

現代市場工商實務叢書

使您的困難迎刃而解

# 推銷實務手冊

曹一芬 編著



現代工商出版社

01-223-4623

# 推銷實務手冊

現代工商出版社

現代市場工商實務叢書

---

出版者：現代工商出版社

香港電器道二三九號十二樓

承印者：冠華印刷公司

九龍官塘天香街48號地下

---

現代市場工商實務叢書

使您的困難迎刃而解

# 推銷實務手冊

曹一芬 編著



現代工商出版社

01-223-4623



## 序

同是推銷員，也依其推銷對象的不同，而工作內容有顯著的分別。諸如：推銷汽車、縫衣機、人壽保險、電視機等，向消費者（或使用者）直接推銷（Direct Sales）；像西藥、化粧品、食品罐頭、百貨等，向經銷商推銷的，由於在工作上必須相隔一定期間，反覆訪問的就叫做巡迴推銷（Route Sales）。

本書是針對這二種迥然不同的推銷方式，及在實務上所需要的知識，加以詳細說明的手冊。只要體會這些推銷要訣，切實去實行，你就可以做成一個「成功」的推銷員。

### 3 序

如果你是一位新進的推銷員，你可以從本書學得推銷工作的ABC；如果你是一位具有多年實務經驗的老練推銷員，你也可以用本書來檢討、反省自己的行動，以節制浪

費，糾正錯失（這是任何人不能免的）以達成「百尺竿頭更進一步」的境地，你就可以稱為一位推銷專才了。

# 目錄

## 第一章 充實基本推銷能力

|                    |    |
|--------------------|----|
| 1 堅定信心以從事推銷工作..... | 一五 |
|--------------------|----|

推銷員的使命及認識

市場推銷與推銷員

推銷員是「商場」中的「主要兵種」

推銷員成功的捷徑

客串推銷員的悲劇

將需求與工作連結

推銷員由培養而成的

推銷術 (Salesmanship)

未來的推銷員

2 怎樣做一個成功的推銷員.....三一

加強自我管理

自我發展的重要性

對交際管理的認識

健康管理的秘訣

研究購買者的心理

## 第二章 增進直接推銷員的推銷技術

3 準顧客的尋找方法.....六一

依「挨戶訪問」方式尋找準顧客的方法

使用電話的方法

活用各種資料的方法

依靠介紹的方法

其他的方法

4 接觸更多顧客的時間管理方法……………六七

獲致績效的活動方式

探客訪問由熱情所左右

績優者是記錄狂

擬定訪問記錄的方法

5 順利銷售的推銷技術……………七五

約會面談的方法

開言法

對於拒絕的應付話法

商談的展開方法

再訪問機會的掌握方法

態度、舉止的檢討，要能够予人好感

6 商談締結的巧妙進行法……………九五

製造購買慾的機會

締結的機會

捉住顧客購買慾的技巧

締結的工作

7 如何抓緊已爭取到手的顧客……………

顧客管理

售後服務

不滿意見的處理

一〇三

## II 增進巡迴推銷員的推銷技術

8 掌握主顧的技巧……………

巡迴推銷員的使命

推銷的話術

推銷的技巧

一一七

如何接受訂貨

結論

9 如何開拓新顧客……………一二七

開拓新顧客的方法

開拓新路線的事前調查

如何進行開拓新路線

10 收回貨款與信用調查的要訣……………一三五

收款活動具有推廣意義

遵守收款的條件，維持慣例

未收貨款的管理與催付

考慮緩和政策

當有了主顧的危險情報時

預防措施是最重要的

11 顧問推銷的要領……………一四五

經營指導

店員教育

陳列・製作廣告單

援助推廣銷售

其他顧問服務

12 蒐集情報的要點及活用方法……………一五九

訂定明確目標

以低廉成本搜集情報

情報保有鮮度

探求情報來源

繼續不斷去搜集情報

留意事實的背景

情報的多數化才能避免謬誤的結論

把握情報的本質

情報須針對使用人的能力製作  
個人間信賴會促進情報交流



# 第一章

## 充實推銷基本能力

- 1 堅定信心以從事推銷工作
- 2 怎樣做一個成功的推銷員

