

商業推銷心理

(美) Zig Ziglar 原著

陳行踪譯

SECRETS OF CLOSING THE SALE

萬源財經資訊公司

(美) ZIG ZIGLAR 原著

商業推銷心理

陳行踪譯

萬源財經資訊公司

商業推銷心理

叢書設計圖萬源財經資訊公司

觀塘開源道55號1226室

出版／發行圖萬源圖書有限公司

觀塘開源道55號1226室

承印圖嘉達印刷公司

香港安業街12號12樓

版權所有・請勿翻印

一九八九年二月版

目前的商業社會，是種“推銷”技法千變萬化的社會，不僅對於商品，以迄個人、制度的被人接受，都是一種推銷技巧的運用。在這現實及競爭激烈的商業社會裏，每個人都在推銷——商品或者是觀念。各施其法，奧妙却各有不同，但終歸於一點，就是要如何有效地說服別人，完成交易的目的。

當我們冷眼旁觀於這個世界，就可以發現在整個社會體系的運作裏，“推銷”正是體系動員的觸媒，是人文與經濟活動不可欠缺的環節，善或拙於推銷，決定你一生或企業成敗的轉折。

推銷的對象是人，而打動對象的重點是取得心理上的效用。本書原作者認為推銷心理的技巧，應該深信人與人之間應坦誠相待，多做有利的接觸，自然能夠同蒙其利。本書內容踏實地分析推銷心理學，推銷態度以及推銷方式，以達成交易成功。並討論虛張聲勢、嘩衆取寵的推銷手法之不可取處，確值得從事商業推銷讀者信鏡的典範。

萬源財經 專業智囊

- ☐ 進出口百問百答
- ☐ 貿易術語通
- ☐ 信用證實務技法
- ☐ 商業談判術
- ☐ 進出口押匯指南
- ☐ 出入口押匯實務
- ☐ 銀行押匯實務疑解
- ☐ 出入口實務指南
- ☐ 出入口實務大全
- ☐ 出入口三百問
- ☐ 如何做出入口業
- ☐ 信用證與託收須知
- ☐ 貿易契約範例大全
- ☐ 貿易書信範例大全
- ☐ 貿易應用文指南
- ☐ 應用貿易英文
- ☐ 商用日文範例大全
- ☐ 商用英漢辭典
- ☐ 會計實務大全
- ☐ 會計實務管理

萬源財經圖書
各地書店有售

萬源財經 專業智囊

- ☐ 外匯投資
- ☐ 股票投資遊戲
- ☐ 股票基本法
- ☐ 黃金與期貨投資
- ☐ 投資術語通
- ☐ 黃金投資法
- ☐ 股票投資指南
- ☐ 股市投資策略
- ☐ 股票買賣通俗談
- ☐ 人事管理心理
- ☐ 國際金融與實務
- ☐ 國際金融百問百答
- ☐ 國際金融須知
- ☐ 金融市場透視
- ☐ 銀行業 A B C
- ☐ 外匯實務百問
- ☐ 金融投資指南
- ☐ 財務策略與實務
- ☐ 管理者的珠璣集
- ☐ 商業公關學

萬源財經圖書
各地書店有售

篇次

別讓期望愚弄你.....	一
永遠是贏家的大客戶.....	一三
你相信「平均法則」嗎？.....	二五
客戶為什麼拒絕.....	三三
聲音可以幫助你完成交易.....	四一
「以退為進」.....	四九
買了它就能推銷它.....	五五
讓顧客報以微笑.....	六一
你的心理態度造成差異.....	六九
他們無法讓你自卑.....	七三

你對「他們」的態度如何？	七七
推銷可以創造一切	八一
千萬別在客戶面前抽煙	八三
作好身心準備就能致勝	九三
你必須要有「愛」	九九
利用你的專業技巧	一〇三
外貌和舉止都像專家	一〇五
你相信技巧還是可信度	一一三
軟性服務銷售	一二五
不推銷的推銷	一三三
想像力有助於推銷	一四一
「躍然紙上」	一五七
「美不勝收」	一六三
沒有異議就沒有客戶	一六七
改變對象而不改變意見	一七三
他根本不會「考慮一下」	一七九
「攻心爲上」	一八七
藉口就是你的理由	一九五
問題可以替你完成交易	一九九
直接推銷有何秘訣	二〇五
「包成的生意」	二一七

就像是在向異性求愛.....	二二五
看一下，聽一下.....	二三三
用眼睛傾聽.....	二四一
成功之鑰.....	二四七
「誠懇」的誘惑.....	二五七

別讓期望愚弄你

我們應當投資多少？

一九六八年我家搬到達拉斯，我立刻開始教一班「銷售與動機」，星期一到星期六，每天上午九點到晚上九點。我像過去一樣忙碌，但這也是買房子的時刻，因為我們顯然無法長住在汽車旅館。內人跟我相當詳盡的討論「房事」，最後決定了我們願意投資購屋的「合理」價目。我曉得這個數目「合理」，因為內人作如是保證。（我個人倒覺得這數目像極了外援用的鉅資！）

在決定購屋的確實款額後，她說：「親愛的，如果找到理想的房子，我們還能多投資多少？」我們反覆討論，終於決定增加兩萬美元。現在談起來，兩萬美元不過是蓋個車庫，或不大不小而平實無華的院子。但在一九六八年，兩萬塊可以加蓋兩千平方呎上好的建築呢！就這樣，內人開始找房子了。我是說她真正的去看兩幢房子。當她走進第二幢時，獵屋行動結束。她找到了想要的住屋。

它值多少錢？

當天晚上我回到旅館房間，她坐在床沿，床竟然在抖著！我不曾見她那麼興奮過。她跳起來說：「親愛的，我找到了我們夢想的住家。四間漂亮的臥室，後院大得夠你弄個你談了很久的箭形游泳池，臥室都有寬敞的衣櫥，還有四間浴室！」

我打斷她的話問道：「甜心，慢著！那要多少錢啊？」「你看了就曉得，你會愛上它的，因為房子太極了，又有挑空的天花板。最棒的是，有個十一呎見方的空地可以蓋你一直想要的書房兼小辦公室。還有，親愛的，主臥室大到我們必需要有個騎著跑的吸塵器！」

我再度打斷她的話說：「甜心，那房子要多少錢？」她告訴我，在多加兩萬的上限之外

再加一萬八！我說：「我們買不起那樣的房子！」甜心：「我曉得，不過別就心。我們不懂達拉斯的房地產，所以我請了經紀人在你明晚下課後帶我們去看房子，了解一下本地的房地產行情。」

別讓期望愚弄你

我說：「我願意看看，但只是看看而已喔！」

第二天晚上我們開進車道時，我曉得問題不簡單。走進前門時，我知道麻煩大了！房子是漂亮，設計得一如我的理想。我立即想要那幢房子——迫切地，但是欲望和能力有時相差太遠。

充分明瞭我所處的情況後，我開始採取防衛措施對待內人和經紀人。理由很簡單，我怕得要死，我怕他們會要我做我已經想做的事，怕我會這麼做，我也知道我不能這麼做。

許多時候，你的最佳銷售對象幾乎堅定不移地拒絕約定會面，因為他不想「浪費你或他的時間」。他通常是最佳的銷售對象，理由很簡單：他知道他想要或需要——或兩者兼有——你推銷的產品或服務。他藉口不想浪費你或他的時間，只是不想看到他曉得買不起的某

種東西。

「請君入甕」推銷法

別讓他以「請君入甕」法使你把持不住。銷售對象說「我沒興趣」，和「我的確有興趣，但不認為我現在能買，因此不想在這個時間看產品介紹」，差別極大。

我和內人走進房子前門時，她未發一語，但她確曾靜立入口通道的漂亮吊燈前，時間不可能超過一秒鐘。她略微側轉，抬起頭、露齒而笑，然後向前走。那是她所需要的。傳遞訊息——訊息收到了。

「借花獻佛」推銷法

我們走進書房時，她更加熱切的說：「瞧瞧這書房的規模，甜心，那些外露的櫟不是漂亮得很嗎？」沒等我回答，她接著又說：「看看你的火爐，周圍的書架等著放你的書。（突然之間所有東西都變成我的！好個心戰！）」

她氣都不喘的說：「看看這裏」，轉身奔向主臥室。「瞧瞧這大小，足夠放大床，我們也可以在這裏放兩把椅子和一張桌子。看看你的衣櫥，即使像你這麼亂七八糟，也有足夠空間放所有東西。」

仍不稍歇，她說：「瞧這裏」，說著打開後門指向大後院，「足夠造你的箭形游泳池。」

走到車庫前打開門，她說：「瞧，足夠放兩部車，這裏是你計畫已久的小辦公室的十一呎見方空間。」

巡視終於完畢，她握緊我的手，望著我的眼睛問道：「你覺得如何？甜心。」

「囊中捉鱗」推銷法

問題：我能說什麼？顯然我不能說「我不喜歡」，因為那不是事實。所以我說：「甜心，我喜歡它。這無疑是個漂亮的住家，但妳十分了解我們住不起這樣的房子。」

這稍減了她的熱烈情緒嗎？一點也不。她看著我，美麗的兩眼閃閃發亮，她說：「我曉得，我只是要你看看真正好的東西——（稍停）。現在我們去看便宜貨。」（你真以為她會

設法讓我感到尷尬而買個漂亮的住家？)

第二天早晨起來，我正在浴室刷牙(你一定會同意，滿嘴牙膏和牙刷讓你處於劣勢，至少不利於交談)，她走進來問道：「我們要在達拉斯住多久？」

「幾……幾年吧，」我答道，牙刷仍在嘴裏。

甜心：「你想我們會住上三十年嗎？」我說：「沒問題！我喜歡達拉斯，這是我出外旅行的中心地點，我不願搬走——我們至少會住上三十年。怎麼了？」

甜心：「我們如果只住三十年，那一萬八千塊折算起來是一年多少？」(她忘了——或避而不談——房子的原價。她忘了追加的兩萬塊，還有利息、保險和稅金。)

我說：「一萬八除以三十年是一年六百塊。」一個月是多少？五十塊。一天又是多少？那是一塊七毛左右一天。甜心：「我可以再問一個問題嗎？」

她站在那裏，五呎一时半高，眼睛發亮，還帶著「甜心，瞧我」的微笑。不知怎麼的，我感到即將上當，但卻無能為力。

我說：「當然，什麼事？」甜心：「你可願意每天多花一塊七毛好擁有一個快樂的妻子？」——你不妨猜猜我們目前住在那裏？

這個故事說明了許多要點、技巧和心理。第一，我知道內人要對我採取什麼措施，但我

除了感到不快，也無能爲力。這真是好技巧，在好手的手中，幾乎不可抗拒。

別「聽」所有的話

這個故事的第二個教訓是，基於某種奇異的原因，內人有了我從未注意的聽力問題。我再說「太貴、負擔不起、沒興趣、負擔不起、沒興趣」。直到今天，我不以爲她聽到我說的任何一個字。我相信，當銷售對象說他沒興趣時，大多數推銷員需要有點聽力困難。

你要這樣想：當銷售對象說「價錢太高」或「沒興趣」時，他只是說或者暗示，他不會給你他的「大筆」金錢，來換取你的「少許」利益。在這種情況下，學學我內人變得有點「聽力困難」。

與此想法平行的另一個因素是，內人不會採取守勢、辯護或敵對立場。我一再談到錢時，她不會反駁；這很好，因爲辯論通常造成對立，而對立和正面影響是很難並存的。

「能力所及」推銷法

第三，內人是樂觀派，知道我也是樂天主義者。她有信心我能獲得另一次演講邀請或完成另一宗交易，賺更多錢。推銷員的期望在許多情況下會直接影響銷售對象的決定，這是鐵的事實。

第四，她問我許多問題，而那些問題引導我趨向明顯的決定：我們不僅可以買下那幢房子，我們也應當買下它。發問就可以多銷售。這是蘇格拉底式方法，醫師、律師、會計師、偵探和各界的成功者都用這種方法。

她的目標明確

第五，內人明確了解她必須完成這一萬八千元的銷售。身為絕佳的女推銷員，她曉得沒有必要去討論已經決定的事。

問題很清楚，她必須這麼做。如果你從事房地產生意，客戶告訴你他可以出十四萬美元