

推銷需要創意



哈佛管理叢書

推銷需要創意



哈佛管理叢書

推 銷 需 要 創 意

編 著 者：哈佛管理叢書編纂委員會

出 版 者：哈佛企業管理顧問公司出版部

發 行 人：洪 良 浩

地 址：台北市復興北路166號9樓

電 話：(02) 715-0471~4

民國 七十 年五月初版

民國七十三年元月三版

實 價：新台幣 400元整

購買辦法：一、請將書款以支票或滙票，抬頭開「哈佛企業管理顧問公司」
，寄至台北市復興北路166號9樓，款到後立即將書以掛號寄達。
二、請利用郵政劃撥100110帳號「哈佛企業管理顧問公司」
儲金戶。

行政院新聞局核准登記證：局版臺業字第〇一七四號

版 權 所 有 翻 印 必 究



哈佛管理叢書序

董事長 洪維岳

哈佛企業管理顧問公司的主要任務是為企業界提供最新的管理觀念與技術，適時為各企業解決一切管理上的問題，為國家經濟發展貢獻一份力量。

在今天劇烈的競爭下，動態的變化已是司空見慣，處於這千變萬化的市場上，要能隨機應變，提高工作效率，拓展新市場，增加營業利潤，加速企業成長，只有繼續不斷的吸收新知識，採用新技巧，才不致在管理上落伍，為了加速管理觀念與管理技術的傳播，我們計劃出版一套管理方面的叢書，藉著這一套叢書，我們將介紹最新的管理觀念與技術，供企業界參考。

面對著這一份神聖的企業管理教育推廣工作，我們的態度是嚴肅的，我們熱切地希望這一套叢書能為企業界提供新知識，共同為國內企業管理的現代化催生。

100-313104

推銷需要創意 序

雖然我們每一個人多多少少都在扮演推銷的角色，但是，我們很少承認我們在進行推銷。

一位企業主管，口口聲聲要他的部屬聆聽他的口令，完成他指定的工作，高明的主管，令他的部屬心服口服，如期完成預定目標，他應該是一位有創意的推銷員。但我們稱他是一位受愛戴、有效率的主管。

甚至一名兒童，為了要博取父母的愛心，他表現出來的天真活潑，或者是在請求父母買一樣他心愛的玩具時，唱一首清脆的歌，來打動父母的心，讓父母心甘情願為他購買玩具，他應該是一位有創意的推銷員，但是我們稱讚他是一位快樂的兒童。

甚至熱戀中的男女，彼此仰慕，寸步不離，我們說：「那是一對情投意合的情侶」，其實，在銷售過程中，他們正是在銷售促成（Close）的階段，他們使得這個過程變得更羅曼蒂克而已！

我們這個社會，原本充滿和諧，但是常常被一些沒有創意的推銷員，搞得翻天覆地，他們體會不到人與人之間也是一種推銷，更不用談到推銷的真義。

推銷除了要認識產品，了解顧客，還得運用一些技巧來潤滑推銷過程中的種種阻礙，這種潤滑劑，就是推銷創意！

「推銷需要創意」原來在推銷月刊上陸續發表，這些精彩的短文，曾引起很多讀者的迴響，也為很多推銷朋友帶來輝煌的推銷成果，因此，我們決定將這些精彩的推銷創意集印成冊，做為我們向推銷朋友呈獻的禮物，也希望推銷成為一件人人樂道的事。

推銷月刊社社長
洪良浩 謹識
中華民國 70 年 4 月

F27
H114

推銷需要創意



哈佛管理叢書

哈佛管理叢書序

董事長 洪維岳

哈佛企業管理顧問公司的主要任務是為企業界提供最新的管理觀念與技術，適時為各企業解決一切管理上的問題，為國家經濟發展貢獻一份力量。

在今天劇烈的競爭下，動態的變化已是司空見慣，處於這千變萬化的市場上，要能隨機應變，提高工作效率，拓展新市場，增加營業利潤，加速企業成長，只有繼續不斷的吸收新知識，採用新技巧，才不致在管理上落伍，為了加速管理觀念與管理技術的傳播，我們計劃出版一套管理方面的叢書，藉著這一套叢書，我們將介紹最新的管理觀念與技術，供企業界參考。

面對著這一份神聖的企業管理教育推廣工作，我們的態度是嚴肅的，我們熱切地希望這一套叢書能為企業界提供新知識，共同為國內企業管理的現代化催生。

推銷需要創意 序

雖然我們每一個人多多少少都在扮演推銷的角色，但是，我們很少承認我們在進行推銷。

一位企業主管，口口聲聲要他的部屬聆聽他的口令，完成他指定的工作，高明的主管，令他的部屬心服口服，如期完成預定目標，他應該是一位有創意的推銷員。但我們稱他是一位受愛戴、有效率的主管。

甚至一名兒童，為了要博取父母的愛心，他表現出來的天真活潑，或者是在請求父母買一樣他心愛的玩具時，唱一首清脆的歌，來打動父母的心，讓父母心甘情願為他購買玩具，他應該是一位有創意的推銷員，但是我們稱讚他是一位快樂的兒童。

甚至熱戀中的男女，彼此仰慕，寸步不離，我們說：「那是一對情投意合的情侶」，其實，在銷售過程中，他們正是在銷售促成（Close）的階段，他們使得這個過程變得更羅曼蒂克而已！

我們這個社會，原本充滿和諧，但是常常被一些沒有創意的推銷員，搞得翻天覆地，他們體會不到人與人之間也是一種推銷，更不用談到推銷的真義。

推銷除了要認識產品，了解顧客，還得運用一些技巧來潤滑推銷過程中的種種阻礙，這種潤滑劑，就是推銷創意！

「推銷需要創意」原來在推銷月刊上陸續發表，這些精彩的短文，曾引起很多讀者的迴響，也為很多推銷朋友帶來輝煌的推銷成果，因此，我們決定將這些精彩的推銷創意集印成冊，做為我們向推銷朋友呈獻的禮物，也希望推銷成為一件人人樂道的事。

推銷月刊社社長
洪良浩 謹識
中華民國 70 年 4 月

推銷需要創意

目 錄

第一章 以第一印象贏得推銷的勝利

做生意等於作「秀」	13
發動微笑攻勢	14
一句問候話，提高不少銷售業績	15
行爲、舉止要講求「時髦」	16
沒有個性的推銷員不會有顧客	17
和顧客交談時，保持適當的距離	18
簡單的一封信，即達到銷售目的	19
拜訪客戶未遇時，留下「傳言」是無效的	21
寫信給顧客時，必須注意的3C原則	22
利用信件增加銷售成績	22
名片是推銷員最有力的武器	23
一張名片可以左右商品的銷售量	24
應把顧客的電話，視爲當急之務	26
想到該做的事時，應立即撥電話	27
只有勤奮才能夠爭取最後的勝利	28
用電話費爭取銷售額	28
以一分鐘的時間自我介紹	30
要抱著「去面試」的心情拜訪顧客	30

第二章 多費心思才能致勝

「順便」這句話，會使你失去顧客	35
贈送禮物時，要注意對方的喜好	36
你的目標是做個能予人好感的推銷員	37
只向對方行禮，並不能算是打招呼	39
問好或打招呼都要先下手爲強	40
向顧客的孩子表示親善之意	41
不會安排時間的人絕無良好的業績	42
如果不能掌握顧客心理，就無法和對方交流	43
隨時注意小節，可能就有大收穫	45
小事往往能打動顧客的心	46

商談時的措詞、態度對顧客造成的影響	47
笑臉能夠為你帶來幸運	48
「推銷態度」足以左右你的業績	49
推銷員必須是「看人」的專家	50
經常稱呼顧客的姓名	50

第三章 勤於拜訪才能致勝

周全的準備才能緩和困難的局面	55
尋求潛在團體客戶的方法	56
儘量在短期間內克服情緒上的低潮	57
推銷最好以腳代步	58
利用座右銘來自我警惕	59
駕車推銷不可能有理想的業績	60
今日的計劃今日實現	61
從毫無成果之日開始學習推銷	63
只用口說並不能達到銷售目的	64
推銷員要早起才有理想的業績	65
以「三變主義」來突破障礙	66
不要很快地對潛在顧客失去信心	67
推銷員要有「存款」	68
充分發揮狗、雉雞及猴子的專長	69
一個推銷員的勝負決定於上午	70
推銷員必須「先發制人」	71

第四章 推銷要以「魄力」取勝

應以「事在人為」的態度從事推銷	75
懦弱的推銷員決不會有堅定的聲音	76
抱著「我現在處於顛峯期」的心理從事推銷	77
定型的推銷術無法突破障礙	78
以「不認輸」的態度來從事推銷	79
推銷員應該發揮領導才能	80
「精於一藝」方是推銷之道	81
服務就是設想周到的意思	82
以顧客的喜好為話題	83
不要做「強迫訪問」	84
和顧客見面時，就決定了勝負	85
推銷員必須接受顧客的意見	86
擅於詞令的推銷員必有好的業績	86
推銷員要有「舍我其誰？」的勇氣	87
講話有個性才能夠成為有個性的人	87

要與一流的推銷員競爭.....	88
再檢討你的專業能力.....	89

第五章 細心也是致勝之道

與其辛苦地勞動，不如輕鬆地勞動.....	93
全力以赴才能夠達到銷售目標.....	94
顧客的訴怨問題應立即處理.....	95
做一個「樂於施予」的推銷員.....	96
要成為擅於控制時間的推銷員.....	97
勤於學習可以提高業績.....	98
要把顧客當作主角.....	100
檢討效率低落的原因.....	100
推銷員應積極參與社交活動.....	102
知識就是力量.....	103
隨時吸收知識，以廣見聞.....	104
以一致的話題接近顧客.....	105
推銷員是優秀的經營顧問.....	106
要訂定較高的收入標準.....	107
推銷員不可像子彈一樣，一去無消息.....	108
要有「為顧客祈禱」的心理.....	109
虔誠的宗教信仰有助於推銷.....	110

第六章 棋高一著方能致勝

幽默的言語有助於交易.....	115
發揮智能，爭取勝利.....	115
推銷員要積極地發掘顧客.....	116
推銷員要隨時蒐集情報.....	118
利用推介的方式來爭取顧客.....	119
迷信極可能影響銷售力量.....	120
參加社交活動藉以尋找顧客.....	121
只要全力以赴，必能突破難關.....	122
毫無計劃的推銷活動反而徒勞無功.....	123
推銷員應與鄰居密切地往來.....	125
經由他人的介紹來推銷商品.....	125
利用人類的恐懼心理達成交易.....	126
連鎖推銷的技巧.....	127
折價並非明智之舉.....	129
與其他業界的推銷員建立良好的關係.....	130

第七章 推銷創意經驗談

無窮的生意，不盡的寶藏	135
施展「無相刀法」，破除心理障礙	136
我雖有心向明月	139
釣得晚霞滿漁船	141
認識競爭，增進推銷	147
試試向師父推銷	149
淺塘捕魚其樂無窮	152
從補鍋戰術談人性推銷	153
一線難牽	155

第八章 80年代的推銷創意

一網打盡	161
危機就是良機	162
何謂 KDU 作戰	162
全天候作戰	163
追蹤與支持	163
五大特色	164
突破百萬台，錦上添花	164
虎！虎！虎	165
「哈囉訪問」，地毯式開拓	166
戰車衝鋒、介紹作戰	167
聯合展示會，五種大贈送	167
業績倍增的推銷術	169
信心與毅力	172
80年代的推銷革新	174
攻心為上	177
難題是成功的開始	179

第九章 各類產品的推銷創意

醫療裝備推銷創意	185
廣告推銷創意	188
訓練計劃推銷創意	192
印刷品推銷創意	195
創意推銷	198
辦公設備推銷創意	202
百科全書推銷創意	204
機器設備推銷創意	207
保險推銷創意	212
房地產推銷創意	216
汽車推銷創意	219

第 一 章

以第一印象贏得推銷的勝利

