

Mc
Graw
Hill

行銷規劃
麥格羅·希爾

絕對成交！ Part 2

銷售大師獨家披露
完全說服秘訣
by Roger Dawson

羅傑·道森 著
施淑芳 譯

Secrets of Power Persuasion for Salespeople



完全說服，絕對成交！

羅傑·道森是全美首席的談判與說服專家。在本書中，他將和你分享一些已被證實相當有效的成功技巧，教你無須威脅利誘或利用造假的伎倆，而可以光明正大地說服買主。

這是一本是威力強大又簡單易讀的書，其中有很多被證實有效的方法及技巧，任何人看過這本書都可以立即獲得增進銷售的力量，並且將書中揭露的技巧運用在每個業務接觸的場合之中。本書將助你掌握說服的藝術，使你的業績和利潤節節高昇。本書共分為四大部分，將分別告訴你：

- ◆ 如何輕鬆勝任說服工作：包括8個控制買主的神奇關鍵、15個讓買主相信你的方法、如何利用時間壓力讓買主快點做決定，以及掌控買主的8個語言說服技巧。
- ◆ 分析買主：如何區分誰是「適合的買主」，誰又是「不適合的買主」？買主的動機是什麼？他們如何決定要什麼及不要什麼？
- ◆ 如何成為一個強而有力的成功說服者：如何培養獨有的領袖魅力、散佈領袖魅力的12個方法、記住別人名字和臉的秘訣，以及如何發揮幽默感來說服買主。
- ◆ 如何掌握說服技巧：說服憤怒買主的8種方法、如何建立信任感，以及買主不願意開口的8種理由。

無論是經驗豐富的資深業務員或初入社會的菜鳥，這絕對是一本必讀的好書。作者毫不藏私地和你分享交易過程中需要的所有獨門秘招、技巧和策略，透過這些神奇的說服方式，買主將會相信你並被你成功說服。當你看完本書，將它閣上的那一刻，相信你一定會獲得一股無比重要的新生力量。今後，你將和這股力量形影不離，讓你不管是在商場或生命中任何需要說服的場合，無往不利、大獲全勝。

BN 978-957-493-717-2



789574 937172

100元 NT\$ 299元

McGraw-Hill
全球智慧中文化
www.mcgraw-hill.com.tw

絕對成交！Part 2：銷售大師獨家披露完全說服秘訣

原 著 羅傑·道森 (Roger Dawson)
譯 者 施淑芳
企 劃 編 輯 郭乃嘉
行 銷 業 務 陳嘉倫 高曜如 杜佳儒
業 務 副 理 李永傑
出 版 經 理 張景怡

出 版 者 美商麥格羅·希爾國際股份有限公司 台灣分公司
地 址 台北市 100 中正區博愛路 53 號 7 樓
網 址 <http://www.mcgraw-hill.com.tw>
讀 者 服 務 Email: tw_edu_service@mcgraw-hill.com

Tel: (02) 2311-3000 Fax: (02) 2388-8822

法律顧問 惇安法律事務所盧偉銘律師、蔡嘉政律師及江宜蔚律師
劃 撥 帳 號 17696619
戶 名 美商麥格羅希爾國際股份有限公司 台灣分公司

亞洲總公司 McGraw-Hill Education (Asia)
60 Tuas Basin Link, Singapore 638775, Republic of Singapore
Tel: (65) 6863-1580 Fax: (65) 6862-3354
Email: mghasia_sg@mcgraw-hill.com

製 版 廠 長城製版廠 2918-3366
印 刷 廠 盈昌印刷 2223-8727
電 腦 排 版 千喜工作室 0911290936

出 版 日 期 2003 年 2 月 (初版一刷)
2010 年 5 月 (初版十六刷)

定 價 299 元
原 著 書 名 Secrets of Power Persuasion for Salespeople

Copyright © 2003 by Roger Dawson
Traditional Chinese Translation Copyright © 2003 by McGraw-Hill International Enterprises,
Inc., Taiwan Branch
All rights reserved.
Original English language edition published by Career Press, 3 Tice Rd., Franklin Lakes, NJ
07417 USA. (978-1-56414-642-7)

ISBN : 978-957-493-717-2

※著作權所有，侵害必究 如有缺頁破損、裝訂錯誤，請附原購買之發票影本寄回對換
經銷商：聯合發行股份有限公司 電話：(02) 2917-8022

完全說服技巧的秘密

什麼是說服？就是一種可以讓別人做你想要他做的事的能力，無論你是理智勸說、慫恿激勵還是引誘，說服可以讓你期望的事情發生。銷售方面的說服者是我們社會中最積極的一股力量來源，除非有人賣出了什麼東西，否則什麼事也不會發生。

我想告訴你的是，完全銷售說服技巧是多種特質的組合，包括個人魅力、透過展現個人行事準則來激勵他人的能力等。你必須深入了解完全說服技巧的本質，那就是：當他人認為依照你訂定的方向前進就可以獲得最大利益時，他們自然會跟著你的腳步走。

因此，有效的說服關鍵並不是將焦點放在你想要從買主那裡得到什麼，完全說服高手知道，完全說服的秘密是將焦點放在你可以給買主什麼。當你給買主他們想要的東西時，他們就會給你所想要的。



國家圖書館出版品預行編目資料

絕對成交！Part 2：銷售大師獨家披露完全說服秘訣

／羅傑·道森（Roger Dawson）原著；施淑芳譯

-- 初版. -- 臺北市：麥格羅希爾，2003〔民92〕

面：公分. --（行銷規劃系列叢書；MP047）

譯自：Secrets of Power Persuasion for Salespeople

ISBN: 978-957-493-717-2（平裝）

1. 銷售 2. 銷售員 3. 應用心理學

496.5

91024533



感謝您對麥格羅·希爾的支持

您的寶貴意見是我們成長進步的最佳動力

姓名：_____ 先生／小姐 出生年月日：_____

電話：_____ E-mail：_____

住址：_____

購買書名：_____ 購買書店：_____

學歷：高中以下(含高中) 專科 大學 碩士 博士

職業：管理 行銷 財務 資訊 工程 文化 傳播

創意 行政 教師 學生 軍警 其他 _____

職稱：一般職員 專業人員 中階主管 高階主管

您對本書的建議：

內容主題 滿意 尚佳 不滿意 因為 _____

譯／文筆 滿意 尚佳 不滿意 因為 _____

版面編排 滿意 尚佳 不滿意 因為 _____

封面設計 滿意 尚佳 不滿意 因為 _____

其他 _____

您的閱讀興趣：經營管理 六標準差系列 麥格羅·希爾 EMBA系列 物流管理

銷售管理 行銷規劃 財務管理 投資理財 溝通勵志 趨勢資訊

商業英語學習 職場成功指南 身心保健 人文美學 其他 _____

您從何處得知 逛書店 報紙 雜誌 廣播 電視 網路 廣告信函

本書的消息？ 親友推薦 新書電子報／促銷電子報 其他 _____

您通常以何種 書店 郵購 電話訂購 傳真訂購 團體訂購 網路訂購

方式購書？ 目錄訂購 其他 _____

您購買過本公司出版的其他書籍嗎？ 書名 _____

您對我們的建議：

(請沿線剪下寄回)



Education

廣告回函

北區郵政管理局登記證
北台字第 7305 號

郵資已付

100

台北市中正區博愛路53號7樓

美商麥格羅·希爾國際出版公司
McGraw-Hill Education (Taiwan)



McGraw-Hill
全球智慧中文化
www.mcgraw-hill.com.tw

歡迎
知
識
PDG

(請沿線剪下寄回)

Mc
Graw
Hill

Education





絕對成交! Part 2

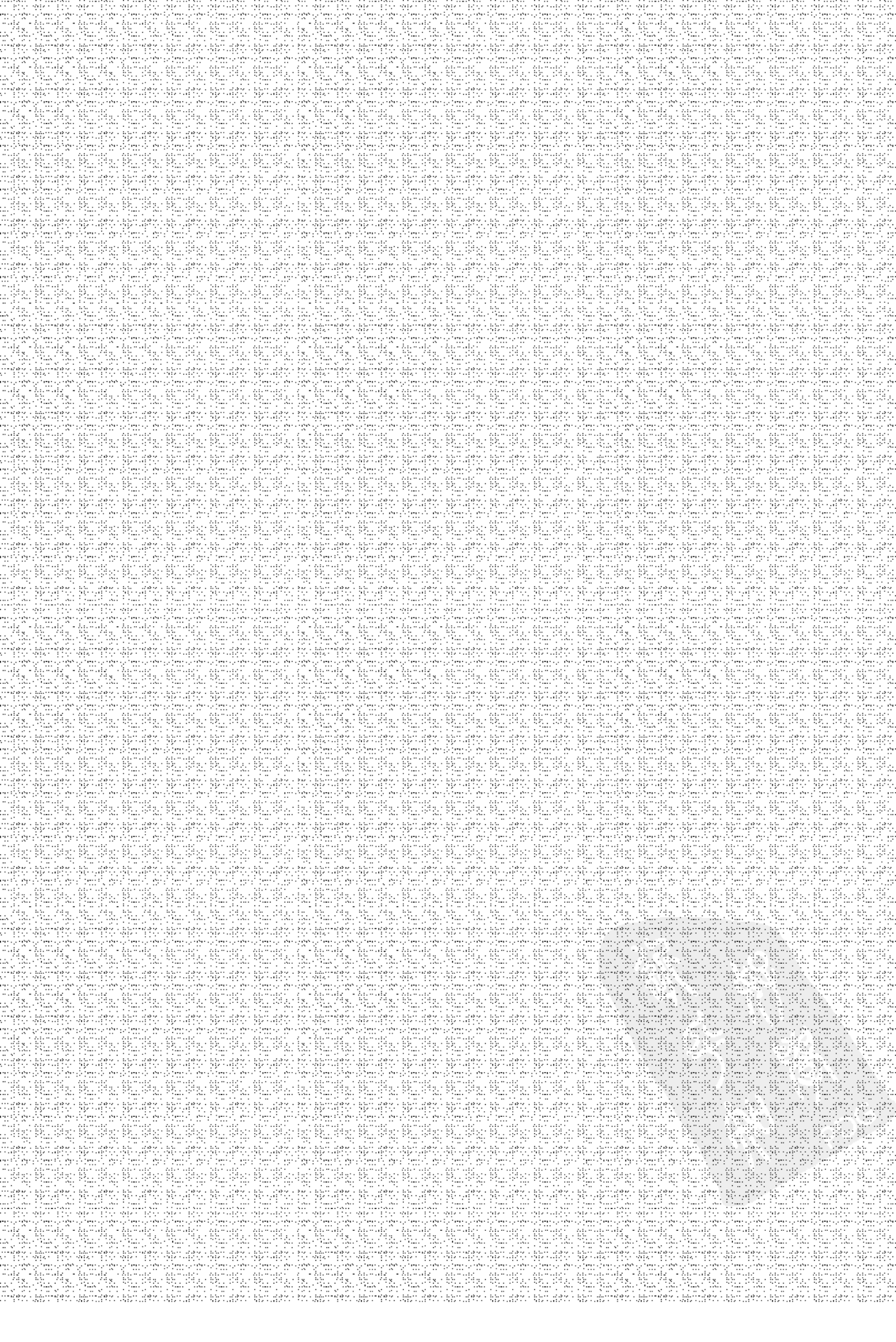
銷售大師獨家披露完全說服秘訣

*Secrets of Power Persuasion
for Salespeople*



Education your learning partner

美商麥格羅·希爾國際出版公司台灣分公司



你可以從這本書中得到什麼寶藏？

如果你讀過我的另一本書《絕對成交——》(*Secrets of Power Negotiating for Salespeople*)，你可能會說：「羅傑，你確實很了解如何談判，但是談判和說服又有什麼不一樣？兩者的分界點究竟何在？」其實「談判」和「說服」兩者的意思非常接近，技巧也可以互通運用，但本書的目的則著重於區分兩者的差異。

「談判」的目的在於達成價格或其他特定事物上的共識。我們在買車子時一定會針對價格談判，在工作上也會爲了薪水和老闆談判，很顯然，談判經常會涉及金錢的議題。當然，我們也會針對一些非金錢議題的事物談判，例如減少核武發展的條約談判，或是綁架案中釋放人質的談判——這些都與金錢無關，卻是針對特定條件以互相遷就來達成共識。

另一方面，「說服」可說是讓人們認同你的觀點的一種藝術，也是讓人們聽信於你的一種能力。當然，不管你是想成爲一個成功的說服者，還是一個高明的談判專家——你都必須具備良好的說服技巧，從這一點你可以大略看出本書的基礎架構。

在本書中我將教導「讓人們聽從你、信服你」的技巧。

我們經常都在做「說服」這個動作，不是嗎？舉凡任何和他人互動的情況，總是多少會



牽扯到說服這檔事。身為業務員的你在和買主交易時，腦中唯一的信念就是：如何說服他以達成銷售或解決問題。因此我認爲，在公司、組織內訓練員工的說服技巧是非常重要的。常常有業務員告訴我，交易是否可以順利成交的關鍵，在於業務員對應顧客時是否擁有具彈性的說服技巧。如果達成交易的唯一方法就是加速貨運時效，你知道如何對運輸部門的主管甜言蜜語嗎？如果新顧客的銀行信用不甚穩固，你知道該如何對會計經理施展魅力，讓他願意發自內心地幫你一起解決問題嗎？如果要完成交易的唯一方法就是降價時，你又如何讓業務經理認同你的看法？

虛偽造假根本沒有用

首先，你必須接受一個觀念，那就是虛偽造假不再是有效的銷售技巧。如果你還懷念過去那些靠著讓顧客上當而達成銷售的時光，那我真爲你感到難過。欺瞞手法在過去或許還有點用，但今天的買主一個比一個還精明老練，要識破那些伎倆簡直是易如反掌。

因此，請你正視這個事實，世界已經改變了，而銷售也面臨了前所未有的艱難困境。過去你可能認爲，只要沒有任何勁敵出現在我們左右，就可以輕易將產品拿到市場上販售——取個響亮的名字、訂個漂亮的價格，訂單就會如雪片般飛來。你可能也以爲，只要買主和我們相依爲命，銷售業績就可以永遠維持壟斷的局面——這種現象現在可能只會出現在諾曼·洛克威爾的畫作之中（Norman Rockwell，美國知名的藝術家，終生爲童軍奉獻）。很抱歉！諾曼先生，過去那些美好光景將不復見！

現在，我們不可能再依賴一些假象或造假的手段，來完成任何一筆交易，因為那些不踏實的方法都不再有效。在二十一世紀的今天，我們必須學習坐下來和買主好好談生意，說服他們認同我們的觀點。

你將從本書學到的卓越技巧

說服能力來自於許多技巧的總合，在本書中我將一一說明這些有效、好用的技巧。

首先，是利用心理壓力來影響買方決策。要知道，在生意場上買主總是千方百計想要找到對付你的方法，一旦我們了解潛藏在買主背後的說服目的時，必須學習如何應對它，並使自己成爲一個比買主還具說服力的人，好在面臨說服時能夠保護自己。

你在本書中也將學到熱情的重要性，這可不是業務員大集合時所營造的那種虛應的激昂氣氛，而是對產品或服務充分投入並由衷散佈分享他人的熱情。我將教你如何對買主展現你的熱情，而如果你對自己的產品或服務沒有任何情感的話，我也將教你如何培養熱情。

接著，我將談到信任感的重要性。除非買主認爲你是個有信用的人，否則他們很難被你說服，因此，建立可信度的重要性與影響力絕對超乎你的想像。你可能覺得很納悶，爲什麼有些人竭盡所能地表達他的誠意，卻無法獲得你的信任；而有些人雖然粗魯無禮，一副難以令人信任的樣子，卻總是能順利說服他人？別擔心，我將在本書中教導你如何建立信任感。

我會教你幾個說服他人的終極秘訣。當你看完本書，就會明白在日常生活中，你是如何在毫無知覺的情況下被他人說服的。從今以後，你將不會再輕易地被別人牽著鼻子走了。

我也將教你獨特的語言技巧，讓你得以勝任說服的工作。你將學得一系列技巧應用在口語溝通上，並讓買主認同你的銷售觀點。同時也將學得充分表達心意的說話技巧，並以適當的、讓人無法抵擋的談吐魅力擄獲人心。

你還將學到並應用一些個人特質，讓買主甘心受你影響。我相信你一定有過這樣的經驗，曾遇過一個十足具有領袖魅力的人，他的風采在不經意間吸引了全場的人。我以前很忌妒這種人，因為我認為這種魅力一定是與生俱來的，在先天上他們擁有我缺乏的神奇之處。但現在我終於明白他們並非天賦異秉，只不過比一般人更用心、更努力，去學習所謂的人際溝通技巧。在本書中我也將教你一些提升魅力的獨特方法，並告訴你什麼是成為魅力領袖不可缺乏的兩項必備能力：記住他人名字的能力和幽默感。

萬一交易的局面不若料想中順利，或是遇到難以說服的人該怎麼辦？放心，我也將在本書中告訴你如何應對難纏的人事物，教你如何擺平生氣的人。同時，我也將教你如何勝任說服工作中最大的挑戰——讓始終不願意開口和你討論的買主打破沉默的秘招。

說服的力量真是無窮無盡！在我們的日常生活中，無時不刻上演著說服的劇情，我們也明白說服力量對成功結局的重要性。我將在本書中傾囊相授這些神奇的力量，真的！只要你跟著我的腳步，當你看完本書，將它閣上的那一刻，相信你一定會獲得一股無比重要的新生力量。今後，你將和這股力量形影不離，再也無法想像失去它的後果。

這本書共區分為四大部分：

- ◆ 在第一篇你將學到如何進行說服工作：該如何說、如何做。
- ◆ 在第二篇你將學到如何分析買主：如何進入買主的心裡，了解趨動他們決定的關鍵因素。

- ◆ 在第三篇你將學到如何發展成功說服者的特質：令人無法抵擋的領袖魅力、風靡全場的幽默感、記住別人的名字和臉的秘訣，以及發揮幽默感來說服買主的簡易方法。這些方法都可以讓買主心甘情願和你握手成交。

- ◆ 在第四篇將揭露一些神奇的說服技巧：如何透過四個階段成功說服他人、如何完成不能的交易、如何運用你的說服技巧成爲組織中最具領導風采的人。

我敢保證，當你看完本書之後，所有你想得到的事物、想達到的目標都將美夢成真。

你可以從這本書中得到什麼寶藏？

第一篇 如何在說服競賽中求生存

- 1 控制買主的六個神奇關鍵
- 2 對你的產品保持熱情
- 3 建立可信度的十二個神奇關鍵
- 4 激發買主的責任感
- 5 物以稀為貴
- 6 利用時間壓力
- 7 分享秘密的藝術
- 8 連結的力量
- 9 一致性的力量
- 10 說服的神奇關鍵：連結
- 11 向評鑑委員會銷售
- 12 支配買主的八大語言說服技巧
- 13 了解並破除買主的負面情緒

145 133 117 109 99 93 87 79 73 55 33 27 13 3

目次
Contents

PDG

目次 Contents

第二篇 分析買主

- 14 單純的人 vs. 多變的人
- 15 買主的動機為何？
- 16 買主是如何做決定的

第三篇 如何成爲一個完全說服高手

- 17 如何讓買主喜歡你
- 18 展現魅力的十二個方法
- 19 如何培養絕佳的幽默感
- 20 千萬不要忘記別人的名字

第四篇 學習說服技巧

- 21 神奇的說服技巧
 - 22 八種說服憤怒買主的方法
 - 23 買主不願意開口的八種理由
 - 24 業務經理與完全說服高手
- 完全說服技巧的秘密

307 289 275 261 255

231 201 185 179

169 157 151

