



正倫出版公司

推銷百科全書

(上冊)

推銷百科全書

(上冊)

出版者：正倫出版公司

編輯：正倫出版公司編纂委員會

總經銷：雙和圖書社

定價：每套（上下冊）新台幣捌佰元整

地址：中和市中山路二段三巷二十二弄二十四號

電話：九二七〇一一六・九二七〇四一五

中華民國七十二年二月再版

行政院新聞局核准登記證：局版台業字第二〇四八號

●有版權，翻印必定追究●

介紹「推銷百科全書」

郭文斌

筆者所編纂的「推銷訓練教材範例」一書在去年九月出版之後，很受企業界的重視，購閱者甚多。不過，許多讀者寫信或打電話向我反應，該書中對有關推銷員的甄選、如何管理推銷員、如何主持銷售會議、如何提高推銷員的士氣、如何留住好的推銷員、如何擬定銷售計劃等重要的問題，都沒有提到，實為美中不足。

有鑑於此，筆者花了八個月的時間，訪問了十二位推銷專家與五十一位銷售主管，才編纂完成「推銷百科全書」一書。同時，採納了讀者們的寶貴意見，將全書區分為下列四大部份：

第一編：成功推銷技巧實務。

第二編：推銷員的管理實務。

第三編：經銷商的選擇與輔導實務。

第四編：銷售預測與銷售計劃。

第一編「成功推銷技巧實務」，乃吸收了「推銷訓練教材範例」的精華另加十三個成功推銷個案編纂而成。

第二編「推銷員的管理實務」包括：一、銷售主管管理能力，二、推銷員的甄選，三、推銷員的訓練，四、銷售主管主持會議的技巧，五、如何訂定推銷員的薪酬，六、如何提高推銷員的信心與士氣，七、如何防止推銷員的流動等七大項。這些都是銷售主管的主要工作，也是最感頭痛的問題。

經銷商的選擇與輔導是當前企業經營者很感棘手的問題之一，第三編介紹目前國內某大電器公司選擇與輔導經銷商的實例，頗有參考價值。

銷售預測和擬定銷售計劃也是當前銷售主管很重要的工作，不過，坊間此種參考資料非常缺乏。第四編中對上述兩項問題都有詳細的說明。

由以上的簡介可知，本書已經跳出「推銷技巧」的狹窄範圍，擴大到推銷員的管理、經銷商輔導、銷售計劃等問題的深入探討，舉凡推銷上的各種問題均可在本書找到答案，因此，堪稱之為「推銷百科全書」。

閱讀此書，筆者確信，無論在推銷技巧與推銷員的管理技巧兩方面均大有裨益之外，一定會由此書激發出推銷的創意與靈感，這也是筆者編纂本書最大的期望。

最後，我們列舉出編纂本書之中英文參考書籍。

中文部份：

一、現代行銷管理，許士軍著，六十五年六月初版。

- 二、產與銷，洪良浩著，哈佛企業管理顧問公司出版，六十九年六月五版。
- 三、消費者行為之研究，洪良浩著，春風出版社出版，五十九年四月初版。
- 四、中華民國企業管理規章範例，哈佛企業管理顧問公司出版，六十六年十二月初版。
- 五、企業管理表格範例彙編，中華企業管理中心出版，六十八年二月初版。
- 六、推銷訓練教材範例，郭文斌著，正倫出版公司出版，六十九年元月再版。
- 七、商品觀，賴東明著，出版家文化事業公司出版，六十七年五月再版。
- 八、邁向成功的A C C經理之路，震旦行出版，六十七年三月三版。
- 九、有效的推銷，駱錦明著，中國信託投資公司出版，六十五年七月初版。
- 十、創造性推銷術，馮永村著，實業世界社出版，六十六年八月五版。
- 十一、推銷功夫，曾松齡著，聯經出版事業公司出版，六十八年六版。
- 十二、世界上最偉大的推銷員，Og Merdino原著，周世林譯，名人出版社出版，六十六年

六版。

- 十三、推銷百課，江訓兼著，聯經出版事業公司出版，六十七年六月六版。
- 十四、成功的推銷術，廖孟秋著，五十九年十二月再版。
- 十五、原一平奮鬥史，原一平原著，蔡維岳譯，國泰人壽保險公司出版，六十一年十月再版。
- 十六、天才推銷家，岳兒譯，拾穗月刊社出版，六十四年二月再版。

十七、銷售力，植田弘原著，曾松齡、林宗禧合譯，新太出版社出版，六十四年十二月初版。

十八、推銷員必讀，米田晴彥原著，鄭慶龍譯，新太出版社出版，六十四年五月三版。

十九、推銷致富術，G. Worthington Hippie 原著，邊錦淪譯，聯經出版事業公司出版，六十八年五月再版。

二十、市場推銷，陳勝年等著，聯經出版事業公司出版，六十七年八月七版。

英文部份：

1 TALBOT SMITH & ASSOCIATES PTY. LTD., MANHATTAN SALES COURSE。

2 MINNESOTA MINING & MANUFACTURING CO., IDEAS THAT SELL FOR INDUSTRIAL TAPE DIVISION, 1967。

3 XEROX CORPORATION, PROFESSIONAL SELLING SKILLS, 1976。

4 RICHARD C. BORDEN, THE DARTNELL CORP., OVERCOMING OBJECTIONS。

5 THE CORIUM DIVISION, CORIUM SALES MANUAL。

6 VANCE PACKARD, THE HIDDEN PERSUADERS。

目錄

第一編 成功推銷技巧實務

壹、對推銷與推銷員正確的認識	三
一、對推銷的正確認識	三
二、推銷員正確的心態	六
三、推銷的五大人格特質	十三
貳、推銷員身體與情緒的自我訓練	十九
一、身體的鍛鍊	十九
二、控制情緒的方法	二九
三、身體、情緒與智慧的韻律週期	三八
叁、如何向客戶推銷自己的人格	四五
一、儀表與服飾	四五
二、基本的推銷禮節	四八

三、培養積極的人生觀·····	四九
四、真誠的讚美客戶·····	五一
五、養成微笑的習慣·····	五二
六、牢記客戶的姓名·····	五四
七、傾聽客戶的談話·····	五五
八、永不與客戶爭辯·····	五七
九、勇於向客戶認錯·····	五八
十、立刻起而行動·····	六二
肆、開拓潛在客戶的方法·····	六三
一、夠格的「潛在客戶」？·····	六三
二、開拓潛在客戶的四大原則·····	六五
三、開拓潛在客戶的七個有利線索·····	七八
四、日本壽險推銷之王原一平的成功實例·····	八二
五、有關的推銷表格·····	九四
(一)客戶資料表之一·····	九五
(二)客戶資料表之二·····	九六

(三) A級客戶名錄·····	九七
(四) 新開發客戶報告表·····	九八
六、推銷漫畫——強盜也是客戶·····	九九
伍、訪問前的準備工作·····	一〇一
一、調查訪問的對象·····	一〇一
二、心理上應有的準備·····	一〇二
三、撰寫訪問計劃·····	一〇六
四、準備推銷用具·····	一一〇
五、原一平調查準客戶成功實例·····	一一一
六、有關的推銷表格·····	一一六
(一) 每週訪問客戶計劃表·····	一一七
(二) 訪問客戶路順分類表·····	一一八
(三) 客戶訪問記錄表·····	一一九
(四) 推銷日報表之一·····	一二〇
(五) 推銷日報表之二·····	一二一
(六) 推銷日報表之三·····	一二二

(七) 推銷日報表之四	一二三
(八) 推銷日報表之五	一二四
(九) 推銷日報表之六	一二五
七、推銷漫畫——製造需要	一二六
陸、約見客戶的技巧	一二七
一、取得約見的五種方法	一二七
二、通過秘書人員的技巧	一三四
三、原一平成功的實例	一三六
(一) 終於讓我等到您	一三七
(二) 轉敗爲勝	一四〇
柒、商談說明的技巧	一四五
一、絕對避免的三種言語	一四五
二、名片之使用與自我介紹	一四七
三、十二種創造性的開場白	一四九
四、激進式與緩和式的商談技巧	一五七
(一) 激進式的商談技巧	一五八

(一) 緩和式的商談技巧	一六二
五、幽默的話語	一六七
六、使用電話的技巧	一七二
捌、行為語言在推銷上的應用	一七五
一、防衛空間領域	一七七
二、行為語言的實際應用	一八一
玖、實演證明的技巧	一八七
一、實演證明的九項原則	一八七
二、實例介紹	一九七
實例之一——推銷抹布的殘疾青年	一九七
實例之二——推銷口香糖的殘疾青年	一九八
實例三——鑄砂廠的推銷員	二〇〇
三、推銷漫畫——您能證明我就買	二〇二
拾、客戶的利益與產品的特性分析	二〇三
一、如何利用客戶的利益去推銷	二〇三
二、產品的特性分析	二一〇

三、有關的推銷表格……………二二二

四、推銷漫畫——大好機會……………二二一

拾壹、促成銷售的技巧……………二二三

一、對促成銷售的正確態度……………二二三

二、促成銷售的良好時機……………二二四

三、促成銷售的五項原則……………二二五

四、促成銷售的十種方法……………二三〇

五、簽約之後應注意的五件事……………二三六

六、有關的推銷表格……………二三八

七、推銷漫畫——逮住他的需要……………二四三

拾貳、信用調查與收款的技术……………二四五

一、信用調查……………二四五

(一)正倫實業公司對經銷商信用調查實例……………二四五

(二)日本某大電器公司對經銷商的調查表……………二五五

二、推銷員對票據應有之基本認識……………二五七

三、收款的技术……………二六五

四、某實業公司收款管理規則	二七四
---------------	-----

五、有關信用調查與收款的十三種表格	二八二
-------------------	-----

(一) 客戶信用調查表之一	二八三
---------------	-----

(二) 客戶信用調查表之二	二八四
---------------	-----

(三) 客戶信用調查表之三	二八五
---------------	-----

四 客戶信用評估與建議	二八六
-------------	-----

(五) 客戶信用限額核定表	二八七
---------------	-----

(六) 對帳單	二八八
---------	-----

(七) 收款通知單	二八九
-----------	-----

(八) 應收帳款沖轉日報表	二九〇
---------------	-----

(九) 應收帳款明細表	二九一
-------------	-----

(十) 應收帳款月報表	二九二
-------------	-----

(十一) 客戶收款狀況分析表	二九三
----------------	-----

(十二) 呆帳催收單	二九四
------------	-----

(十三) 折讓證明	二九五
-----------	-----

拾叁、處理異議（拒絕）的技巧	二九七
----------------	-----

一、準客戶提出異議的九項理由……………二九七

二、準客戶所提出異議的種類……………三〇一

三、對異議應抱持的正確態度……………三〇五

四、處理異議的八種方法……………三〇七

五、利用異議再推銷的八種技巧……………三一—

六、國泰人壽保險公司處理異議（拒絕）範例……………三一七

拾肆、客戶訴怨與不良品的處理……………三三一

一、訴怨發生的原因……………三三一

二、預防訴怨的方法……………三三二

三、處理訴怨的七個有效步驟……………三三三

四、某大電器公司客戶訴怨處理實例……………三三九

五、某大紡織公司退貨、不良品及賠償之處理……………三五—

六、有關訴怨處理的二種表格……………三七—

A 客戶訴怨處理報告表……………三七—

B 客戶訴怨處理記錄表……………三七二

拾伍、櫃台人員的應對技巧……………三七三

一、前言·····	三七三
二、櫃台人員應對十六要訣·····	三七四
三、櫃台人員的服務守則·····	三八八
拾陸、機關團體直接推銷要領·····	三九五
拾柒、家電產品促銷活動實例·····	四〇三
一、促銷要訣——訪問販賣·····	四〇三
二、如何自辦促銷活動·····	四〇九
三、如何舉辦小型展售會·····	四一九

第二編 推銷員的管理實務

壹、銷售主管的管理能力·····	四二七
一、計劃·····	四二八
二、組織·····	四三四
三、授權·····	四四五
四、領導·····	四四八
五、激勵·····	四五七

六、意見溝通·····	四六二
七、控制·····	四六八
貳、推銷員的甄選·····	四七七
一、推銷員的基本條件·····	四七七
二、甄選計劃·····	四八一
三、人力的來源與甄選的方式·····	四八四
四、甄選測驗·····	四九〇
（一）審核學經歷證件·····	四九〇
（二）測驗之準備工作·····	四九一
（三）筆試·····	四九一
1 性向測驗·····	四九二
2 創造力測驗·····	五一一
3 智力測驗·····	五三五
4 常識測驗·····	五四六
5 專門技能測驗·····	五四六
四 體能測驗·····	五四六

(五)面試.....	五四七
------------	-----

五、錄取.....	五四八
-----------	-----

推銷員面試記錄表.....	五四九
---------------	-----

推銷員甄選記錄表.....	五五〇
---------------	-----

叁、推銷員的訓練.....	五五一
---------------	-----

一、推銷員訓練之目的.....	五五一
-----------------	-----

二、推銷員訓練計劃.....	五五五
----------------	-----

三、基礎訓練.....	五六一
-------------	-----

四、集體訓練.....	五六二
-------------	-----

(一)傳統教授方式.....	五六三
----------------	-----

(二)討論方式.....	五六五
--------------	-----

(三)角色扮演方式.....	五七〇
----------------	-----

五、介紹推銷員的特攻訓練.....	五七二
-------------------	-----

肆、銷售主管主持會議的技巧.....	五七九
--------------------	-----

一、開會的時機.....	五七九
--------------	-----

二、設計會議的具體要領.....	五八一
------------------	-----