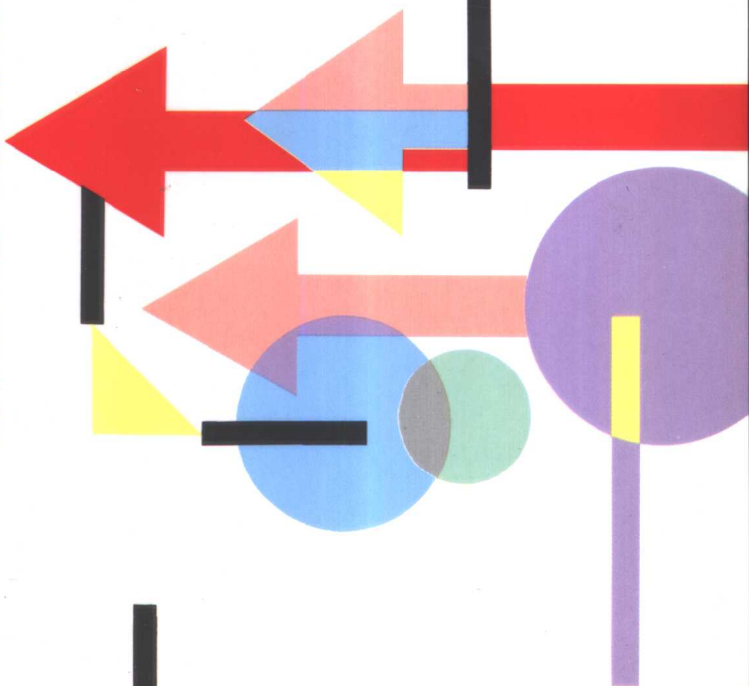


如何增進銷售技巧

Pat Weymes◎著

梁英斌◎譯

本書所列之促銷方案全屬實務，
不談理論，
目的在使閣下變成一個最稱職的推銷員。



企業名著⑮

如何增進銷售技巧

Pat Weymes 著・梁英斌 / 譯

企業名著⑮

如何增進銷售技巧

1992年11月初版

定價：新臺幣170元

1997年5月初版第三刷

有著作權・翻印必究

Printed in R.O.C.

著	者	Pat	Weymes	
譯	者	梁	英	斌
發	行	人	劉	國

本書如有缺頁，破損，倒裝請寄回發行所更換。

原書名：How to Perfect Your Selling Skills

版權代理：博達著作權代理有限公司

出版者 聯經出版事業公司
臺北市忠孝東路四段555號
電話：3620308・7627429
發行所：台北縣汐止鎮大同路一段367號
發行電話：6418661
郵政劃撥帳戶第0100559-3號
郵撥電話：6418662
印刷者 世和印製企業有限公司

行政院新聞局出版事業登記證局版臺業字第0130號

ISBN 957-08-0863-2(平裝)

Copyright © 1990 Pat Weymes

*All rights reserved, including the right to reproduce this
book or portions thereof in any form.*

*© 1992, Chinese Translation Copyright by
Linking Publishing Company, Taicang R.O.C.
by arrangement with Kogan Page Publishers, UK in
association with Bardon-Chinese Media Agency*

序 言

推銷也者，人類發展史上重要的一環，不可或缺，過去如此，將來也必如此。推銷這一行，對全球經濟所造成的影響，其他行業似望塵莫及。

史蒂文生（Robert Louis Stevenson）曾經說過：「每一個人多多少少會和賣東西這三字牽扯到關係」，事實上，即使再偉大的發明，如果沒有人居間向客戶說明發明品的作用，就沒有人會去買。茲舉一例，如果愛迪生發明的燈炮無法賣到家家戶戶，這個地球不知會有多黑暗。

當今，銷售經理已經不能把自己當作像旅行商人一樣，扛著貨品，逐戶兜售了，正如吾人切不可把電算機和算盤相提並論一樣。儘管銷售學的基本原則並無多大改變，可是客戶的態度始終變動不居。當今，客戶可以按照自己最愛，選擇其中一家角逐公司，他之所以對特定公司下訂單；該公司所派業務代表之風度、技巧及態度，對其影響甚大，吾人不可不知。

晚近這幾年，銷售已脫胎成為一個專門的行業，除非經過正式訓練，恐難修成正果。該訓練課程包括「認識產品」及「銷售技巧」兩大類。本書認為尚應加列推銷員的個人發展及瞭解客戶兩大類。

本書也論及溝通技巧、人際關係、個人動機等，凡此種種，一

般銷售學者鮮少論及。

目前，推銷這門行業十分刺激，而且具有挑戰性，其所得到的結果直接反映在報酬上。一個成功的推銷人員，只要努力工作，忠於職守，自能掌握人生的方向，無待外求，不致處處仰賴雇主鼻息。

推銷無法老解釋為推銷產品或勞務，精確的說，應該是該產品或勞務能替客戶解決什麼問題。除非推銷員能夠以親切的態度，說服客戶，並替他解決問題，不然東西賣不出去。

本書所列之有關促銷方案全屬實務，不談理論，目的在使閣下變成一個最稱職的推銷員。閣下如果花些時間瀏覽本書，當能受益良多。不過，重要的是，應切實依照本書所述各節按步行事，切不可逾越，否則，難有推銷佳績。殷盼閣下，付諸行動，他日必有所成。

目 次

序 言	i
第 一 章 推銷動機	1
第 二 章 溝通技巧	23
第 三 章 買、賣的人性面	41
第 四 章 以客爲尊	57
第 五 章 區域管理及時間管理	81
第 六 章 怎麼找到門道	91
第 七 章 推銷說明會	109
第 八 章 「約唔客戶」及「電話推銷」	133
第 九 章 如何化解反對之聲	147
第 十 章 作成生意	155
第十一章 三人行必有我師	165

第一章 推銷動機

動 機

動機攸關推銷之成敗。如果推銷員缺乏動機，則無法提升中等推銷員之水平至一流推銷員。

除非有動機驅動閣下，不然很難教你影響別人接受你的想法。同理，自己都沒有什麼感覺，何來教人有感覺，總是要「將心比心」啊！

動機旺盛的人以現身說法，激動他人有所為或有所不為，依次營造出積極的工作環境，「難事」最後也會變成了「易事」，何樂不為？

個人動機始於相信自己。如果連自己都不相信，也甯想別人會相信你。先要界定自己在世界上是獨一無二的，沒有人能和你完全一樣，你想功成名就，照你的方法去作，必有所成。閣下的決心、意志力（**Willpower**）及積極心態則是成功不可或缺的因素。

閣下的能力並非遺傳而得。閣下應找出自己的成功之鑰，並予發揚光大，以便作一個成功的推銷員。

按照完形理論（**Gestalt theory**），一般男男女女只用了不到20%的腦筋，其他80%停擺在那裡，由此以觀，個人發展的空間還很大。

2・如何增進銷售技巧

如果閣下相信完形理論，則可以得到一個結論，那就是你這一輩子過到現在，只發揮了你不到1／5的能力而已，想辦法去發揮其餘4／5的幹才吧。

習 題

以下是10個問題，請寫下你的答案：

一、去年一年，你最感得意的成就是什麼？

答

二、你過去想要作的事，但因故無法完成的是什麼？

答

三、過去兩年，你有無升遷？

答

四、過去幾年，閣下的生活水準有無提升？

答

五、你今天所作的業務，跟兩年前完全一樣嗎？

答

六、今後五年，閣下有何打算？

答

七、你的朋友或同事是否在事業上趕得上你？

答

八、你是否立定你的志願？

答

九、你目前有否發揮潛能？

答

十、你什麼時候才想發揮潛能？

答

制約程序

一般人很少全力發揮自己的潛能，原因是許多因素影響了一般人的心智發展。比方說，過去幾年中，也許你想有一番大作為，自信滿滿，可是就會有人澆你冷水說：「你可要實際一點，不要去幻想。」這些澆冷水的人往往都是社會上所謂的「專家」。專家還可

以列舉許多理由，置你於死地，有時不但不解決問題，反而製造問題。

從小開始，我們就受到他人的影響，自己也不明就裡的依樣學樣。這些人包括父母、配偶、電視、報章雜誌、朋儕、同事及上級主管……等等，可悲的是，他們加諸的影響多數是負面的，結果，我們也朝著負面去想、去做，自主性盡失。

負面影響力是由以下語句表現出來：

聽起來太妙了，幾難成真。

相信我的話，作起來可不是這麼簡單。

這個方案好像作夢一樣。

我開始替你擔心了。

這方面，閣下還需調教一下。

我們從小開始，就一直被調教為要去服從，要講什麼話，什麼時候去談天，不要跟那些人混在一起，結果是，我們成了父母的陰影，他們所擔憂、害怕、有成見的，我們都照單全收。有些母親甚至會告訴他的兒子：「你可不能像你老爸一樣。」未幾，兒子當然不敢去作老爸曾經冒險去作的事情。

上了小學之後，制約程序仍然不斷，老師強調學生要以服從為天職，結果，莘莘學子喪失了創造發明及個人表現的大好機會。

完成學校教育後，「關心」我們的人是我們的密友或工作上比較談得來的人，他們開始施壓了，會說：「如果這麼有搞頭，為什麼其他人事先不下手為強？」

有了這些「評論」之後，我們開始意志動搖了。由於我們所聽到的盡是愚笨、封閉、醜陋或唐突等字眼，最後不免也相信這些話了。

我們偶一做錯時，責難之聲交相而來，最後也只有順從反對派了。我們終於了解，不做不錯，多做多錯的「哲學」。為了要阿Q一下，我們總會說，來年再一試吧，結果，只是託辭而已，到最後，只落個自吹自擂的醜名。

請寫下三個習題你無法達成願望的「制約」說法。

- 一、
- 二、
- 三、

以上這些別人的說法，足以說明別人眼中你的能力如何，不過只是別人而已，不是自己。

習慣及態度

聯合保險公司創辦人史同先生曾經說過：「人皆稍有不同，稍有不同的地方，為其態度，大不相同之處在於其態度積極或消極。」

所謂態度，為一個人的「心態習慣」，這種習慣常在變動，受到過去朋友及經驗的影響甚大。我們發展這些習慣，然後習慣倒過來形塑我們。

你就是你自己，你的態度及想法左右你的態度，你心中怎麼想，就塑造了現在的你。總是要告訴自己，如果你有些事情不去作，無異自我設限，這種心理上的障礙，到了你改變心態時，才會除去。又態度和習慣常同步相生，其中之一發生變化，剩下的自也會發生變化。

葛來哥里在他所著《生活點滴》（*Bits and Pieces*）一書中，替積極心態作了個比喻。

一新娘隨夫落腳在某沙漠邊緣，其夫為職業軍人，某月赴他處演習，新娘孤獨一人，甚感恐懼，而鄰居是印地安人，不諳英語，

加之沙漠地帶溫差太大，日熱夜涼，倍生淒涼之感，新娘乃寫信告訴媽媽受不了，其母復函中有一段為：

兩位囚犯夜望大地

一位說只看到一片爛土，雜草不生

另一位則說，但見繁星點點，好生熱鬧

這位新娘看到信後，感到自慚，乃決觀察事情的光明面，於是開始和印地安人往來，習得其文化及生活方式，此外，並研究花草之屬，才發現沙漠並不如外界所說的那麼荒涼，反之，倒有其美好的一面。這位新娘未幾即變成了專家，而且寫了許多專著。

由以上故事可以看出來，沙漠沒有變，印地安人亦然，所變的是新娘的態度而已，結果，她把可怖的經驗轉變成十分快樂的經驗。

目前阻礙我們向前衝的不是市場規模，也不是沒有商機，更不是經濟不景氣，而是你本人。

習題

閣下一起床，是否心情很好？ 是□ 否□

你常鼓勵別人嗎？ 是□ 否□

你常美言別人幾句嗎？ 是□ 否□

你常看到別人的光明面嗎？ 是□ 否□

你常以開放心態，面對問題嗎？ 是□ 否□

你能否接受年紀比你小的人的訓令？ 是□ 否□

如果你是唯一知道某人在某方面有特殊才具，你願大力推薦這位仁兄嗎？ 是□ 否□

你是和事佬嗎？ 是□ 否□

如果某一項決定，對你不利，你會心平氣和嗎？ 是□ 否□

同事喜歡和你作伴嗎？

是☐ 否☐

想像力

我們一生中，想像力占了很重要的一環，想像力往往比較實現的，多出許多。我們決心去作一件事情，或不去作一件事情，意志力並非重要，重要的是我們的想像力。

許多人相信，意志力足以左右我們的目標，儘管它的影響力很大，可是據科學調查，倘想象力與意志力發生衝突，想像力往往占上風。茲舉一例，如果你「驅使」自己要完成某一專案，可是想了又想，可能會失敗，到後來，專案或可能失敗。

若愛彌（Emil Coué）在「自我暗示」法方面，有極大成就，尚具聲望，他說，如果你常想「每一天，每一件事，我都要做的比昨天好」，如此下去，結果並不差，若氏相信，想像是一項重要的自我療法。

若愛彌也主張，我們自己有些消極的想法，常可比作把一根釘子釘進一塊木頭裡，愈陷愈深。解脫之道，為設法以積極觀念取代消極觀念，直到後者全面被驅離為止。

或許閣下看過催眠大師表演，他先從觀眾中找到一名義務助理，並要求在場觀眾緊握自己雙手，不得放開，儘管這些觀眾想用力打開，也不可得。

倘人們「相信」催眠大師的話，則力量無比巨大，令人驚異。因此，如果有一個人被催眠大師告知，他人此刻正在北極，而且全身發抖，臉上長出雞皮疙瘩，這個人果然也會如此。

馬爾茲博士是下意識方面的權威，研究有年，他手著的《心理控制學》（*Psychocybernetics*）係經典之著，他說：「人們的神經系統無法辨別『想像』及『真實』兩者的經驗，神經系統只對我們

所想像的，做出適當的反應。」

現在有許多論證支持馬氏的說法。放眼看看全世界醫院的病人，許多人之所以住院，是因為自己認為已經重病纏身了。有些人不應該死，卻死掉了，有些人應該死而不死，這是和自己的想像多少有點關係。

在英文字典中有個字叫作「**PLACEBO**」（寬心劑，指無實際效果，但對心理有益的藥劑），寬心劑自嚴格醫學角度以觀，雖無療效，但對身體上有痛楚的人，卻不見得無效，某些患有胃痛的人，吃了寬心劑後，有一陣子居然好了。

在商業社會中，想像力及影響力幾乎同等重要。功成名就的人都是那些決心放手一搏的人。這些功名俱有的人，都有一個共同特點，那就是他們的字典中沒有失敗這個字眼。

記得，成敗與否，在於你的想像力及你對自己的期許，一些研究人類行為的專家發現「心想事成」這句話很管用，因此，心中有積極成果的人，終有積極成果，反之則不然。

一位佚名詩人寫了一首詩——

如果你認為被人毒打，你等於被人毒打，
如果你認為勇者無懼，你就無所懼，
如果你想贏，但認為不會贏，
你大概不會贏了，
人生的戰事就此結束，
對強勢或者快手快腳的人而言；
遲早都會贏得勝利，
你想他是怎樣的人。

以下問題值得吾人省思：

- A、如果你認為週一早上不是週一早上，而是週二早上，你的感覺是什麼？
- B、如果上司沒有告訴你應達到何種等級的推銷目標，你自訂的目標是什麼？
- C、別人建議你有所為或有所不為，你受影響的程度究竟有多少？
- D、例舉閣下五件一直告訴自己「無法」作的事情，再自我評估究竟這五件事情中，那些是自己想像上的自我設限，其中包括精神上的自我設限及體能上的自我設限。
- 一、_____體能上／精神上
- 二、_____體能上／精神上
- 三、_____體能上／精神上
- 四、_____體能上／精神上
- 五、_____體能上／精神上
- E、閣下不要常說：「這就是我處事的態度。」而應改口說：「過去的處事態度就讓它過去好了，今天要有新的風貌。」

設立目標

剛才才談過「制約過程」及我們的想像所造成的影響很大，我們也了解，我們現在之所以如此，係因受到我們過去的影響及經驗所致。由此推論，今天我們所作所為，必將影響未來。

現在是你痛下決心的時刻了。你可以只是一名駐足旁觀路人，一心以為鴻鵠將至。你可以每天作白日夢，了結殘生；你也可以規劃生涯，立定志向，自己的命運完全由自己掌握。你有能力決定你的未來，不管是以慾望、精力及想像力，只要運用你的能力，達到理想目標，剩下的是你是不是有決心了。為了未來有更多的自主性及富裕的生活，值得閣下立定志向，勇往直前。

確定實際目標

你所立定的目標，要切合生活實際。也許這目標深具挑戰性，可是不無成功的可能。如果閣下想當大美利堅共和國總統，第一項標準就是一定要是美國公民。因此，除非你是在美國土地上誕生，或者已經歸化為美國人，不然設定美國總統這目標，將罔然無效。

另外要確定的是，你所設定之目標一定是自訂的目標，不受他人不當的影響。因為，你設定的目標最切合自己的需要，受到他人不當影響，因而修改目標，無異為他人執行目標，對你而言，好處太少，影響自己前途，至深且鉅。

下一步是，你要制定何種目標。任何有價值的目標不免要苦其心志，勞其筋骨，制定目標也是如此，沒有例外。如果事情的發展並不如你所願，則更要自己加把力。閣下可要運用你的能力，預先構築你所希望的具體藍圖，此舉當有助於你達成目標。

決定目標以後，可要仔仔細細去分析該做什麼事了，這都是達成目標必須的過程。

另外還要設想今後你將遭遇的困難，當然，你得設法去克服這些障礙。

此外，還要設定執行日及完成日，就好比踢足球一樣，一場球總是要有時間限制，不然雙方一直踢來踢去，分辨不出誰是贏家。

同時，閣下也要估算如果目標達成之後，成效將是如何，事先最好預擬成效表，這對補強閣下的動機及確保成功，十分管用。

上述所設定之目標，也許會跨越你一生中的許多階段，這些階段包括你事業奮鬥、家庭生活以及自我發展在內。

一位空中駕駛員不會在沒有飛行計畫的狀況下，亂開飛機，即使他飛某一條國際航線有年，但決不會只相信自己的記憶力，每次

要起飛前，他一定事先看到書面飛行計畫。同理，閣下亦應寫下你的目標，這有助於釐清你的思緒及強化你的志向。因此，模糊的目標最後不免效果不彰。另外一方面，有組織的計畫必會激勵你往前衝刺，增加你無比的成功信心。

人類總是這樣的，有了目標後，生活才有意義，如果沒有目標，就如孤魂野鬼般，充滿無奈與挫折，人生也變得毫無意義。注意，現在就請閣下立定志向，把握人生方向。如果你有挫折，不妨化挫折為有計畫的行動，把握往後的時間及精力，創造更美好的人生，受惠者不僅是你本人，而且福延妻小。

上述目標固然要明確，可是不要死板，應有彈性。比方說，五年後，你將變成一位和現在完全不同的人，你現在所想的，或許五年後不見得是那樣子，可是不要氣餒。人們往往馬上對其所達成的目標，不盡在意想百尺竿頭，更進一步。因此立定目標，應解釋為一種驅使我們明天會更好的彈性運用工具。儘管你無法預測十年後會變成什麼樣子，至少立訂目標之後，你有了推進的方向。

總之，有目標總比沒有目標好。如果你自信能達成目標，如果你真想達成目標，就矢志去做，最後成功是屬於你的。

請列舉在你一生中，想要達成的目標，不管這些目標有多麼的偉大。閣下應考慮各種發展層面，如：

終身目標——先把自己定位為一定可以成功；你要如何在公司中戰天鬥地；你想在二年後，或甚至三、五年後變成什麼個樣子。

- | | |
|---------|---------|
| 一、_____ | 二、_____ |
| 三、_____ | 四、_____ |
| 五、_____ | 六、_____ |
| 七、_____ | 八、_____ |
| 九、_____ | 十、_____ |