

1-84262 450  
661  
2

# 追求卓越(下)

Best of Best

林俊杉 著

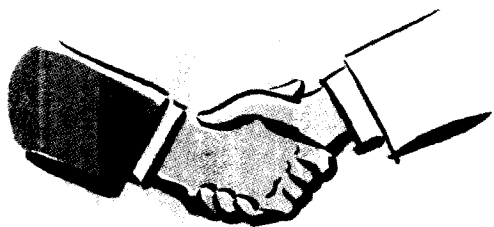


A1037070

百家出版社

# 第三篇

良好的开始——接触





接触 ←

良好的开始

## 第一章 成功的接触

追求卓越

良好的接触,就是你要排除掉来自客户的一切压力,能排除掉客户所有拒绝的话语。当客户看到你的名片就知道你要来推销保险,我会立刻告诉客户,我的工作是什么?

第一,我是在推广人寿保险的工作;第二,我是在帮助人们购买正确而良好的保险,并且办理所有关于保险方面的手续。

我的三原则:第一,不强迫客户购买保险;第二,不欺骗客户购买保险;第三,我不是一个死缠烂打的人。接着我会再请问客户,你有购买过保



险吗？如果没有的话，我们来分享一下，对你来说不会有什么损失；如果你已经买了保险的话，我想给你的保单作个免费、义务性的诊断。不知道你买的是哪一家保险公司的保险，一年交多少费用？

我们刚才讲的是一个良好的接触，成功的接触又是什么？

成功的接触我觉得应该分为三个部分，第一，谈话的过程非常简短而有趣。

如果客户有抽烟，客户也许会拿一根烟给你，你可以问你的客户，你何时开始会抽烟？这一包烟有二十支，这整包香烟都是你自己抽完的吗？如果你能将请别人抽的几支香烟省下来，你就会拥有保险。

所以从今以后我们不要再请人家抽烟了，抽烟多了对肺功能也比较不好，如此做，你会觉得在接触的时候就很有趣。其实我们保险说穿了也没有什么神奇的，当我们需要保险的时候它在你身边，不需要的时候其实他也不存在。

第二，内容要精辟。你手上带的那只手表，有一天如果忘了戴，而跟别人约好了时间，当你想知道时间，左手腕拉出来才知道今天手表忘了戴，可



是你又急迫地想知道现在的时间,你会不会觉得很不方便?而这种不方便是因为你还要请教别人,现在几点了?当然别人也会告诉你,可是你会不会觉得不方便?保险就是用他的时候他会存在,而你不用他的时候你也不会感觉到他的存在,就是这样容易。

第三,我觉得最成功的接触,一定要预约下次的见面时间,你有没有在尽力收集资讯,优秀推销员通常只会问一个问题,差的业务员或是没有经过培训的业务员呢?

他会问两个问题。请问一下你现在小孩几岁?看似你只问了一个问题其实你已经问了两个问题。假如他未婚的话,他会说我现在还没有结婚呢!你就知道他单身。我的小孩已三岁了代表他已婚。差的业务员会问你现在结婚了没有?你小孩几岁?问了这么多个问题客户会觉得很烦。

所以我们在收集资讯的时候,我们要会把握简单而且有趣的推销方式,我们在接触的时候其实是在收集资讯,资讯就可以为我们工作,甚至于为我们下一次在替客户设计建议书时预留伏笔。

把收集到的资讯,经过分析然后判断它的真实性和可行性、正确性和重要性,还有可靠性,以



及可用性。你要灵活地运用这些资料,当你会纯熟运用这些资料时,你就会发觉,原来与客户接触是一件轻松而有趣的事。

当我们的思想在左右我们的计划时,我们行动的成效就会受很大的影响。我们有时候讲商场如战场,我们的资讯到底有哪些?我们在收集客户的资讯,我们到底要怎么样收集,也许你可能是第一次接触,没有关系,这里有很多种收集资讯的方式。你可以从他的眼镜,从他的皮鞋,从他的皮包,从他的手表,从他的笔,从他的戒指,从他的衣服、布料大约可以猜得到,他的收入到底是一个什么样的情况。

你收集来的资讯,是否具有真实性、可行性、重要性、可靠性、有用性。这一些资讯,可否运用到你的谈话内容,你要用刺探性的口吻,来刺探客户。

例如:请问你住在什么地方?我住在徐家汇,他一定很自豪的,因为那个地段很贵,明白了没有?在接触的时候,你要记住,“逢物加价,逢人减岁”。客户服装的价值你知道,因为你也有一件,即使他的价值只有三百元,你就可以问他你这件衣服要不要一千元?对方心里当然很舒服。



接触 ←

良好的开始

你的身体这么棒有没有三十岁？可是客户其实已经四十岁了。客户已经五六十岁了，你却说你是不是十八岁？那么你实在是太假了。

逢物加价，逢人减岁，在探寻年龄的时候，你不要直接问你是哪年哪月生，你可以说“你如此年轻就这么成功，你有没有三十岁？”“何止三十岁，我今年都四十了。”你马上就知道是四十岁，你是不是可以做建议书了？

这些应该都是在出去拜访时收集的，再强调一点，一定要预约下次拜访时间，否则这一次的接触，基本上是一次失败的接触。

追求卓越





## 第二章 1 与 0 的区别

林俊杉



每一次跟客户会面,接触的时间是十五分钟,说明的时间是三十分钟,成交的时间是四十五分钟,每一次你跟客户见面,你在从事的是哪一个阶段?时间如果超过百分之五十,这就是一次很失败的会面。

业务员与客户见面随时随地都要收集讯息,如果你要收集讯息,自己口沫横飞说个不停,你永远也无法了解客户真正的意图是什么?要跟他谈什么?所以你要学会问话的技巧,你记住“永远要讲客户爱听的话,而不是讲你爱讲的话”。

我们在培训的时候,特别是在新人训练时,你会觉得这一堂课好棒噢,讲师讲得很好,甚至你记了一堆的笔记,但是当你到客户那里照例演出,你会发觉客户并不爱听。

举一个例子,客户会拒绝,你来推销保险我不需要,你来坐我很欢迎你,那你要如何来谈这个保险呢?我就会跟他讲,今天我讲完一个故事就走,就是1与0的故事,我绝对不提保险,讲完故事我立刻走。

我现在是保险公司里新进的业务员,我的薪水是1后面跟着三个0,可是如果把1去掉,我们创造出来的0有没有意义?其实一点意义也没有。我今天来的目的没有别的,你千万不要以为我是来推销保险,我只是想告诉你如何让这个企业永远屹立不倒,我们今天这么辛苦在工作,辛苦地赚钱为的是什麼?其实一餐也不过才两碗饭,一天也不过才三餐而已。

我们赚的钱如果太多,还要担很多的心思,除了成就感之外,我们还为了什麼?还不是希望庇荫到下一代,但是你创造出来的财富真的能庇荫到下一代吗?所以这不是我今天来的目的。

你可以用很多问话的方式,例如客户手上戴





的手表,客户的皮包,甚至于他办公室里有没有网球拍、高尔夫球具,这些你都可以作为与客户谈的话题。客户的办公室里有没有绿色的植物,有没有专心听客户在说话,他话中的含意你清楚吗?

费德文的聆听三部曲,专心聆听客户说些什么,专心聆听他们什么不说,专心聆听客户想要,却没有开口的东西。

而我个人认为聆听的最高境界,就是说话说到对方很想听,听话听到对方很想说。

另外,我觉得第一次要给客户留下一个好的印象,重点就在自我介绍。第二个部分是引起注意;第三部分是引起他的兴趣,让客户有听下去的意愿,甚至有购买欲望;第四就是收集资讯了;第五是让客户同意有下次见面的时间。我觉得这五点必须要做好。

我们本身在接触的时候问的问题如何引起客户的兴趣,或说引起客户的注意,我觉得你要尽量个性化,包含你电话的开发,信函的开发,包含你的名片,我的业务同仁居然有写毛笔字作开发信。

还有用电话开发要用一套有成效的话术。举一个例子,假如你现在在开发高保额、高保费的客户,各位可以尝试一下我这样的电话开发:“春兰

接触 ←

良好的开始

公司王先生你好,我是平安保险公司的林俊杉,我是我们公司的资深业务代表,公司特别委派我与现在社会里有资产的人进行联络,能够与你探讨一下资产管理和资产评估以及理财部分,我想要征询你的一些看法和想法,不知道你有没有空?我只耽误你十分钟的时间,这对我们彼此都没有什么损失,我想我们都可以从对方那里学到一些知识。”

这样的电话约访客户,就真的与众不同。如何引起客户的注意和兴趣,对这个问题当我在办公室里或是做业务员的时候,我都在想,我们部里有没有比我更杰出更优秀的,他们有哪些好的技巧与话术,但是更重要的是你要有自己的一套开门话术,包含前面讲的1跟0的故事。

追求卓越



## 第三章 眼观四路， 耳听八方

林俊杉



我在接触客户的时候可能有异于一般的接触方式，我会引用两个字：资讯(INFORMATION)。

既然是资讯，你要把自己想成一个市调员，我为什么要提这个？你有没有发觉市调员收集资料很有一套。因此我都是这么训练我的业务同仁。

他们每天早上八点到八点半，来到营业单位，我就对他们说，我考考你们，我给你们一分钟的时间，去判定这个办公室里的主人，是一个什么样的人，如何在最短的时间，用你的眼睛，或用你的心思，好好地去观察去了解。

例如,他桌上放着照片,是他夫人的照片还是他小孩的照片?在他办公桌旁边摆着是保龄球还是乒乓球拍?还是摆着高尔夫球杆呢?他接待客户的茶几上是摆着茶壶还是摆着烟灰缸呢?你就可以判定这一个人会不会抽烟,还有他的柜子里是摆着书还是摆着酒呢?还是摆着茶叶罐呢?这可以判定他的饮食习惯。

他的客厅里有没有盆景?还有客户的办公室摆设是日本式的还是欧洲式的?欧洲人的思维方式都是听你的,甚至建议书听完都没有什么问题,可是在成交的时候他会砍你一刀,这是欧美的方式。而欧美办公室的排列方式呢?是依照小组分列的方式,不是排排坐的方式。

而日本人呢?一排一排的座位,老板永远坐在最后头,依职位的大小,离老板越近的位置最高,离老板越远的当然职位越低。而日本人谈生意的方式又如何呢?一开始的时候他东挑剔西挑剔,主要是让你知难而退,再就是要杀你的价钱,如果这些双方都达成共识了,那么成交的时候就不会有什么问题。

所以我以前在做陌生式拜访时,要进去一家公司之前,我和我的搭档先沟通好,一个先进客户



的办公室,三分钟之后第二个人再进来,一定要知道老板叫什么名字。当然你可以问柜台接电话的小姐,或者公司的营业执照会挂在门口,营业执照里通常都会写法人的名字。

你进去的时候说王老板你好,通常八九不离十,抬头的那一个人就是王老板,这个是在客户的办公室里。也就是我常说的,你要有非常敏锐的心思,犀利的眼睛,到人家的住家呢?也是如此。客厅的摆设到底高不高雅?还是非常的普通,是不是一个书香门第。

我曾经到太原,山西太原平安保险分公司办公室主任接待我,给他们上完课后,我说看名胜古迹就不必了。既然来到了太原,这个地方有没有村庄?去一个业务员的家里吃一顿便餐,这样对我来说就很开心了。办公室主任就说,有,就到我舅舅家吧。

我一去之后,他就带我去参观大舅舅家,还有二舅舅家,参观完毕之后,我就告诉他,你二舅舅书念得比大舅舅多,他就说你怎么知道?

我说因为你的大舅舅和二舅舅中间隔着一个弄堂,虽然他们的隔墙是用土堆堆起来的。二舅舅的这个弄堂,非常干净,就让我想到了曾国藩的



接触 ←

良好的开始

家训，“黎明即起，洒扫庭院”，你二舅舅家令我有这种感觉。

而我到你二舅舅的家门口，有一副对联，进了客厅的里面，摆设了一些书籍。而大舅舅家东西很多，但是比较乱，在客厅我看不到一本书，也看不到任何一份报纸。其实这些都是我做保险的时候所累积出来的保险心得，收集客户的资料，就是在收集胜利的讯息。

追求卓越



175



## 办公室环境/住家环境：

只要你用心观察，相信你会进步很快。

1. 照片，如果是得奖荣誉之照，表示这个人重荣誉、名誉。如果是与家人的合照，配偶或是小孩，表示这个人是爱家的人。成交之后的受益人，有可能就是照片中人。

2. 绿色盆景：仁者乐山，智者乐水，代表着这个人胸襟智慧不等。有的人会摆水族箱，也因此个性会有所不同。

3. 书柜：“书山有路勤为径，学海无涯苦作舟”。爱书，拥有书者，是智者，也是一个勤奋者。

4. 办公桌：整理得干净或杂乱，代表着客户的性格，处理事物是否大处着眼，小处着手。

5. 香烟滤嘴，白头或黄头亦有分别，只要你多加注意。通常40岁以上的人抽烟，香烟滤嘴是黄头，代表是主管或老总。没有放烟灰缸，想抽烟时要征得对方同意才可抽烟。

6. 客户是喝咖啡，还是喝茶也有区分，代表想法与为人处事方法不同。

7. 室内的颜色：褐色或咖啡色代表保守、严谨，黄色代表热情。

