

超級



推銷術

伊藤光雄 著

蘇燕謀 譯

現代工商出版社

超級 推銷術

伊藤光雄 著

蘇燕謀 譯

現代工商出版社

超級推銷術

出版者：現代工商出版社
香港電器道239號12樓

承印者：冠華印刷公司
九龍官塘天香街48號地下

香港·南洋各大書局均有代售

Y 1093 801

目錄

序 言

深刻的記憶 / 11

我是「拿破崙」 / 13

「我們同歸於盡吧！……」 / 15

不可驕傲的「推銷讚歌」 / 16

1

解除當推銷員的禁令——夢寐以求的「全國第一」

• 一位立志從商的中學生 / 19

• 「對所長置之不理的兼差」——入門中的入門「推銷立家縫紉機」 / 21

• 僅以週末週日兩天的營業額，即獨占鰲頭 / 23

• 「倘若你決定當推銷員，我就要回娘家」 / 25

• 解除當推銷員的禁令 / 26

2

鋼鐵般的推銷！——不可思議的推銷革命

- 在被錄用之前，就被解職——真正的入門（法國床）／ 28
- 「要具有被同事討厭的勇氣」／ 30
- 「我在和誰鬥呢？」／ 31
- 第十天得到「新人獎」，第二個月贏得「全國第一」／ 33
- 猛然落入低潮中／ 35
- 脫離苦境當晚的回憶／ 36
- 如鋼鐵般的推銷／ 38
- 顧客的奇妙反應／ 40
- 顧客正想要「另外的東西」／ 43
- 不愧是一本「教科書」／ 44
- 以「失敗的方法」獨占鰲頭／ 46

3

沒有結論的成功——由頓悟出發

4

隕落與光榮——令男人飲泣的推銷觀

- 「有價值的」試行錯誤之時代／49
- 檢來的「親近法」／50
- 誇耀自己歌喉的推銷／53
- 「被遺棄的城市」之征服故事／57
- 以秘密武器來打動對方的心／58
- 把推銷染成粉紅色彩／62
- 「摩登少年」的失敗與成功／65
- 喧賓奪主的推銷／66
- 將顧客的孩子當做推銷工具／68
- 獎品成為推銷上的一個心理重擔／71
- 被欺詐的數字所擊敗／72
- 我不願做一隻紙老虎／74

- 驕傲與隕落／77

● 啓航與觸礁 / 79

● 拚命的哀歎 / 81

● 拒絕領固定薪——東山再起的第一步「推銷勝家縫紉機」 / 82

● 第二個月再度榮獲「全國第一」 / 84

● 「哦！一百萬圓！」——真正的東山再起 / 86

● 第二個月又超越「公司之寶」而得到全國第一 / 88

● 因敗於女傑而飲泣 / 90

● 親身得到的「光榮名譽」 / 92

5

有效的即戰話術——「零件更換制」的話術

● 由培養部下的責任中所滋生的 / 95

● 會話本應「隨機應變」 / 97

◇ 親近——以「不同的」態度來推銷

● 以「不同的」態度來表示 / 99

● 既不說「賣」，也不說「不賣」 / 101



- 使顧客的「拒絕之刀」變鈍／ 102
 - 把誇獎的話當做一陣風掠過／ 104
 - 活的奉承話與死的奉承話／ 106
 - 善用顧客「醉心於某事物」的心理／ 109
- 即戰話術——善將「演技」特寫

- 「推銷夢的話術」／ 111

把故事和畫編織成「夢」來對付

澆冷水與灑熱水的話術

善用特大的「演技特寫」

- 「使顧客明瞭的話術」／ 116

顧客無法明瞭的話，是不會打動他的心

就地取材以組合會話

不要重複使用相同的話題

- 「使顧客甦醒的話術」／ 119

奏起「驚嚇交響曲」

激發顧客的本能

爲顧客表演「跑」與「哭」的動作與表情

● 「讓顧客說話的話術」／123

儘量讓顧客提出反對意見，再一一加以剷除

「賣書的？我不買。」——「孩子還小……。」

「我家小孩根本不看書。」——「房間太狹窄啦！不行，孩子會把書當枕頭用的。」

「孩子才上國中一年級而已。」——「我這個孩子是女的，不需要讀那麼多書。」

「我們隣居也買了百科全書；可是，他們孩子根本不看。」——「太貴了，不划算。」

「真的這麼好嗎？」——「我必須和我先生商量一下。」——「我家孩子不需要買這種

書，也很會讀書。」——「我再考慮看看。」——「反正我孩子什麼都不懂！」

● 「使人哭泣的話術」／128

充滿柔情的會話能使顧客哭泣

眼淚是會簽約的一個標幟

● 拋棄「會話」／131

備妥一百個以上的零件，每件都要在十天後棄之不用

低潮的兇手「古板的話術」

於夢境裏也在編織話術

◆ 緊迫町人

● 改變眼神、音調、姿勢 / 136

● 避免作「可怕的表现」 / 137

● 要留下一句「至高無上的話」 / 139

◆ 「職員訓練」——事例研究

6

沒有不買的顧客——「聖域」是推銷員自己所規畫出來的

● 向「謝絕推銷」者進行推銷——這麼理想的對象，為何不去推銷？ / 161

● 要向「恐怖的顧客」推銷——推銷了一百萬圓圖書，又受人感謝。 / 164

● 向「會諷刺人的顧客」推銷——用激將法使對方買 / 167

● 藉著救出小孩來推銷——締造「佳話」以便挨家訪問 / 170

● 推銷給「智力發展較遲」的孩子——天下無對自己兒女感到絕望的母親 / 172

● 向雙親家庭推銷——我是一個平等待人的文化送貨員 / 173

會帶來奇蹟的推銷行動——對一小時內的勝敗下賭注

- 去買來賣——大量推銷可以變化情緒／175
- 到處都需要去推銷——車上是一個很好的「移動市場」／178

◆ 際遇管理——把握一天三次的際遇

- 無心帶來的奇蹟／183
- 際遇的出入／184
- 作「不吃中飯」的實驗／186
- 際遇出現三次／189
- 際遇存在於顧客的客廳裏／190
- ◆ 時間管理——成敗決定於一小時之內
- 不喝茶、吃中飯、如廁、休憩／192
- 以一小時為單位，來達成目標／193
- 將多出的分量忘掉；不足的分量於夢中也不能忘却／194
- 訪問數、成契數，可用兩個度數計加以檢核／195

◆ 低潮管理——將低潮視為強固推銷的瓶頸

● 突破低潮的冬季冷水浴 / 197

● 將小型的低潮沖毀掉；對大型的低潮，要正面迎擊 / 198

● 「好低潮」的節愈多愈好 / 199

● 回到「挨家挨戶去闖」的初衷 / 201

◆ 自我管理——要富有被人討厭的勇氣

● 支持著我的二個力量 / 202

● 力求無絲毫不安的出發 / 203

● 連夫妻間的作愛都承受不了的人，是算什麼呢？ / 205

● 最可怕的就是自己的心 / 207

8

朝向日本第一推銷員的目標邁進——誰都會出現奇蹟

● 一起來幹吧 / 210

● 仿效我的方法而成功的人 / 211

● 欲獲得五倍的成績，就要多作五倍的努力 / 213

- 使渾身的熱情持續燃燒八小時 / 214
- 培養年輕推銷員的「推銷道場」 / 215
- 朝向日本第一推銷員的目標邁進 / 218

序 言〈深刻的記憶〉

◎伊藤光雄先生榮獲全國第一

——在四月才得到新人獎——

◎驚人的三五二・五分

——伊藤課長刷新紀錄——

◎締造空前佳績

——伊藤課長三五四・五分——

◎伊藤光雄先生依然保持王座

——與小池、森永、梅本、尾崎等巾幗英雄競爭——

◎伊藤光雄先生再度奪回王座

——殿軍的森永、季軍的小池皆是女傑——

◎繼續守衛王座的伊藤課長

——傳授永久性的推銷秘訣——

伊藤王座、伊藤第一位、伊藤……

——經常喜愛冥想的我的腦海，不時浮現出圖書販賣公司期刊「和睦」上的「第一位」榮銜。也許，這是十天來我率領年輕推銷員，於瑟瑟秋風中奔波，而萌發出來的一時性感傷。極可能是，我在潛意識裏，對此次帶隊的成果，與過去的成果作一比較，觸景生情所致使的。

「和睦」期刊，於每個月，從圖書販賣公司所屬的大約三千名推銷員之中，挑選出個人成績居前位的一百數十名，刊登其成績。我在職三年內，幾乎連續不斷地獨占鰲頭。

然而，進入公司沒幾個月，我就被同事譽為「神」、「超一流」，甚至有人賜給我「怪物」、「妖怪」的綽號。「怪物」、「妖怪」，實在是不雅的讚詞。在全公司屬員的讚賞聲中，我始終保持冷靜。

確有給予我真誠的誇讚和鼓勵的人、對於他們，我由衷感謝。但也有因憧憬，而欲獻媚於我，企圖親近我的部下或同事，對於這等人，我都予以敷衍。又如：向我投以羨慕眼光的前輩或上司，我也予以敷衍，更不會對他們說些客套話，而繼續汗流浹背地到街上推銷。

周遭的人，目睹我這種態度，均認為我並非謙虛，而是驕傲。事實上，我的心是不能在環繞著我的熱烈氣氛中，陶醉片刻。

我的「傲慢」態度所帶來的悲慘記憶，終於沉積於我心中。

●我是「拿破崙」

法國床公司——是推銷界中，一個讓我真正從事推銷工作的公司。我自從踏進該公司第二個月起，每個月都能躍居全國第一位。「哇！真了不起，全國第一！」「真是奇蹟，新人能夠蟬聯全國第一……。」「我實在欽佩你，請多多指導……。」「依此情況看來，日本全國第一的頭銜，暫時非你莫屬了。」「這是本營業所的光榮啊！」——每逢我奪魁，面對大家的祝賀，以及我一再增加的收入，不禁得意非凡。不過，先天對推銷工作頗感興趣的我，二、三年來，總是一直不稍懈怠地，像一匹拖著車子的馬拚命在街上馳騁一樣。

但是，我的內心，還是潛伏有驕傲之氣，並慢慢地積深，而我却絲毫沒有察覺到。

儘管被譽為「獨霸全國」、「強豪的推銷員」；我仍然是一個人生經驗不多、閱歷不豐的未成熟推銷員。我的確承受不了時時刻刻由周遭的人所加諸於我的熱烈誇讚。這積年累月的誇讚，已使我對做人的價值感，失去知覺；對急遽增加利潤的金錢觀，起了莫大的變化。

「我是推銷界的拿破崙，對我而言，天下無不可能的事！」——這種膚淺的自負心，在我心中萌芽。似乎大家看透了我的心，紛紛處心積慮邀約我去打麻將。終於，我經不起他們的「誘惑」，迷迷糊糊地落入他們的陷阱，置身於險境之中。然而，我也不能說，這並不是他們爲了害我

而佈下的陷阱；因爲，是我自己愚昧，才會踏入他們的陷阱。本性好玩的我，一旦爲麻將的魅力所吸引去，便難以自拔了。

當我驚然驚醒，正拎着皮包欲離開麻將桌時，大家都會齊聲表示：「只要你稍微拚一下，就可以輕而易舉地獲得全國第一。你既有能力又有錢，還是多玩一玩，享受享受多彩多姿的人生嘛！」結果，我那顆「欲離席」的心，又被他們挽住了，我再坐下去，沈迷於麻將中。

——對！我隨時都可以去拚！！

每天早晨，仍舊準時上班，朝會完畢，就迫不及待地奔向預先約定的麻將桌去了。一進去，便將皮包拋置一旁，而把心投注於麻將桌上。

此時，我所需要的用具，不再是奮鬥於巨大市場裡所必備的推銷工具；而是爲了能在一公尺見方的桌面上獲勝的麻將牌、直尺、骰子等。

「今天、我洗牌的聲音比往日悅耳。」就是叫牌聲，也比以前有力。現在，我們這個「麻將集團」，把曾經灌注於推銷工作上的全部精力，都傾洩在麻將桌上。後來，我們的玩樂範圍，逐漸擴展到賽車、賽馬、打彈子等等。

當然，業績也隨之一落千丈。至此，推銷伊始的工作熱忱，職場上的熱情，頓時變得淡薄了。