

一流推銷員的做法

最新推銷術

查爾斯·羅斯 著
張揚 全 譯



現代工商出版社

最新推銷術

查爾斯·B·羅斯著
張揚全譯

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

原 序

二十五年來，我曾和推銷員們一起工作，同時解決過他們很多問題。在許多次聚會中，他們曾以極其迫切的口吻，請求我聽取他們的問題。因此，我發現他們經常被很多問題包圍和困擾着，他們的問題都是有關推銷技術的特有問題。

例如：「如果我們遇到沉默寡言，不願聽我們講話的顧客，究竟該怎麼辦呢？」「我們怎樣才能戰勝對方的廉價傾銷？」「我的困擾是客人的態度儘管很誠懇，但始終不能取得他的訂貨」等等。這時候我便盡我所知替他們解答，但有時甚至連我也答不出來；不過我還是努力替他們尋求答案。

於是，在我腦海中產生出一個念頭，那就是：如果把我經年累月的解答予以整理，編成一本問答方式的書，那對推銷員們必定有所貢獻，這就是這本書誕生的由來。它與其說是一本書，倒不如說是推銷技術的道具箱，這裡面裝有推銷商品所必需的一切工具。因此，它不是光拿來讀的，而是當推銷員碰到在日常工作中的難題時，可以拿來查閱的書。

我把推銷員的難題分列為十六要項，一般常見的問題大致可以從它裡面找得答案。

我敢斷言沒有一個推銷員不需要這本書，因為沒有一個推銷員具有解決成百個問題所必

具的知識。而這本書，却告訴您應以怎樣的態度去迎接日常所遇到的問題，和對這些問題的完美的處理方法。

查爾斯·B·羅斯

目 錄

1 如何磨練推銷員的性格……………一三

磨練與生俱來的品格 關於推銷員的性格 如何培養良好的性格 令人討厭的10點因素

要避免「緊張」 「精神緊張」的原因是甚麼？ 被別人厭煩的原因是甚麼？ 什麼是

天生的推銷員？ 如何超乎衆人？ 不斷接受別人的批評 如何獲得別人的好感

如何消除煩惱 傾耳以聽 如何博得顧客的注意 談話的措辭要正確

2 如何學習推銷……………三一

每天都是訓練的日子 關於推銷訓練問題 總之是要推銷 最好的訓練方法 多閱讀

、多推銷 不斷進取、不斷向上 每晚要自以爲將被開除 應把推銷員當作終身職

能力是無止境的 勳能補拙 如何克服失常的打擊

3 如何發現顧客……………四二

4

如何完成面洽工作……

五三

談談發現顧客 什麼是找尋顧客 分辨顧客 按面談結果來判定顧客等級 該結束訪問的時機 最好的顧客在那裡？ 應用釣餌的方法 利用介紹 「發掘式」推銷 不要推銷太廣

找出隱藏着的門鏈打繩 勿濫用策略 有關訪問的問答 應有自信 激起好奇心

突破「秘書的帷幕」 爲達成目的應不擇手段 要蒐集情報 被拒絕的時候 切勿中

了對方的計策 如果只能見面五分鐘 當顧客很忙的時候 名片的使用方法 約期見

面 在無意之中使對方承認 第二次以後的訪問 受到侮辱的時候

5

如何使商談步入正軌……

六六

「接近對方」是簡單但是很重要的事 關於使商談步入軌道 推銷員「接近對方」工作的

失敗 訴諸好奇心 徵求顧客的意見 要訪問顧客 要運用你的五官 瞄準顧客與

商品之關連 經由介紹的「接近」 經過約定的面談

6

爲了能够繼續商談……

七四

7

如何應付顧客的拒絕……

八七

切勿失去顧客的注意 顧客購買的動機 恐怖心、虛榮心及利慾 如何使顧客喜歡你的商品 次要因素的利用 獨特的商品價值 以高明的談話技術來引起顧客的注意
VPS 要盡量發問 商談被打斷的時候 如何將話題引回原軌道 反覆的效用
看來就要挨逐客令時

8

如何展示你的商品……

一〇二

關於被顧客拒絕的問答 找出隱藏起來的籍口 使不一致的意見變成一致 拒絕都是一個樣子的 不要躲避對方的反對 準備好最後的絕招 對方已經從朋友處買東西時
遇到對方要調查你的商品時 對方抱怨說品質降低時該怎麼辦？ 要詳細地聽客戶所說不滿之處 說要考慮考慮看的人 當你的推銷談話不被客戶信任時 顧左右要言他的顧客
對沒有意思買的人 要改變別家商品的長年主顧關係時 普通的交易和特別交易
零碎的訂貨應予拒絕 當客戶說我們以後再談吧！ 稍後我們再連絡 當對方要求說出你商品的要點來時 當對方要求用信函接洽時 當對方拿生意不好當籍口時

9

如何在洽商途中獲得證實

商品是沉默的推銷員 有關展示商品的問答 以「手法」來引起注意 把「好處」賣給對方 實物宣傳的方法 令人喜歡的聲調 說些對方希望聽的話 講的話要能得到客戶的信任 如何獲得信任 利用對方的虛榮心 要盡釋對方的疑慮 要鼓舞對方「反調」的效用 紙與筆的運用 經過錄音的洽商 想盡辦法搬弄商品 日常的訓練最有幫助 從電視商業廣告中學得一些東西

一一四

證實對方是否注意 要把樣品拿出來 向對方發問 應該求證幾次 確信信賴程度以試驗來使對方信服

10

如何接受訂貨

這本書的價值 對訂約的不安全感 關於接受訂貨的問答 推銷員的職業 要一次再一次地做 不要等得太久 洞察購買者的意向 下決心前的不安心理 戰勝對方的不安當顧客還是無法下決心時 提出訂約的方法 方法多到12種 假定法 讓對方選擇要訴諸行動 雙重質問的方式 使對方的注意指向金錢 請教名字的寫法 訴諸對方

一一九

13

如何應付形形色色的人

一五九

- 關於顧客的問答 如何評價顧客 擁有獨佔性的顧客 珍惜長年的老顧客 感情上應有連繫 推銷員就是顧問 讓對方看重你 調查顧客所關心的事 應將顧客的損失減少到最低 爲甚麼顧客會離開你 將顧客重新編組 顧客之評價 抓緊顧客 要利用書信 關於和顧客見面的次數 多向老主顧推銷 請老顧客介紹新顧客 如何處理抱怨 緊隨推銷 如何挽留勢將失去的顧客

12

如何尋找顧客

一四四

- 一寸光陰一寸金 關於利用時間的問答 怎樣使用時間 等候的時間也要利用 把一天當做兩天用 電話利用法 逢人便要求訂貨 公式化的洽商 考慮節省時間的步驟

11

如何利用片刻之暇

一三五

- 的自尊心 取得將來的承諾 先取得王牌 給予特別優待 說明長處與短處 主動請求訂貨 做後失敗時 成功之後

應對進退

唯一的安全的判斷別人的方法

人類共同的特徵

訪問顧客的一般方式

訪問愛挑毛病的顧客時

訪問脾氣暴躁的人時

訪問悲觀的顧客時

訪問堅持已見的顧客時

如何訪問比較保守的顧客

如何說動頑固的顧客

怎樣說服「不滿意」的顧客

也許是籍口 切勿招致不滿

如何訪問下不了決心的顧客

對多疑的顧客該怎樣呢？

如何應付要求招待的顧客？

如何訪問不愛講話的顧客

如何應對「聰明」的顧客

如

何訪問氣勢汹汹的顧客

如何應付胆子小的顧客

向女士們推銷時

競爭與價格問題之處理………一七九

關於競爭的問答

如何才能成為偉大的競爭者

要捷足先登

要與眾不同

如何才能

博得對方的好感

充分認識顧客

要堅持到底

遇到不正當的競爭對手時

當顧客誇

獎別家的商品時

如何對競爭對手下評語

當競爭失敗時

要瞭解你的競爭對手

關

於價格

對價格的信心

顧客嫌價格太高時

比比看

甚麼是差額戰術

開價的時

機 顧客還是堅持時

如何使價格看來較低

應說明價格的根據

要指出潛在的價值

要不斷去訪問

15 如何和同伴協力……………一九四

如何和同伴協同一致 學習領導術 如何對得意氣不投的伙伴 得到協助的方法
要鐵面無私

16 如何得到日後的保障……………一九八

推銷員的將來 可以永遠幹下去 每天要想些創造性的事 多閱讀、多推銷 不要自滿

一、如何磨練推銷員的性格

磨練與生俱來的品格

我記得在幾年以前，有一位朋友曾對一位他認識的早熟的青年，做過這樣的預言：

「他不到三十歲以前，就會成為世界上有名的推銷員。」

我於是問他說：「他的那一點能使你這樣肯定的說呢？」

「難道你不曉得嗎？因為他的性格正合乎推銷員的要求啊，我可以從他這種才能洋溢的樣子來判斷！」然而，他這種看法未免太武斷了，這種憑直覺而籠統的看法往往發生錯誤。

事實上，在我接觸過的好幾百個這一些「合適的人」中，已有大部份的人在不久以後就改行了。尤其年輕而初露頭角的人放棄得最快。他們大都幹了一兩年，就轉到更能發揮其個性的職業上去。換句話說，僅憑天賦性格難能成爲一個優秀推銷員的。

在這裡需要先向各位強調的是，我並未輕視性格之於推銷員的價值；相反地，它是很重要的因素之一。因為性格的涵養在一個推銷員的業務接觸上，有着莫大的影響。可是在我化了幾年的時光與許多推銷員交換意見的結果，我可以說，這種性格與一般所講的性格或吸引力等是截然不同的。

做一個推銷員，所應留心的是，如何磨鍊與生俱來的性格，使之更加完美，更加合於理想。因為先天的性格並不是完美無瑕的。當諸位在遇到一個優秀的推銷員時，如果仔細觀察必定可以發覺，在他高尚的品格之中，蓄存着經年累月辛苦工作的寶貴經驗，這等才智纔能映照出他那令人敬佩的風度，使顧客自然而然地滿意他的一切。

關於推銷員的性格問題

（問）大多數的推銷員都以爲人品有某種「秘密」，這一點究竟怎樣？

（答）誠然，這「秘密」其實很簡單，也可以說是簡單到能在無意之中表現出來的，那就是「對別人表示關心」。可以說，做一個推銷員如果不去關心別人，就無法期待推銷的成果；推銷員所必備的性格，不外就是有能促使顧客樂意訂貨的魅力，同時還不是他

自己的主意，而是能適合顧客的希望，發自顧客的要求。

〔問〕性格究竟有幾種？當然，我不是在問：好，不好，不平等的分別，而是由科學的觀點來區別的……。

〔答〕從心理學家的觀點看，可分為內向性、外向性、中間性等。這分類方法，足可以指出各特性之不同。內向性的人，多注意事物的內涵，外向性則注意事物的現象，中間性則平等地注意兩方面。

〔問〕那麼那一型的人，適合於當推銷員呢？

〔答〕有人會認為，推銷員須與種種人接觸，當然以外向性的比較合適。在原則上講這是不錯的。但實際上外向性的人，會被各種心裡的不安，不能滿足欲望，奇妙的孤獨感等所困擾，在這裡我們暫且不去管它。因為外向性的人也有的是優秀的推銷員。而內向性的人，比較對事物、觀念、抽象活動等具有喜好，可能不太適合於推銷工作。不過，我所認識的著名推銷員中，也有幾位是內向性的。

〔問〕這樣說，是中間性的人最適於當推銷員囉？

〔答〕是的，我也是這麼想。推銷業務，的確以中間性的人來擔任比較合適。不過，任何人只要肯努力，都能逐漸養成中間性的性格。

如何培養良好的性格

〔問〕我以為完美的性格，並非先天的，而是人爲造成的。

〔答〕是的。尤其對推銷員爲是。

〔問〕既然性格是逐漸造成的，也就等於說在一生之中經過非常迂緩的過程而形成的，那麼成型以後還可能改變嗎？

〔答〕不但可以如願求得，而且並不困難。不過必須要有三個條件：第一要有坦誠接納正確意見的胸襟，不固執已見。第二要在自己的行動或思想中有不斷接受新的思想和習慣的心理。第三須具有實行的決心及注意力。

〔問〕這是說，除了瞭解如何改變自己的性格以外，還要知道，『大眾在希望甚麼』，的意思嗎？

〔答〕這是本問題的重心，答案當然是肯定的。關於這問題，已經由大心理學家託納多、雷亞特博士研究完成。他化了好幾年去調查，一個人所以被別人討厭或受人歡迎的因素。首先他指出有九十一點令人討厭的現象。這裡面當然包括日常生活中一些鎖碎的事情，如果將不太重要的部分略去以後，可以歸納爲四十五點真正令人討厭的。如果具有其中任何一點，就是意味着不被別人討厭的機會僅有七百四十分之一。他再列出