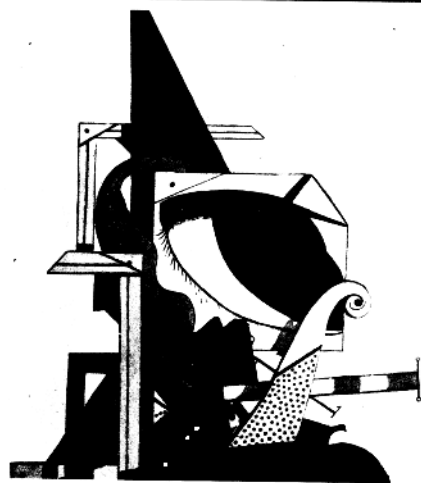


創業靈方叢書

如何展開 全方位推銷



精英、財鑫 主編

鸞江出版社

编者的话

人人都要成家立业，唯有大小之分；人人都想创业，唯有成败之虑。在当今急速变化的社会里，物竞天择，竞争愈来愈激烈，每个人时时刻刻都面临着一切的冲击与挑战。鉴于此，只有那些具有深远的眼光、丰富的知识和创造精神及掌握了创业法则并付诸行动的人才能脱颖而出，出类拔萃，永远立于不败之地。

本套丛书归纳出一套有系统的创业意念和行之有效的办法，包括如何激发每个人潜在的才能，如何培养、训练自身的心理素质，如何发挥创造力，如何处理人际关系、知人用人，如何规划未来大业及具体行动，如何正确处理可能面对的创业中的种种问题等。内容丰富，资料充实、亲切，道理简化又深藏哲理，附有自我测试鉴定题。读后定能使你获益匪浅，成为创业的骄子，生活的强者。

目 录

第一章 如何激发勇气(1)

- 1 问您七个问题.....(1)
- 2 以热诚待人.....(2)
- 3 失败为成功之母.....(8)
- 4 排除自卑感.....(12)
- 5 结论——智勇双全.....(18)

第二章 如何自我培育(20)

- 1 自我了解.....(20)
- 2 充实自己.....(25)
- 3 学以致用.....(30)
- 4 勇于负责.....(36)
- 5 创造独特的风格.....(39)
- 6 发挥你的魅力.....(44)
- 7 结论——成功的三十六项秘诀.....(48)

第三章 如何受人欢迎(50)

- 1 包容他人.....(50)
- 2 人际关系的沟通.....(53)
- 3 一见如故.....(56)
- 4 寒暄致意的秘诀.....(59)
- 5 忠实的听众.....(62)
- 6 说话技巧.....(66)
- 7 家庭是人际关系的试验所.....(69)
- 8 设身处地为人着想.....(71)
- 9 扩大交际范围.....(74)
- 10 结论——受人欢迎的二十三项秘诀.....(77)

第四章 笑脸迎人(79)

- 1 笑可以解除武装.....(79)
- 2 先让对方发笑.....(83)
- 3 笑可以弥补一切.....(88)
- 4 纯美的婴儿笑容.....(89)
- 5 增加对笑容类型的认识.....(93)
- 6 笑的魔力.....(99)
- 7 结论——笑脸的魅力.....(101)

第五章 创造美好的音色(103)

- 1 你说话的声音是属于哪一种音色.....(103)
- 2 随着对方的声调来变换自己的声调.....(106)
- 3 调整声音的方法.....(110)
- 4 结论——富有魅力的声音.....(126)

第六章 培养行动力的方法.....(128)

- 1 什么事情都需要了解.....(128)
- 2 要组织智囊团.....(130)
- 3 与对方亲自接触.....(134)
- 4 马上付诸行动.....(139)
- 5 成功的秘诀.....(145)

第一章 如何激发勇气

1 问您七个问题

现在，把眼睛闭上，深呼吸，静下心来回答下面的问题。

（一）你是否认为目前的工作很适合自己？如果你的答案为“是”，那么你可以略过本章不看，直接阅读下一章。这是怎么说呢？很简单，因为这表示你已经拥有相当的勇气和热诚，可以完成自己订定的计划了。

如果你没有信心回答这个问题，或者对这个问题没有直接的答复，例如“我缺乏实践的能力”，“我一想到失败，就拿不出魄力来”，“我一见到人就说不出话来”，那么请你回答下面第二到第七项问题。回答之后，仔细阅读下面的文字，然后把自己的问题拿来比较一下。

（二）你在着手去做某一件工作之前，是否有周密的计划及充分的调查？

（三）在未看本书之前，你是否有过做事失败的经验？你是否对自己的失败耿耿于怀？

(四) 你是否曾考虑扩展事业，或是提高它的水准？

(五) 你是否认为自己是为别人而工作？

(六) 你是否曾激励自己拿出勇气来？

(七) 你是否想过，勇气需要常常的鼓舞和鞭策，否则便会消减？

2 以热诚待人

一个计划

原一平先生在他所著的书中，曾就他的经验提出具体的实例来说明：

在N先生公司任职的一位在保险界曾经当过三菱银行总经理串田万藏，是日本三菱企业的理事长，当时亦兼任日本明治保险公司的总裁，可说是三菱财阀的头号人物。长久以来，我一直有个计划，希望通过串田总裁收集到所有日本企业界巨子的投保介绍书。

当时我只有31岁，虽然是任职于日本一流的机构——明治保险公司，也不过是一个小小的外务员而已，因此，我的计划可以说是有点异想天开。但是我相当的固执，我下定决心非完成这个计划下可。有一天，我站在公司经理室的门口，战战兢兢地敲了门，我要见见我们外务员的统领——阿

部章藏经理。

“经理，我能不能拜托串田总裁，请他帮忙收集投保介绍书？”当然，我在说这句话之前，已经很仔细的说明了我的计划。

计划是这样的：三菱银行与一些在日本具代表性的企业有密切的关联，而银行总经理恰好又是本公司的总裁，只要拥有串田总裁的投保介绍书，就能获得那些与三菱财团有关连的企业的投保。这个计划看起来简单，但是对于一个小小的外务员而言，简直是个梦想。不过我已下定决心实现这个单纯、明快，却又让人眼花缭乱的梦想。

过去，我曾看过阿部经理的照片。现在，在经理室内我第一次看到了他本人。他用一双大眼盯着我，我被他的威严震慑得有点畏缩了。

听完了我的话，他以稳健的语气告诉我：

“按规定，凡是和三菱企业有关的董事，都不能参与招揽保险的工作。所以你的计划虽然好，我还是不能把你引见给串田总裁。”

“那么，我是否可以直接去拜托总裁呢？”

阿部经理盯着我，一言不发，我的心跳得很快。一阵沉默之后，他终于说：

“好吧！你去试试看。”

阿部经理带着笑脸送我出来，微笑中似乎含着几分赞许。

过了几天，我带着兴奋的心情，去三菱企业大楼见串田总裁。一想到马上要会见从未谋面的三菱最高主管，我开始有

些畏缩，原来轻快的脚步，也不自觉地慢了下来。这时，支持我的就只是阿部经理的笑脸，以及我的大计划。我颤栗着，好象梦游一般地通过大楼的询问处。会客室里铺着厚厚的地毯，摆着豪华的沙发椅，我被这种排场吓坏了。我在那儿等了好久，也难怪，对于我这么一个无名小卒，倒也理所当然。现在回想起来，当时没有遭到逐客令，已经是相当幸运的了。这真可说是我有生以来，头一回经历的冒险行动，心情之紧张，如同一位临阵的战士。我靠在柔软舒适的沙发上，不知不觉间沉入梦乡。

似乎有人在推我的肩膀，我猛然从睡梦中惊醒？就象从天上掉下来一般，感到无比的尴尬。我想，在这种情况下，提出我那绝好的计划，是不会有什好结果的。

“你找我有什么事？”

串田总裁劈头就这么大喝一声，我刚由睡梦中惊醒，神情恍惚，再经他这么一吼，整个人变得慌张起来。我几乎忘了身在何处，以及来此的目的。好不容易地做了自我介绍之后，我把计划说给他听。

“我想拜托你帮我介绍日清纺织公司的宫岛清次郎先生，可以吗？”

“什么！你要我帮你拉保险？”

我早就料到他会这么回答，因此事先早就想好了应对的话。但是，在被他惊醒之后，又听到那句“拉保险”极其轻蔑的口吻，惹起了我原本躁烈的脾气，脱口说出了连自己都感到意外的话。

“你这个老家伙！”我踏前一步，冲到他面前，他则颇

感意外地往后退了一步。

“怎么！你刚才说什么拉保险？”

“——”

“你自己难道不是保险公司的总裁吗？哼！我现在就回去把这件事情告诉公司的员工……”

说完，我掉头就走，这就是我把事情搞砸的经过。

我为什么要提起这件事情？我是希望大家从我的经验中吸取教训，不会做出类似鲁莽的行为。但我所强调的是，当时我并不去顾虑实行计划的结果如何。凭着我对这个计划的信心，以及那一股初生之犊不畏虎的勇气，使得我敢于进入那样的一个房间，提出那样的要求。就算是真的失败了，只要仍然保有那份自信和热诚，又有何妨呢？

事隔数年，每当回想当时的那一幕，仍然使我直冒冷汗，也为当时的态度感到抱歉。但是这项冒险行为之所以能付诸行动，完全在于我有自信，而且有勇气克服内心的畏惧。

我的信念行得通了

从会客室里出来，我盲目地走着，泪水沿着双颊流了下来。

“只差那么一点就成功了，如今，所有的心血都白费了。”

炎热的阳光包围着我，我该往哪里去呢？终于，我决定去找阿部经理，先向他致歉，然后提出辞呈。

在他的办公室里，我压抑着激动的情绪，以颤抖的声音诉说当时经过的情形，他只是默默的听着。最后，电话铃响了。

电话是串田总裁打来的。在我离开之后，他把我说的话反复思考，随即打电话给阿部经理。他说：

“我们是明治保险公司的董事，也算是保险业的从业人员。我们应该由本身做起，积极的扩展保险事业。以往我们的观念是不正确的。”

当天，公司里马上召开临时董事会，会中决定，今后所有三菱关系企业员工的退休金，完全委托明治保险公司投保。

至于我呢？那天晚上回家后，收到串田总裁寄来的一封限时信。信上这么写着——

今天，你特意地前来访问我，我虽较你年长，却不知以礼相待，至感抱歉。明天适逢周日，如蒙不弃，请过府一叙。

串田万藏

我是在作梦吗？我觉得整个人轻飘飘的。先前，我似乎把事情搞砸了，想不到却有这样的结果，这实在是令人难以相信。

第二天，串田总裁甚至请了人来为我订做全套衣饰。

“好的推销员，不可不注重自己的仪表。”——小个子，穿上新衣的我，似乎变了一个人。我得到串田总裁的全力支持，大计划终于实现了。

要有百折不挠的勇气

“唯一使我们感到恐惧的东西，就是恐惧本身。”这是

美国第32任总统F·D·罗斯福的至理名言。英国文豪华特·司各特也曾经说过，“对于一个怯懦、寡断的人而言，任何事情都不可能成功，因为他早已否定了一切。”

自认为适当而且正确的事，就应该无惧无畏，坚持到底才对。遭遇挫折，就如同一个向前飞奔的人，受到一堵厚墙的阻挡，他也许会撞上这面墙而跌倒，但在跌倒之中，却有了深刻的领悟。不曾跌倒的人，是不会懂得这种领悟的。

我就是这样跌倒了，跌得头破血流。而如果当时串田总裁不再仔细考虑我所说的那些话，那么也就不会有今天了。我常常想，如果当时我应对得体，是否会有更好的结果呢？继而又想，果真如此，我的计划很可能就不会成功了。

有些人一再强调，如果你坚信自己所做的是正确的，那么拿出勇气来，全力以赴，即使失败了，也不足为憾。如果自信自己做的是正当的工作，但又拿不出“坚持到底”的勇气，那么你是连成功的机会都没有了。

勇气与所谓的胆子大、脸皮厚，意义完全不同。它是由“绝对的诚实”以及“对本身工作的高度热诚”所结合而成，就是这种勇气，才能打动人心。

激励勇气的方法

对于未来或不必要的忧虑会感到恐惧的人，在面对现实问题之时，常会丧失勇气，这种例子是常有的。

“如果失败的话，那多难堪啊！”

“又会象上次一样被人臭骂了。”

“如果对方一口拒绝，自己是不是会恼羞成怒呢？”

怯懦的人不断地担心这些事，结果把自己搞得心神不定、踌躇不前。

如果你提不起勇气去拜访顾客，或是与人交谈，那么先在口中默念下列的六项：

1. 我所从事的，是正当的工作。
2. 勇气不是超人所特有的，当然我也能有。
3. 万一失败，也不致严重到让我丧失性命。
4. 要象平常一样轻松自然。
5. 按照既订的计划行事即可。

6. 走吧！这一步与往常又有什么两样？尽管放心果决地踏出去吧！

3 失败为成功之母

我的心路历程

我曾经为了招揽一项保险，前后花了4年的时间，70次的徒劳往返，一直到第71次，才取得了投保契约书。这并不是一个成功的例子，相反的，这种失败的经验连我都觉得难堪。但是“失败”是正常的。

有一回，一位代理保险公司的董事长，为我介绍了某企

业机构的N董事长，我很兴奋地去拜访他。第一次到他家时，有一位看似管家之类的老人出来告诉我，董事长有事外出。以后几次，也都得到同样的答复。我开始觉得不耐烦了，总觉得自己每次象个傻瓜一样被打发回来，下次再不去。但是，想想又不甘心，无论如何，我要见到他本人，就算换得的是他一顿喝斥也无妨。事情总要有个结果，不然我实在下不了台。

在N董事长家附近的小店里，我认识了一位小弟，并且借机与他攀谈。

“那位董事长长得什么样子啊？”

“N董事长啊？喏！你看，在他家门前扫水沟的那位老人，就是他啊！”

“喂！什么！”

我的脑子里一片混乱，全身血液似乎凝结起来。原来那位打发了我4年的老人，就是我要找的人啊！

“你这个笨蛋！”我在心中大骂自己。怎么可能会有这种事呢？但是事实就摆在眼前啊！

那天，我再次地面对那位老人，似乎有点冤家相逢的样子。但我不是来兴师问罪的，我很尊敬地跟他打招呼！并且重新自我介绍和说明来意。

“喔！董事长啊？他去参加一个演讲会，一早就出门喽！”

老人仍然无动于衷地应付我，当时，我实在忍不住哈哈大笑起来。最后，不但董事长，甚至他的家属以及所有公司的员工都投保了。而这次所得的投保金额，超出了我以往记录的5倍，这真是一项创举。

前车之鉴

我静下心来，再三反省，为什么我会花那么多的时间？按照我以往的作风，为了获得一份投保契约，花多少时间都在所不惜，只要是必须的。但从以上的例子看来，我之所以花了那么多的时间，完全是由于自己本身的疏忽。在前往拜访N董事长之前，对于各种准备工作，我都下了一番功夫，唯独忽略了一件事——没有事先熟悉N董事长的容貌——以致增加了我70次徒劳无功的拜访。

由以上的经历，我们可以得到几项心得：

1、如果对方是第三者介绍的，在未谋面之前，应该请介绍人详细描绘对方的容貌、形态特征。如果没有介绍人，也应主动去找认识对方的人，打听清楚，然后根据所得资料画一张图像，以为参考（当然，这是需要有绘画基础的）。

2、随身携带迷你照像机。如果发现有人容貌与你所描绘的画像相似，却又不敢肯定，那么将他拍照，然后找人来辨认。

3、在你的顾客资料卡中，贴上他们的照片或画像。这么一来，看到卡片，就象看到他们本人，你对他们的印象就更深刻、更熟悉。

4、一旦与对方接触后，不论任何理由，切勿半途而废，成功或失败，总要有个结果。事后，则应该把详细的经过情形记录下来。

如果你认为成功者从来不曾有过失败，那你就大错特错

了。愈是成功的人愈可能比别人有更多的失败经验，只是他们并不忽视这些经验，他们由失败中记取教训，借以不断地充实自己，使自己更具能力来面临挑战。

千万不要把自己的失败，当作是一件可耻的事而耿耿于怀。失败的累积，就等于具备了成功者的条件。

何谓缺乏勇气

“从来不曾失败的人，很可能是从来不做事的人。”我们应该记住富尔·罗勃斯的这句名言。

如果你对将来可能遭遇失败感到畏惧，那么，这种畏惧感将成为你的绊脚石。你将因害怕而畏缩，甚至连路都不敢走。

任何人都有失败的时候，但是不少人因为害怕失败，而不敢有所作为。这种人在一开始，就放弃了任何可能成功的机会。

下列两种情形，就是因缺乏勇气而产生的。

1、没有自信，总是觉得扩展自己的商场，是绝不可能的事

缺少勇气的人，就象是个泄气的皮球，你虽然全力投掷，却毫无反弹的能力，只能顺势坠落。换句话说，缺乏勇气的人，只敢在既有的范围之内做事，永远无法提升和超越。如果你是这种人，那么你永远也无法突破现状，去扩展自己的市场。

2、不能完全承担自己的责任

如果你能开拓新的市场，满足顾客的种种需要，就表示你能承担自己的工作。如果没有能力扩展，不但失去了原本应得的利益，反而担负了无法满足顾客需要的责任。

4 排除自卑感

自卑十诫

有些人拥有相当优越的才能，但是却深受自卑感的困扰。这个自卑感，很可能是在一种不知不觉的情况下，潜入并驻留在他们的心中。这给他们带来相当大的苦恼，甚至使他们对自己原本优异的才能感到怀疑。为什么有些人会产生自卑感呢？是因为遭到失败？还是因为欲望无法得到满足？

不管是什么原因，如果你被它所困扰，因而无法做事，却又因事情做不好，而更加的焦灼。如此地恶性循环下去，终将难以自拔。

沉溺于自卑感之中的人，起初大都具有下列十项中的一或二种心态。

①以不切实际、近乎妄想的态度，去追求爱情。这种过度的欲望，一旦无法实现，便产生自卑感。

②极度希望得到别人的赏识和认同，久而久之则变成在博取他人的同情。有时，甚至当着别人的面直接表现这种心愿。一旦遭到拒绝，便恼羞成怒地去攻击或批评别人。

③自以为绝对完美，而事实上却有不少的缺点，因此只好以夸张的表现来掩饰。

④明知自己的能力有限，却想完成一项超越自身能力范围之外的工作。在这种想做却又做不到的情况下，自嘲的情形便产生了。