

適合各行各業與成功有約的秘方



# 銷售高手！

倪國彥

新潮社

國家圖書館出版品預行編目資料

銷售高手！／倪國彥著，  
-- 初版，-- 臺北市：新潮社，2001，民90，  
面；公分，-- (成功學DIY：22)

ISBN 957-452-167-2 (平裝)

1. 銷售

496.5

99019697

成功學DIY ㉔

**銷售高手！**

NT\$180

倪國彥／著

2001年12月／初版

〈出版者〉

**新潮社文化事業有限公司**

編輯部／台北市〈文山區〉萬安街21巷11號3F

電話(02) 2230-0545 \* 傳真(02) 2230-6118 \* 郵撥11803960

總管理處／台北縣深坑鄉北深路三段141巷24號4F (東南學院正對面)

電話(02) 2664-2511 \* 傳真(02) 2662-4655 / 2664-8448

網址／<http://www.linyu.com.tw>

E-mail／[linyu@linyu.com.tw](mailto:linyu@linyu.com.tw)

〈代理商〉

**貿元有限公司**

地址／台北縣永和市 中興街133巷21號1F

電話／(02) 2231-8612~4 \* 傳真(02) 2921-6308

©法律顧問：蕭雄淋律師 Printed in TAIWAN ISBN 957-452-167-2

倪國彥／著

# 銷售高手！

——  
個人行銷





## 自序

在從事銷售工作十幾年的過程中，不斷的從錯誤中摸索成長，一路走來非常辛苦。每次完成一筆交易後，往往在檢討自己成功或是失敗的原因時，都得不到答案，下次能否成功毫無把握。在學習成長的過程中這種不確定的感受，是非常辛苦的一件事。

在學習的過程中自己常常思考一個問題，就是一定有一套成功的方法，可以讓我遵照著做，只要找到成功的模式我就可以成功。就是這個信念促使我持續的到處去請教表現傑出的同事、聽演講、看書等。並經常反覆的聽錄音帶、看筆記，把握著每次學習機會努力尋找答案，並在工作中學著照別人的方法自己做看看。

就這樣一路摸索下來，對自己的表現也算滿意。在收入上自己雖不算是成功傑出人士，但在成長的過程中，我找到了自信與個人的生



命價值。我讓自己的工作充滿了活力與快樂，我對工作更投入、更喜樂。我不再懷疑、擔憂，更不在乎業績好壞，我只在乎我的工作是否能幫助更多人。

從學校畢業至今工作了二十幾年，一直希望自己所學習到的知識和經驗能夠集結成冊，效法殘障女作家劉俠的精神，協助別人在成長的道路上少流一點汗、少流一點淚。幾次寫下來都覺得缺少點什麼，無法把自己想要表達的整理出來，直到自己離開了原先工作後，再次整理所有的資料，才真正的將整個出書的結構完成。

這本書主要是針對各行各業，初入銷售工作的業務人員所寫的一本書，介紹銷售工作所需要具備的一般知識及工作程序。這本書所提供的資料多半是參考美國壽險業務員協會、美國壽險業管理協會及其他相關銷售的書籍所編排。作者深深的期盼透過書中的舉例及方法，能幫助想要成功的人在成長的道路上少流一點汗、少流一點淚。透過銷售的工作，讓大家都獲致豐富成功的人生。



整本書中的十個章節，分別介紹本人將銷售工作整理成八個基本步驟的知識外，最後第十章邁向成功是本人多年銷售經驗的總結心得，相信對讀者能有些幫助。也有人將銷售步驟分得更多、更細，但本書介紹的這八個步驟是適合各個行業通用的方法。剛剛起步的銷售員，可按步驟學習，等待基本動作學習熟練後，再學習內功心法，參加作者另外的進階課程訓練。相信在最短的時間內能協助讀者找到成功的方向和方法。







## 目錄

- 第一章・銷售循環／9
- 第二章・目標市場／33
- 第三章・銷售前準備／57
- 第四章・客戶接觸／79
- 第五章・分析與研判／97
- 第六章・商品說明／109
- 第七章・被拒絕該如何處理／121
- 第八章・促成／139
- 第九章・售後服務／153
- 第十章・邁向成功／161



●  
第一章

銷售循環





美國銷售界有位傳奇人物叫班·富蘭克林，由於他傑出的銷售成績人們稱他為「銷售之神」，他曾說過一句名言：「銷售並不困難，它只是一個程序而已，你只要按照程序去做就能成功。如果你不按照程序去做的話，銷售就會成爲一個大麻煩。」

銷售這份工作的確如此，不懂方法的人認爲要把一個人口袋裡的錢掏出來是非常困難的。但是懂方法的人卻爲此而興奮不已，他可以藉由成交而賺到豐富的收入，以及認識很多的朋友。

每一個人無時不在做銷售，媽媽想把飯菜推銷給不愛吃飯的小孩；青年男女急著把自己最好的一而推銷給情侶；同事們不斷的說服與他不同意見的人；政治家也不斷的把他的理念推銷給選舉大眾。這世界上不是只有業務員在做銷售，銷售其實是每個人每天都在做的一件事。

一般人都相信沒有一個人是天生下來就會銷售，銷售工作是需要不斷學習的。一次有效的銷售是有邏輯、有程序，是一個接一個步驟



很順暢的去進行的活動，而且每個步驟都是在加強客戶對你的認同。

一個業務員的成功與否完全依賴下列能力來評估：

- (1) 客戶開發：一群可能購買的人。
- (2) 確認客戶的需要。
- (3) 向客戶展示符合客戶需要的服務或建議。
- (4) 使客戶信服現在是最佳的購買時間。
- (5) 銷售後繼續和客戶保持聯絡。

你是否肯定銷售工作是需要專業知識、技術、資格與誠實的行業嗎？你能看見它對國家經濟貢獻的重要性嗎？或者是你只把它當做一個快速賺錢的道路？你未來是否成功、快樂，完全看你是否深信自己的工作價值。

今天的社會中，一個成功的業務員知道，他是在和一群敏感且資訊靈通的人談生意。客戶有選擇的權力，如果是用強迫的方式要求推



銷，是不可能達成交易的。任何使用強迫的方式，所得到的結果就是拒絕甚至是敵對。

客戶要購買商品會向他所信任的人購買。因此，你不可能強迫客戶購買，這完全要靠你自己是否有吸引人的主意，使客戶想要向你購買。你需要知道客戶關心的是什麼？並且知道什麼是可以解決客戶問題的商品。而且你要決定用什麼有效的方法去展示你的想法，進而鼓勵你的客戶採取購買的實際行動。

專業知識如果無法展現給你的客戶使他們清楚並且信服的話，是沒有用的。你必須要學習如何清楚且有效的表達你的想法，得到客戶的認同並且購買。因此成功業務員必須要學習再學習，學習公司的商品與服務，並且反覆的練習銷售技巧。使你的聲音、態度皆能說服客戶購買你的商品。

爲了要增加你的銷售能力，你必須要先完成自己的財務目標計畫，使你自己和家人都能感到安全與舒適，這樣你才能在自己未來的



工作上感到滿意與興奮。

當然你也會碰到拒絕，但你會學習如何去處理。你也會碰到許多挫折感。譬如客戶不願意和你談、粗魯的拒絕、取消約定、改變心意等等。你成功與否完全看你而對客戶拒絕時是否仍能保持積極態度的能力而定。如果你願意接受挫折的挑戰而不喪失勇氣，並且願意只為一次的成功而面對多次的拒絕。那麼，這將是一個只受你自己努力與時間限制的行業了。

### 銷售說明的重要

銷售的成功與否，端看你銷售說明是否有效或無效。預留下次機會是非常重要的。一次有計畫的銷售說明，必須要讓客戶對你所提出的想法和訊息感到興趣，並且做出決定。





一個有計畫的銷售展示可以：

- (1) 幫助你順利的進行每一個步驟。
- (2) 預防被客戶引導出軌，而無法掌握。
- (3) 使你從接觸到成交的距離縮短。
- (4) 使你的說明能符合程序，從容的展示你的聲音、態度。
- (5) 使你每次都有最好的表現。
- (6) 消除你對靈感的依賴。
- (7) 建立自信。

一位擁有許多客戶的業務員是靠什麼成功的呢？靠天分？靠能說善道？靠奇蹟？靠催眠？或不犯錯誤？都不是，而是靠他能轉變對立的情況，使用最佳的說明方式。他們知道在關鍵的地方，使用正確的話語以及程序的觀念。他們也了解在面對客戶時，一個安靜的環境可以更有有效的說明。