

精銳女推銷員特訓

- 人盡其才，百戰百勝
- 活潑公司的經營威力

李玉瓊 ● 編譯



精銳女推銷員特訓

版權所有

不准翻印

售價130元

(如有破損或缺頁請寄回調換)

編譯者：李玉瓊

發行人：蔡森明

出版者：大展出版社有限公司

台北市北投區致遠一路二段十二巷一號

電話：(〇二) 八三四六〇三一

傳真：(〇二) 八三三二〇六九

郵政劃撥：〇一六六九五五一

登記證：局版臺業字第二一七一號

承印者：高星企業有限公司

台北市西園路二段三三〇巷五五弄二八號

法律顧問：劉鈞男律師

電話：(〇二) 三六一九〇八〇

中華民國八十年七月出版

▲經銷處：全省各大書局
ISBN 957-557-139-8

經營管理 (79)

精銳女推銷員特訓

- 人盡其才，百戰百勝
- 活潑公司的經營威力

李玉瓊 ● 編譯

大展出版社 印行

序 言

以前，在商場上拋頭露面的已婚女性非常少。但是，由於社會結構的變遷，以及經濟上的因素、個人價值觀的改變，已婚女性出外工作，已經不是一件新鮮事了。

不過，從男性的觀點看來，多少還有讓老婆出外掙錢，是老公的無能之類的虛榮心作祟，以致贊成者並不在多數。同時，女性員工成了不了大器的社會評價，也是女性工作者在社會上發揮學力才智的無形障礙。

但是，在這些狀況之下，事實上，不難發覺女性的工作能力並不能等閒視之。

問題在於如何從雇用之初，即嚴格訓練她們，使之產生專業工作者的意識，對自己的工作湧現熱誠之心，使她們在商場上和工作上能與男性齊頭並進，且全力以赴。

事實上，工作當中是沒有男性、女性的差別的。男性所賺取的一

萬元和女性所掙得的一萬元，其金錢價值並無兩樣，所以，對待男、女員工，宜一律平等相待。

而目前的社會已大異於往昔，閒在家中足不出户的女性，已經不再是賢妻良母的典範了。甚至由於女性工作能力的突出表現，有不少男性快招架不住而頻頻叫苦。如何善用女性工作者的能力，幾乎關係到公司經營的盛衰，可見，時代的潮流已經朝向「女性自立」的階段邁進了。

不過，以往以男性為中心的公司經營體系下，其運作方針、經營理念都十足地表現了「男性社會」的層面。如今，面對一批精銳的女性工作者，要如何善盡其才，以活潑整個公司的經營威力，倒是目前面臨男女同工同酬現狀的一個重要課題。

尤其是針對女推銷員，該如何管理、如何指導她們成為公司的精銳奇兵？大概是當今的領導階層者最為頭痛的切身問題。筆者以十八年的親身體驗，編纂成百則特訓要領，希望能裨益大家，祈使各個女推銷員都能百戰百勝，無往不利。

目錄

序言

三

第一章 精銳女推銷員指導45訓

特訓 1 採用基準審慎處之……………一四

特訓 2 戒除女性嬌縱、任性的脾氣……………一七

特訓 3 先禮後兵絕非良策……………一九

特訓 4 一律不準有任何藉口……………二一

特訓 5 對女推銷員而言，辦公室並非工作崗位……………二三

特訓 6 有負擔的女推銷員更要賣力……………二三

特訓 7 工作如燕好，全神貫注……………二四

特訓 8 不把失職歸咎於家庭……………二五

特訓 9 讓工作延伸至家庭……………二六

- 特訓 10 不讓她們和別的公司相比較……………二七
- 特訓 11 不受理代理電話……………二九
- 特訓 12 不讓女推銷員之間在晚上打電話閒聊……………三〇
- 特訓 13 引進新人打破沈悶氣氛……………三二
- 特訓 14 推銷就是跑腿……………三三
- 特訓 15 讓目標轉向拓展新客戶……………三五
- 特訓 16 晨間招呼要朗朗上口……………三六
- 特訓 17 避免晨間散漫的氣氛……………三八
- 特訓 18 不完成任务誓不歸……………三九
- 特訓 19 以數字表現業績……………四一
- 特訓 20 儘量讓推銷員早點「外出」……………四三
- 特訓 21 確定目標並加上期限……………四五
- 特訓 22 只為成果不擇手段者乃是二流推銷員……………四六
- 特訓 23 成績是氣力與時間的結合……………四七
- 特訓 24 目標要不停地說、寫及下決心……………四八
- 特訓 25 業績是得力於努力、認真、執著之別……………五〇

特訓 26	每月一次洩悶大會	五二
特訓 27	不讓女推銷員自暴自棄	五三
特訓 28	貫徹時間觀念	五四
特訓 29	在特定的日子絕對不可以休息	五六
特訓 30	24小時都離不開工作	五九
特訓 31	有時要加晚班跑業績	六一
特訓 32	工作上的煩惱由工作解決	六三
特訓 33	絕對不讓女推銷員陷入消極的態勢	六四
特訓 34	消除劃地自限的毛病	六五
特訓 35	貫徹成果、精銳、現場主義	六七
特訓 36	對公司及商品尚未產生信心時不出外行銷	六九
特訓 37	在工作中沒有私人情感	七一
特訓 38	心平氣和共慶好事	七二
特訓 39	腳步緩慢的推銷員最失身分	七三
特訓 40	資深女推銷員的工作要多面化	七五
特訓 41	經常保持新鮮感、不失品性	七六

第二章 指導女推銷員之主管其自身56訓

特訓 42	隨時隨地教導公司的規矩	七九
特訓 43	一週一次檢點資料文件等	八〇
特訓 44	不讓超級推銷員自以為是	八二
特訓 45	人格教育才是真正的培育人才	八三
特訓 46	不受困於女人的眼淚	八六
特訓 47	讓員工對自己心悅誠服	八七
特訓 48	把部屬視同自己的親人	八九
特訓 49	注意與年長女推銷員的相處之道	九一
特訓 50	工作中無性別之分	九三
特訓 51	和女推銷員的丈夫保持良好關係	九四
特訓 52	注意女推銷員的家庭管理	九六
特訓 53	絕不能露出「另外一面」	九八
特訓 54	讓女推銷員稱讚的多半是失職的上司	一〇〇
特訓 55	主管也是生活顧問	一〇二

特訓 56	商量的事宜多半是金錢上的糾葛	一〇四
特訓 57	主管應該是「潤滑油」、「磁石」	一〇五
特訓 58	不允許帶有負面暗示的舉動	一〇七
特訓 59	不可對女推銷員做人身攻擊	一〇九
特訓 60	不可光憑業績來批評推銷員	一一一
特訓 61	「外出」前把一切煩惱拂去	一一四
特訓 62	早會是申戒也是褒獎的時候	一一五
特訓 63	早會要動之以情	一一六
特訓 64	早會上的訓話不是教育	一一七
特訓 65	督促目標管理、行動管理、金錢管理	一一八
特訓 66	設定工作對手、記錄	一二一
特訓 67	主管對成績的執著、魄力必須勝過其他人	一二四
特訓 68	辦公室用數字、圖表、標語來裝飾	一二五
特訓 69	黑板上的書寫方式也要下功夫	一二七
特訓 70	再怎麼不行的推銷員也要等她三年	一二九
特訓 71	不漫天說教，只要付諸行動	一三一

特訓 72	打消否定性的想法	一三三
特訓 73	上司必須有公私之分	一三四
特訓 74	斥責部屬要毫無顧忌	一三六
特訓 75	如何克服三日不安、三月雜念及三年迷惘	一三七
特訓 76	嚴格指導之外要有一顆「親切」的心	一四〇
特訓 77	不吹捧只要適切地評估個人成績	一四三
特訓 78	有收入及長進就會言聽計從	一四四
特訓 79	偶而談點兒「浪漫」	一四五
特訓 80	不懂推銷實況的主管最失職了	一四七
特訓 81	尊重各人人格卻不必完全信賴其言行	一四九
特訓 82	業績和人格互不相關	一五〇
特訓 83	處理公事不挾帶私情	一五一
特訓 84	禁止男女間的不正常戀情	一五三
特訓 85	話要說上五次才能讓女推銷員理解	一五四
特訓 86	就像對外國人說話一樣	一五五
特訓 87	多和成績差的推銷員談話	一五六

特訓 88	簡化推銷員的事務工作	一五七
特訓 89	主管與推銷員的立場不同絕不能妥協	一五八
特訓 90	以信賴與尊敬來指導女推銷員	一六〇
特訓 91	指導的原則「公平、安全感、期待」	一六一
特訓 92	不要抹殺推銷員的個性	一六三
特訓 93	舉止態度絕不能搖擺不定	一六五
特訓 94	主管必須帶頭領先	一六六
特訓 95	主管必須與女推銷員齊步同調	一六七
特訓 96	主管必須有實際的推銷體驗	一六九
特訓 97	主管必須隨時激勵女推銷員	一七一
特訓 98	主管應以親子之情對待女推銷員	一七三
特訓 99	尊重女性勞動力	一七四
特訓 100	什麼都不足的主管就以「熱心」為武器	一七五
補 訓	初上任的三個月內要保持沈默	一七六

第一章

精銳女推銷員指導45訓



【特訓 1】

採用基準審慎處之

要培育精銳的女推銷員，首先要特別留意於採用時，亦即面談時的選擇標準。筆者的錄用基準，有下列五點。

① 是否有向上之心

面談當中，話題一定會轉向到公司服務的目的，對工作抱持的態度等等。

有的人事實上只是單純地想工作而已，並無特別的祈望或目的。若是錄用這些人，其守住工作崗位的可能性就非常薄弱。

而有的人雖然也沒有任何目的，但是試探著問她：「如果有什麼目的的話，最希望的是什麼？」而有所考慮的跡象時，這樣的人就有可取之處。

只要是自己的目的，什麼都是引發自己努力工作的誘因。譬如——。

「想有自己的房子。」

「想住大一點的房子。」

「成天躲在家裡，恐怕會趕不上時代，想到社會上磨練磨練自己。」

「孩子都長大了，想到社會上發展自己的才華。

「平常口才不好，想藉著工作克服這個缺點。

「想到社會上多結交一些朋友。」

——諸如此類，縱然是一點點小小的渴望，筆者認為都是促使她奮發向上的重要因素。這也是筆者所認定的有無向上心的標準。

② 是否笑容可掬

這並不關天生的美醜。而且，不管是否是做假，只要是笑容可掬，就能博得顧客的歡心，搭成良好的人際關係。在推銷員的服務業上，這一點是非常重要的要素。

③ 是否有值得人讚賞之處

這並非指特殊的才能或技藝，任何一點小事都可以。譬如，曾經有人對妳的容貌或是球類運動等有過讚美或誇獎，都會在無形中助長妳自己的自信心。有無這些經驗對以後的工作影響甚大。

有這些小優點的人，在錄用後的嚴格推銷活動中，很容易發揮自己。而對自己一點信心也沒有的人，再怎麼叱咤激勵，只會造成她越發地封閉自己，而無所長進。

而在別人看來，倒有許多可取之處，可是自己卻毫無所覺的人，指導起來更加