

面對面成功推銷話術

Dialogue Selling Skills

朱茂男 編著

林堯豐 審訂



前程企業管理公司

F713.1
883

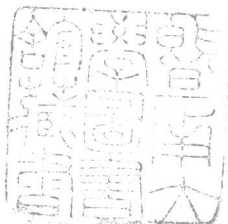
港台書室

591319

面對面成功推銷話術

Dialogue Selling Skills

朱茂男 編著
林秀豐 審訂



90100325

前程企業管理公司

面對面成功推銷話術

(Dialogue Selling Skills)

版權所有
翻印必究

中華民國七十三年十二月再版

特價：高級精裝本新台幣350元

審訂者：林 秀 豐
兼發行人

編著者：朱 茂 男

總經銷：前程企業管理公司

台北市林森南路12號濟南大樓7樓

電話總機：3211887·3929511

郵政劃撥：01128958號前程企業管理公司帳戶

局版台業字第一七九三號

面對面成功推銷話術

(Dialogue Selling Skills)

本書審訂者(林秀豐先生)簡介

現任：品美鈕扣工業股份有限公司、華美拉鍊股份有限公司、
品全工業股份有限公司、品大機械股份有限公司 關係
企業 副總經理，主管營業之全盤業務

曾任：品美鈕扣工業股份有限公司 營業員
品美鈕扣工業股份有限公司 營業課長
品美鈕扣工業股份有限公司 營業經理

林秀豐先生在品美鈕扣公司服務長達九年，從推銷員幹起，營業課長、營業經理，至榮升為品美鈕扣公司、華美拉鍊公司、品全工業公司、品大機械公司 關係企業 副總經理，主管關係企業之營業，以推銷見長，獲有 Super Salesman 之美譽。

面對面成功推銷話術

(Dialogue Selling Skills)

本書編著者(朱茂男先生) 簡介

現任：賀德企業股份有限公司 總經理

曾任：台灣藤澤藥品工業股份有限公司 推銷員

台灣藤澤藥品工業股份有限公司 營業課長

台灣藤澤藥品工業股份有限公司 企劃課長

台灣藤澤藥品工業股份有限公司 營業主任

朱茂男先生台灣大學藥劑學系畢業後，十四年來一直從事推銷並主管營業全盤業務，成績輝煌。曾四次赴日本東京大學、慶應大學研修「推銷技巧與行銷管理」，二度赴日本藤澤藥品公司考察全盤業務，對 DSS (Dialogue Selling Skills) 之推銷戰術殊多研究，造詣精深。

審訂者序言

「推銷」，多少企業因你而存在；「推銷」多少業績因你而成長。

「推銷話術」，多少推銷因你成功而成功；「推銷話術」，多少推銷因你不得體而失敗。

無數難以成交的訂貨，只因營業（推銷）人員，運用了成功的「推銷話術」，帶給顧客無比的信心，而訂貨源源不斷地湧到。數不完的營業人員因「推銷話術」不得體而得罪了顧客，使得大好的上門生意竟然功虧一簣。

營業人員之「推銷話術」得體與否，實影響「推銷工作」成敗至深且鉅。普天之下，所有營業人員、推銷人員、店頭人員、銷售人員……實應將「成功推銷話術」列為必修的第一課。

這是全國第一本探討「推銷話術」的書籍。本書揚棄空洞而難用的理論，完完全全以實務為主。活生生的實例、完整的個案、實務性之解說……是本書的特色。除此以外，為增益本書的效果，本書每節之後，輔以「（推銷）格言」，全書（推銷）格言共百則左右，真是字字珠機，為推銷人員之至理名言，將使讀者獲益無窮。

本人忝為本書「面對面成功推銷話術（Dialogue Selling Skills）之審訂者，實在榮幸有加。十年來之推銷生涯與主持

關係企業（品美鈕扣公司、華美拉鍊公司、品全工業公司、品大機械公司）之全盤經驗，使我對本書愛不釋手，本書的確引起我不不少的共鳴。於是本人除了將本書列入關係企業所有營業人員必讀之外，本人對編著者朱茂男先生豐碩之學識、十多年推銷之十足經驗以及活潑生動之文筆，實在感佩有加。

相信本書「面對面成功推銷話術 (Dialogue Selling Skills) 之問世會引起國內工商企業營業人員之重視，進而砥礪「推銷話術」，促進推銷技術，帶動各工商企業機構營業之大幅成長。

林秀豐 謹誌

七十三年十二月於台北市

編著者序言

商品推銷成敗與否，主要決定於推銷人員之「推銷話術」與「應對技巧」。

推銷人員藉着「推銷話術」與「應對技巧」，從事推銷活動，給予顧客之形象，必然是「熱誠」、「可靠」、「進取」、「活潑」、「積極」。推銷人員乃本着創造工商社會之繁榮、提高社會之福祉、提供顧客之利益而推銷。

然而，我們看到絕大多數的推銷人員實在令人不敢恭維。大部份的推銷人員缺乏「推銷話術」與「應對技巧」之磨練，話匣子一開，說話非但不得體，而且不自覺中得罪了顧客或讓顧客聞聲而起疑，近而退避三舍。至於「如何接近顧客 (Approach)」，如何商談締結 (Closing)，那更是可望而不可及了。

有的推銷人員喋喋不休，口才誠屬一流，却給顧客感到只會耍嘴皮子，缺乏誠實可靠。這種推銷人員商品之推銷成績自會大打折扣。

本書「面對面成功推銷話術 (Dialogue Selling Skills)」乃在這種情況下寫出來的。本書共分七大篇，臚列如下：

第一篇 必勝之推銷話術

第二篇 接近顧客之推銷話術

第三篇 展示促銷之推銷話術

第四篇 實物說明要點與推銷話術

第五篇 顧客反問之應對話術

第六篇 商談締結話術

第七篇 顧客抱怨處理技術與話術

推銷生涯十多年來，深深體會到推銷人員若能體驗並習得「推銷話術」之訣竅，則推銷工作就會有事半功倍之效了。

本人由衷希冀，國內工商企業、公司行號之推銷人員、營業人員、銷售人員、業務人員，能夠瞭解「推銷話術」實有創造生意、提高業績之功效，而勤讀本書，則「生意永續昌隆」「業績更加輝煌」「銷售倍增」……指日可待也。

朱茂男 謹誌

七十三年十二月於賀德企業

目 錄

審訂者序言.....	1
編著者序言.....	3

第一篇 必勝的推銷話術

1. 科學化的推銷（話術）.....	19
（把顧客心理、推銷活動與推銷話術三者結合在一起）	
2. 一流推銷（話術）的要件.....	22
（研究讓顧客滿意之推銷話術）	
3. 公司、商品、顧客與推銷（話術）.....	25
（愛公司、愛商品、愛顧客）	
4. 一決勝負：推銷話術之應用.....	28
（巡迴推銷和闖進式推銷的訣竅完全相同）	
5. 顧客心目中的利益.....	31
（推銷員為顧客帶來利益）	
6. 服務的真諦.....	34
（瞭解服務的真正意義）	

7. 誰是推銷員最大的敵人？..... 37
（推銷員最大的敵人是自己拙劣的習性）
8. 創造業績之推銷（話術）..... 40
（推銷不出去的推銷員有如不生蛋的母雞）
9. 推銷老手最初也是新手..... 43
（誰沒有初出茅廬的時期？）
10. 從顧客習得推銷話術..... 46
（推銷員可以向顧客學習）
11. 乾淨俐落的推銷表演..... 49
（推銷員就是做秀的人）
12. 促進成交之推銷話術（實例）..... 52
（推銷話術是商品流通的推進力）
13. 推銷話術・推銷詐術..... 55
（話術缺乏誠意就易成詐術，誠意而缺乏話術就成強迫）
14. 推銷將領的話術..... 58
（闖進敵陣，使「兵卒」一變而為「將領」）
15. 市場最大的情報來源..... 61
（「情報」在推銷話術中所佔的比例日見增加）
16. 推銷時方言的用處..... 64
（不要在乎你的方言腔調）

17. 推銷賴語言來表達..... 67
(嗓音使語言有了意義)
18. 親切的稱呼..... 70
(敬稱有它的不成文法)
19. 推銷中，弦外之音有玄機..... 73
(掌握不住弦外之音就會吃虧)
20. 察言觀色話推銷..... 76
(傾聽的人不一定成為「顧客」)
21. 電話中，如唔其人的話術..... 79
(電話中容易出現的疏忽)
22. 電話推銷之效用與界限..... 82
(電話中的交談有它的「效用」，也有它的「界限」)

第二篇 接近顧客之推銷話術

1. 如何消除訪問推銷之恐懼症？..... 87
(誰都患過訪問推銷恐懼症)
2. 推銷低潮克服法..... 90
(脫離一時的不振，邁向推銷之高潮)
3. 出發推銷前應有的準備..... 93
(訪問推銷前之自我檢查)
4. 訪問推銷之時刻..... 96
(在約定的七分鐘前去訪問)

5. 跑一百次才成交？..... 99
（不做「判斷不出成交可能性」的顧客接近活動）
6. 推銷話術一分鐘決勝負.....102
（開頭一分鐘內就逮住顧客的心）
7. 切莫馬失前蹄.....105
（顧客有意購買時應注意的事項）
8. 名片遞和接的藝術.....108
（名片的遞法與接法也有規則）
9. 如何使雙方都能牢記彼此姓名？.....111
（記住對方的姓名和讓對方記住你的姓名並非難事）
10. 介紹話術與介紹函.....114
（介紹話術和介紹函可以成為訪問的利器）
11. 推銷（話術）與禮節.....118
（門的開關方式和坐姿決定了推銷勝負）
12. 隨聲附和的推銷話術.....121
（隨聲附和也有宏效可期的方法）
13. 複訪的推銷話術.....124
（複訪比初訪之商談尤為重要）
14. 電話中「約談」的話術.....127
（如何在電話中使對方同意「約會」）
15. 靠聲音訪問與推銷.....130
（用電話發出「快樂的訊息」）

第三篇 展示促銷之推銷話術

1. 逗留有四種技巧.....137
（逗留的時間和銷售額互有關聯）
2. 推銷話術宜隨機應變.....140
（眼觀四面，心觀八方）
3. 以推銷話術化除顧客的戒意.....143
（顧客的戒心形之於舉止）
4. 以推銷話術判斷顧客的抗拒心理.....146
（從表情、舉止可以看出顧客的反抗心）
5. 商品效用的訴求要點.....149
（不是出售東西，而是出售效用）
6. 以推銷話術創造臨場感.....152
（為「使用感」和「聲價」賦予臨場感）
7. 商品知識與展示說明話術.....155
（沒有商品知識就無法做商品說明）
8. 理性與感情之推銷要領.....158
（以理性對付「原則」，以感情對付「真心」）
9. 徒勞無功的推銷話術（實例）.....161
（實物說明也需要成本）
10. 推銷用具：掌握顧客心理.....164
（手製的推銷用具，效果至大）

11. 商品表演推銷法..... 167
（以操作說明實物的效力優於以言語說明實物）
12. 「電話遊戲」的推銷魔棒..... 170
（以電話喚起顧客之購買慾望）
13. 推銷話術的重點該放在哪裏？..... 173
（推銷話術之重點因顧客而異）

第四篇 實物說明要點與推銷話術

1. 如何憾動顧客的心？..... 179
（巡迴推銷的要點）
2. 生產財的推銷要點與推銷話術..... 182
（以行家豐富的知識為推銷話題）
3. 推銷工程師的推銷要點與推銷話術..... 185
（出售「未來」利益之推銷活動）
4. 事務機器的推銷要點與推銷話術..... 188
（邁向巨額推銷的妙方）
5. 汽車的推銷要點與推銷話術..... 191
（野外大宴會之推銷方法）
6. 耐久性商品的推銷要點與推銷話術..... 194
（六·五噸和十噸卡車推銷之爭）
7. 房地產的推銷要點與推銷話術..... 197
（推銷話術成功的基石）

8. 家庭電器的推銷要點與推銷話術..... 200
（贏得顧客芳心之服務方法）
9. 圖書、雜誌經銷書店之推銷要點與推銷話術..... 203
（只要店員向顧客說一句推銷話術）
10. 運輸業的推銷要點與推銷話術..... 206
（如何出售「安全」、「確實」的產品）
11. 化工原料的推銷要點與推銷話術..... 209
（訪問推銷時，別忘了帶禮物）
12. 藥品的推銷要點與推銷話術..... 212
（顧客具有自豪與孤獨的心理）
13. 建材的推銷要點與推銷話術..... 215
（隨著顧客之不同，選用適當的話術加以說服）
14. 玩具的推銷要點與推銷話術..... 218
（一邊教經銷商如何賣，一邊說明利之所在）
15. 手錶的推銷要點與推銷話術..... 221
（從來不必考慮TPO之行業）
16. 紡織成衣品的推銷要點與推銷話術..... 224
（不使產品滯銷之推銷技巧）

第五篇 顧客反問之應對話術

1. 破除顧客的類比心理..... 229
（顧客說「我不喜歡這個，我喜歡那個」時）

2. 顧客反問時七種應對話術……………233
（顧客說「我們不需要」時之應對話術）
3. 顧客心靈深處的意願……………236
（顧客說「沒有地方可放」、「沒錢買」時之應對話術）
4. 推銷話術中數字的魔術……………239
（顧客說「太貴」、「賺不了多少」時之應對話術）
5. 運用第三者的證言進行推銷……………242
（顧客說「總覺得新產品不怎麼樣……」時之應對話術）
6. 打鐵趁熱之推銷話術……………246
（顧客說「讓我考慮考慮」時之應對話術）
7. 剝掉顧客拒絕的假面具……………249
（顧客說「有熟人在別的製造廠、代理店」時之應對話術）
8. 以發問話術處理顧客之反駁……………252
（顧客說「以前用過它，但不怎麼好」時之應對話術）
9. 如何應付不愛說話的顧客？……………255
（對寡言寡語的顧客要先發問）
10. 如何對付饒舌的顧客？……………258
（對愛說話的顧客要先「傾聽」）