

生意人叢刊④

新時代的推銷員

趙楚波・謝俊雄合著



F
Z3

F713.3
Z348

生意人叢刊 4

趙楚波
謝俊雄 著

新時代的推銷員

國家出版社印行

行政院新聞局版業字第零陸貳號

生意人叢刊 4

特價新臺幣玖拾元正

新時代的推銷員

著作者：趙 堃 波 · 謝 俊 雄

發行人：林

總編輯：林

出版者：國 家

發行所：國家書店有限公司

郵撥帳戶：一〇四八〇一號

總公司：台北市新生南路一段二六之八號三樓

電話：三九一二四二五 · 三九一四二六一

發行部：台北市濟南路二段三一之六號

電話：三五〇九一七 · 三九一七九一八

印刷所：三 文 印 書 館

中華民國七十一年三月再版

¥ 3000

「生意人叢刊」序

這是一個工商業大放異彩的時代，同時也是一個知識爆發的時代。

我們由農業社會，邁進了工業社會，經濟結構型態，與社會組織樣貌，都發生了巨大的變化。不可否認的事實表明出來，今天工商界的從業人員，對國家、對社會，以及對整個世界，已成為舉足輕重的角色了。

古人曾說：「學而優則仕。」在從前古老時代，似乎祇有從政為官，才需要學問。如今則不盡然，不同的句域，遠較曩昔為大，而學術的分類，也比以往細密，政治固是一門高深學問，其他各行各業，也同樣需要專門學識，要想在一行中出人頭地，除了成為這一行的專家，還得要具備種種常識，保持一副敏銳的探求新知的眼光，才不致和學術脫節，才配合得上這個飛躍時代的腳步，向前邁進。我們有鑒於此，爰有「生意人叢刊」之發行，期能對工商界人士提供一些有價值的禮物，俾在當前這個競爭劇烈的時代，掌握成功之鑰，創造出更輝煌的事業，是為至願。

一九七六月

國家出版社編輯委員會謹識

自序

目前坊間已有不少介紹推銷技術方面的書籍，但本書具有許多與衆不同的地方。因爲本書係由市場活動的觀點，來討論推銷問題，對於如何成爲一個優秀的推銷員，也有更廣泛更深入的分析。尤其是，我們提供讀者的資料和觀念，不但新穎，而且根據未來市場的可能演變，來說明推銷技術的適應發展。

以往一般人對推銷員並不重視，但現在是一個工商的時代，推銷員扮演著重要的角色。故以推銷爲業，將可達到成功的目標，獲得名利雙收之機運。

然而，並不是每個人都可能成爲優秀的推銷員。換言之，做推銷員要有必備的條件和認識，且要不斷的學習與努力。本書指引您如何儘快走成功之前的路程。

尙未加入推銷行列，以及剛剛成爲推銷員不久的朋友，您可想知道以推銷爲業是否對您適合？本書將幫助您預卜您自己未來的前途。

新時代的推銷員將需擔負更繁重的任務。隨著國內外市場之變革，推銷的做法也千變萬化。本書同時爲當前的專業推銷員介紹新的推銷技術和觀念，使能對整個銷售工作作更大的貢獻。

著者熱誠地希望本書能給全體從事營銷的朋友有所助益，並祝福大家在推銷道上愉快、成功。

著者謹識

六十四年十二月

目次

自序

第一篇 推銷員的前途與先決條件

一、態度改變一切.....三

二、未來的推銷事業.....二一

三、推銷：顧客本位的營業概念.....四五

四、購買行為與銷售心理.....六七

五、下決心求成功.....八七

六、熟悉你的公司、產品、市場、區域和自己.....一一七

第二篇 必勝推銷術

推銷員不可誇大承諾.....一三七

推銷機會稍縱即逝	一三九
銷售滿足正合顧客需要	一四一
小心答覆顧客的異議	一四三
引起興趣與注意是推銷面談之關鍵	一四五
不斷創造意念可使推銷工作得心應手	一四七
時時關懷顧客是推銷成功之妙方	一四九
發掘你的顧客	一五一
如何尋覓推銷的對象	一五三
自信爲推銷成功之本	一五五
準顧客願意見你嗎？	一五七
勿爲異議所困擾	一五九
推銷員好比是醫師	一六一
推廣人員要勤奮讀書	一六三
儀表之重要性	一六五
以服務爭取更多訂單	一六七
推銷員須培養高尚品德	一六九
注意購買信號促成交易	一七一

處理顧客異議之秘訣.....	一七三
不斷發現準顧客.....	一七五
莫向準顧客講太多理由.....	一七七
第一印象最重要.....	一七九
讓準顧客想見到你.....	一八一
成功的首次會談秘訣是停、看、聽.....	一八三
最難的推銷是準顧客不開口.....	一八五
從顧客觀點看你的產品或服務.....	一八七
推銷員說話要悅耳動聽.....	一八九
推銷員應運用高明的詢問.....	一九一
和顧客密切聯繫非常重要.....	一九三
要推廣產品只有兩條路.....	一九五
順從消費者意志的推銷.....	一九七
推銷員與棒球投手.....	一九九

第一篇

推銷員的前途與先決條件

一、態度改變一切

讓我們先來談談你——讀者——你的希望，你的恐懼，以及你現實的野心。為什麼在一本推銷技術的書上談這些呢？理由很簡單，在推銷或任何其他的事業上，除非你先立定個人目標並計劃如何達成，否則你將永不能成功。

在這本書中，我們將敘述如何計劃你未來的工作，以達成你個人的目標——不論它們是財富、地位、事業成就、或領導權。我們的主題將是推銷技術方面。你必須對以推銷做為實現你的企圖之路的可能性抱有興趣，否則你根本就無需選讀此書。吾人所將談及之原理，特別與在商業界、工業界、政府機構、社會工作及其他須與人密切接觸的職業中獲得成功有關。

假如你在讀本章的時候，能夠不時把這些原理和你的職業與目標關連在一起，你會發現這裏所提倡的觀念非常有趣，而且助益良多，即使用於推銷以外的工作中亦然。

確定目標是重要的第一步

在決定如何達成你的事業雄心時，第一步請填寫出達到你的最終目標的短程與長程的計劃綱要。你也許不知道現在要做什麼，但是至少你可以在圖 1.1a 中寫入你希望達到什麼（事業、職位）以及賺多少錢。以平均每年工作二四〇天，你將有一九二〇個工作小時。將你每年所想賺的錢除以工作小時數，將之填入圖 1.1b，便可看出每一階段中你的時間價值多少。

明年	+5年	+10年	+20年
你想幹到什麼職位？			
你想每年賺多少錢？			

圖 1.1 a

你的時間值多少？			

圖 1.1 b

你準備認真工作以達成目標嗎？

多數人都想賺大錢，來購買一切足以滿足他們的生活舒適，也希望獲得一足使自己以及家人與朋友引以為榮的職位或地位。但是，並不是每一個人都願意以努力來換取這些。因此，你首先須要決定，是否真要勞動身心去得到它們。

現在你最好就決定，除非你有繼承的財產或職位，否則你必須認真工作才能達成超過一般的目標。不管你生活在那一種社會裏——民主的、社會主義的、或共產社會，你都必須如此。世界上鮮有不勞而獲的事。如果你不願竭盡努力以達到你的目標，那麼你現在就可以休息，不必再讀下去了！

倘你真想勇往直前，必將有志竟成——不論你的年齡、性別、社會或財富地位、國籍或種族為何。但你必須盡力去做，不管阻難多大要有堅忍不撓的意願，同時要相信你自己。然後再自問，欲達目標要如何苦幹。開始時最好的方法是先評估你對生活與工作的基本態度。

你的態度踏實嗎？

推銷一如其他事業，要成功除了廣博的技術之外，更重要的是要具備正確的哲學，積極的態度，熱情，以及良好的工作習慣。而這些特性，又是導因於下列德行與人品。

基本德行品質：雄心、自律、堅忍、可靠性、勇氣、主動、穩健、誠實、周到

基本人品品質：個性、忠誠、機智、誠懇、愉快、與人合作之意願、積極的心理狀態、熱心、瞭

推銷員的前途與先決條件

解別人

心理學家告訴我們，原理、信念、與動機是個人求取進步之中心因素。現在問題是：「你相信爲世界所接受，且爲你所生活的社會特別接受的原理、信念、與動機，可以爲你提供一個致力工作的結構範圍嗎？」此問題之答案頗關重要，蓋推銷與多數須與人接觸的職業之成功，均需相當合乎羣體價值。你不須因替大的私營公司或政府機構工作而失去你的個性，但如果你想力爭上游，你就得在業經確立的價值規範內工作。

事實上，若欲達到真正的成功，你不僅需接受這些價值，而且你還要去相信它們。現今的世界給予吾人多方面之壓力。技術的飛速發展，幾已超越人類的知識上與精神上的努力，無法予以控制，造成一些人放棄，停止競爭的嘗試。許多人認爲對任何事悉取信任態度之做法業已過時，可說太過忠實，可是人類的進步並非由逃避者（Coward），而是由力行與信念者所造成。

要成功，則你必須對生活尤其是工作抱有積極的態度。特別是在推銷方面，你必須強烈地信任你的工作價值；倘你不如此，很容易便可由你的態度以及推銷成績上顯示出來。

對吾人剛才提高的基本德性與人品，只有你自己才能誠實地評估你個人的態度。這裏有一些問題，你必須自問，以決定你對現時及未來工作之感想如何。

你的職務

你認爲現在的工作合適嗎？或你計劃從事的工作對你合適嗎？你以爲此項工作對國家經濟與社會

極爲重要？你認爲其價值不亞於其他任何工作嗎？你要你的兒女也從事這行工作嗎？

你所工作的公司或組織

你相信你目前工作的公司或機構或希望進入工作的單位是有價值的嗎？你相信其管理階層的政策對大眾與其員工有價值嗎？你有否或是否準備對公司集體的貢獻出一己之力？爲完成總目標而訂定之短期決策與你的想法相違時，你是否也忠誠地盡力去實踐它？

你所服務的顧客或大眾

對你現在服務或準備服務的人們，你是否真正喜歡？你相信這些人喜歡你嗎？或將會喜歡你嗎？你是否付出必要時間去判定他們真正的需要，並設法滿足他們？你是否要熱誠地爲他們提供最佳服務？

你的工作習慣

你能以你的專業工作時間——每日早出晚歸服務你的顧客或大眾嗎？你是否在每一工作天的每一小時均盡最大努力去工作，你相信你堅定信心的努力，即使周圍的人都敷衍塞責，終將導使你成功嗎？若因任何理由而失敗，你的努力也是值得嗎？

推銷員的前途與先決條件

基本態度能否改變？

如果你對以上問題之答案多數是肯定的話，那麼恭喜你，你已具備了成功所要求的積極態度。倘你的答案是「否」，我們要警告你，希望你檢討一下持否定態度之理由。因為這並不符合社會上一般被接受的態度。你會發覺，值得改變你這種態度。

你能調整你自己的個性、知識、與才能以達成你所需求的個人成功嗎？因為我們之中完美的人很少，你可能需作某種的改變，不過也許真是不知道你是否能將這些深染的習慣或態度再改過來。然而，根據各國著名心理學與成功的人士的說法，只要你真願意，你便可以改變。偉大心理學家威廉詹姆士說：「我這一代最偉大的發現，乃是人可以藉著改變他們的內心態度而改變其生活。」

你須向那方面發展始能達成目標？

讓我們假定心理學家與成功的人士的說法是對的，你可以自我調整，以求達成生活上與工作上之目標。但你究應向何方面發展才能達成這些目標呢？於此吾人僅能作一般之說明，蓋只有你才是唯一真正瞭解你自己的人；如你採用以下幾項概念，你會發現一些正確而有助益的具體建議。

傳說的教育領域有四：(1)知識，(2)技能，(3)態度，及(4)習慣。吾人已知，許多心理學家均相信，原理、信念、與動機為促成個人進步之中心因素。他們也相信，如你欲成功，你可將正確的成功之原理與你的目標關連起來，而獲得自我改進。因此，我們在本書中首先將繼續以「態度」為題來討論。