法让你吃亏！……我相信你都想知道的！特别是你现在不想买东西，态度更加心平气和，更加客观，你明天上午还是下午

第一辑

方便呢？

例三：

如果客人坚持抗拒的话，我们也没有办法，实行一分为二，将问题缩小，逐点解决。

“怎样将问题缩小呢？”小岑问我。

“你通常碰到些什么问题呢？”我问。

“等我想想……”他说。

小岑问：“如果客人说：‘没有需要！’如何拆招呢？”

我说：“当然，先生，你是惟一能判断是否需要的人，如果你没有研究过这产品的价值，又怎可以说没有需要呢？明天早上，还是下午方便呢？”

TUOXIANZHENJING
推销真经

9

“没有兴趣呀！”小岑说。

“我明白，先生，提及兴趣，我们泛指娱乐、打麻将、游水等等，现在我向你介绍的是投资的可行性，如果你没有仔细研究过，又怎会产生兴趣呢？明天和后天，我也在你公司附近工作，向你介绍介绍，你掌握了资料后，再看看是否有兴趣吧！”

“我没有准备买这类产品！”

“当然，先生，如果你说正准备买，我反而会吓了一跳，或者一年半载后，你再和人谈及这类产品，也容易记起我吧！这样吧，我向你介绍产品的价值，他日有需要时再找我！明天和后天，我都在你附近工作，什么时候方便，

向你说明一下……”

“我好忙呀!”

“对!先生,我早知道你是一个大忙人,所以,我预先来电和你约个时间,免得突然间闯入打扰了你……不过,我保证我的介绍内容,简单清楚而且快捷,明天早上呢?还是后天好?”

“我有老朋友是你的行家!”

“对!先生,你交游广阔,认识的人一定很多,不过关平个人的财经策划,很多人希望和陌生人分享,因为比较客观和保密,例如医生的家人有病要开刀,自己人是不参与的……明天方便呢?还是后天好?……”

“我有专人打理这类事情呀!”

“对!先生,以你今日的成就,一定已经有人为你办事,正所谓:‘货比三家’。如果你有更多其他资料,在比较之下产生了督促监察,不正是竞争带来进步吗?明天上午还是下午比较方便呢?”

“负担不起呀!”

“先生,你真是坦诚可爱!我的责任有两方面:第一,在你原本的费用上,增加更大的效益;第二,不用添加费用,为你创造多方面的好处。如果我不能提供更好的效果,你会和我达成生意吗?明天上午还是后天下午比较方便呢?”