

M型業務 一定要懂的 關鍵

【企管顧問講師】

陳彥宏

晉升頂尖業務必學的
【視、聽、感】
專業行銷

The 5% Key in Sale
That You Don't Know



NLIC2970676794

%

原價290元
M型業務價
199
元

業務行銷保險人員不能不懂的 【全感官銷售】戰略

從事業務工作的你可曾發現，
富業務的大訂單和轉介紹源源不絕，
窮業務卻連下一位客戶在哪都不知道。
業務工作已正式M型化，
頂尖的業務員輕鬆坐擁千萬年薪，
每天吃法國大餐，開雙B代步，
95%的小業務員卻每天被業績考核追著跑，
想拉高業績卻又求助無門。
其實，銷售的成敗，
完全取決於對「氛圍」的掌控，
只是你永遠想不到，業務前輩也不會教。
現在，是破解銷售最後5%的關鍵時刻，
它將決定你成為TOP SALES，或一輩子當業務邊緣人！

IFP中華民國個人財產規劃人員協會
首席顧問

蔡報中

國泰人壽高級顧問

莊秀鳳

ING安泰人壽最佳主管

楊美娟

聯合推薦

廣	告	回	函
台灣北區郵政管理局登記證			
北 市 字 第 11770 號			
免	貼	郵	票

231 台北縣新店市復興路45號4樓



TOUCH 出版集團 收

電話／(02)2218-2912 傳真／(02)8667-6045

劃撥帳號／19650094 彙通文流社有限公司

請寄回本卡(免貼郵票)，您就可以立即 ◎ 收到最新消息 ◎ 參加各式優惠活動

智言館——Wiseman Books

AKB006 M型業務一定要懂的關鍵 5 %

請沿虛線剪下對折寄回

勵志講堂 006

M型業務一定要懂的關鍵5%

晉升頂尖業務必學的【視、聽、感】專業行銷

作者／陳彥宏

出版者／智言館

視覺美術顧問／李建國

主編／劉又甄

責任編輯／李宜芳

文字編輯／張仕杰

校對／陳彥宏 李宜芳

封面攝影／黃義文

封面設計／獨立設計工作室

電話／(02)22182708 傳真／(02)22183006

劃撥帳號／19650094 彙通文流社有限公司

製版／菴展企業有限公司

發行／松果体智慧整合行銷有限公司

電話／(02)86675481

總經銷／ 彙通文流社有限公司

231台北縣新店市復興路45號4樓

電話／(02)22182912 傳真／(02)86676045

讀者意見信箱／service@touchbooks.com.tw

訂書信箱／sdn@touchbooks.com.tw

香港經銷商／（時代文化有限公司）九龍旺角塘尾道64號龍駒企業大廈3樓C1室

（一代匯集）九龍旺角塘尾道64號龍駒企業大廈10樓B&D室

（香港聯合零售有限公司）新界大埔汀麗路36號中華商務印刷大廈

版權聲明／本書著作權交由松果体智慧整合行銷有限公司全權代理，如有意洽詢，

請寫信到版權洽詢信箱enquiry@3-eye.com.tw聯繫。

2008年3月 初版一刷 【版權所有，翻印必究】

◎本書若有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換。

智言館@勵志講堂003

500cc的空氣，值多少錢？

八項影響一生成敗的關鍵性格

作者／陳彥宏

定價／230元

特價／199元



在這個什麼都能賣的時代中，
你曾想過自己的價值嗎？
或是，你只是單純讓別人給你一個定價呢？
不管是價值或是價格，
能夠決定的人只有一個，那就是你自己。
同樣一件困難的事，
正向思維的人會說：
「看起來困難重重，但裡頭大有機會。」
負向思維的人會說：
「看起來大有機會，但裡頭困難重重。」
端看你用什麼心態來看待這件事。
本書的作者特別整理出提升人生價值的八項關鍵性格，
讓你不再只用價格來看待自己，
進而創造出自己的精彩人生。

訂購專線：(02)2218-2912 傳真專線：(02)8667-6045

總經銷：彙通文流社有限公司

非凡

閱讀成功 見識非凡

眾聲喧嘩，過多的雜音，讓是非混淆，

非凡新聞e周刊秉持專業客觀的立場，

為您採訪各界的精英份子，聽聽他們獨特的聲音，

看看他們在自己所擅長的領域上揮灑出來的一方淨土，

讓您在閱讀的同時，建立自己非同凡響的見識！



非凡新聞e周刊訂購專線：(02) 2766-0800

國家圖書館出版品預行編目資料

M型業務一定要懂的關鍵 5 %：晉升頂尖業務必學的

【視、聽、感】專業行銷／陳彥宏 作. --初版. --[臺北
縣新店市]：智言館文化, 2008. 03

面； 公分. --（勵志講堂；6）

ISBN 978-986-83798-3-1（平裝）

1. 銷售

496.5

96025914

M型業務 一定要懂的 關鍵

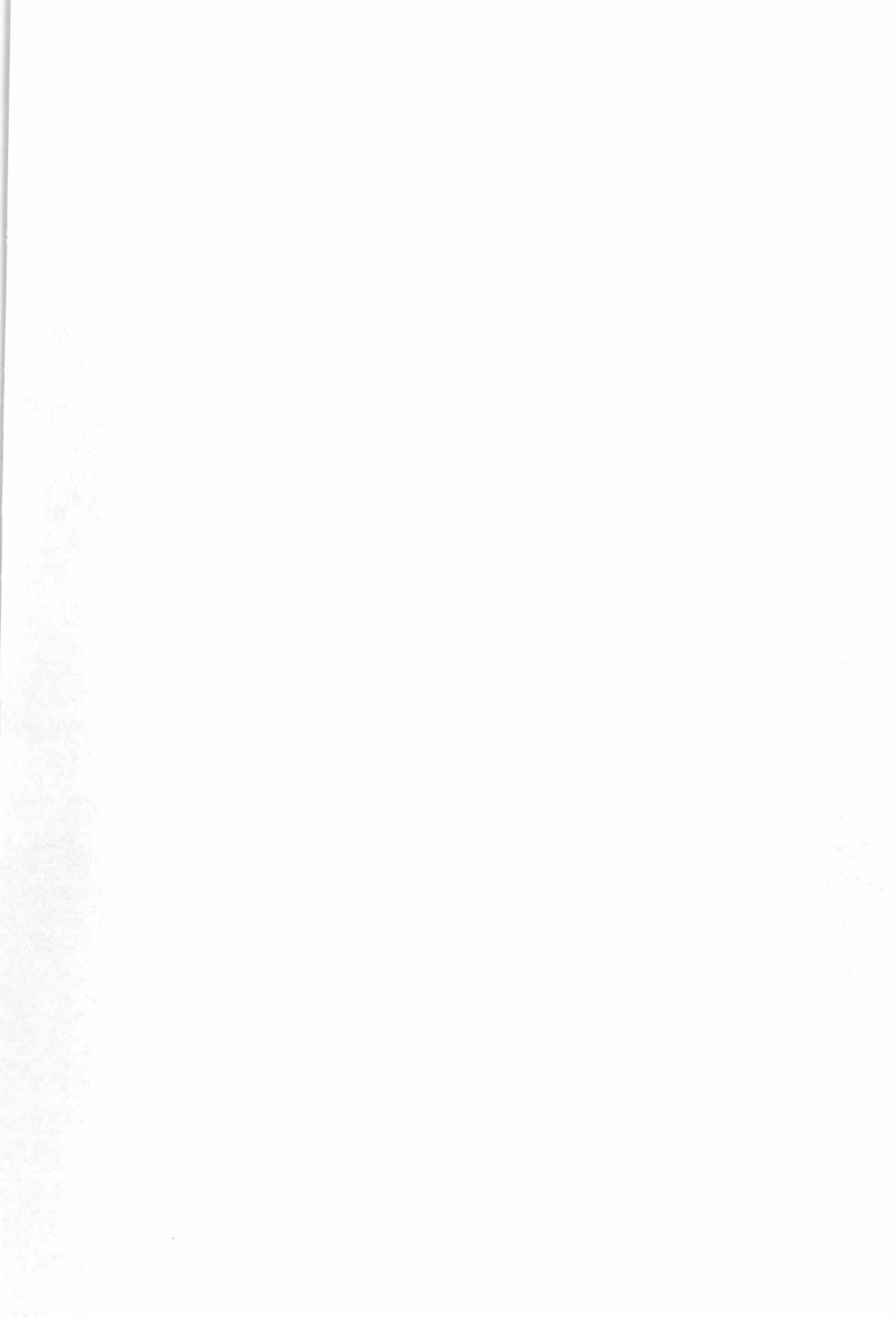
晉升頂尖業務必學的
【視、聽、感】
專業行銷

The 5%
That You

%

陳彥宏【企管顧問講師】





我之所以花這筆錢消費，
通常不是因為產品本身，
而是我滿意這項服務。

——索羅斯（George Soros 國際金融投資專家）

014 【推薦序】為你的銷售加分 蔡報中

017 【推薦序】讓客戶喜歡你就對了 莊秀鳳

020 【推薦序】從 Basic 到 Magic 楊美娟

023 【作者序】業務M型化，你一定要成為前百分之五

Chapter 1

關鍵百分之五的時代來臨

028 解決了百分之九十五的問題，你還少了什麼？

029 消費是一種「問題的解決」

030 想替顧客解決問題，不如先販賣「愉快的感受」

033 好的氛圍，製造出寬廣的成交空間

034 氛圍，也是一種力量

035 客戶「全腦的組織架構」中隱含的祕密

038 王品集團的氛圍式銷售策略

0 4 1 M型社會Ⅱ全感官消費時代

0 4 2 購物究竟是需要，還是想要？

0 4 4 M型社會中，公益團體也有業績壓力

0 4 6 花大錢買對感受，好過省錢占小便宜

0 4 8 掌握五感銷售，你就掌握未來五十年大趨勢

Chapter 2

打破老舊成見，建立銷售新視野

0 5 6 透析自己的神經系統

0 6 0 讓業績說明一切的「視覺型」

0 6 2 談話時深具「空間感」的表達手勢

0 6 4 吃飯時，碗盤比食物更重要

0 6 5 完全「目標導向」的思維模式

Contents

068 中了十億樂透，也不急著領的「聽覺型」

070 「讓我們來討論一下你的決定吧！」

071 一旦失去重點，要立刻重新對焦

072 聊天比吃飯更重要

074 如何快速判斷一個人是否屬於「聽覺型」？

077 效率永遠被感受操縱的「感覺型」

078 無論做什麼，都要享受「觸碰」的感覺

080 衣服的質感，比樣式更重要

082 當感覺型的員工，遇上感覺型的主管

083 累積三天的工作，再一次做完

086 感官沒有彈性，你的視野永遠都在肚臍眼上

087 藉由「想像畫面」及「條列化」加強視覺能力

089 加強聽覺能力，一定要「多聽、多說」

091 多愁善感，是可以培養的

092 提升全方位感官，強化M型競爭力

Chapter 3

掌控現場氛圍，客戶比你更急著成交

096 從「言語線索」快速判斷客戶的感官偏好

101 【視、聽、感】的全方位接觸策略

102 房屋仲介業

103 人壽保險業

105 直銷傳銷業

106 汽車銷售業

107 門市零售業

110 把業務銷售當狙擊槍，一槍命中成交死穴

111 房屋仲介業

112 人壽保險業

113 直銷傳銷業

1 1 5 汽車銷售業

1 1 6 門市零售業

1 1 9 過年光送卡片，二十年後你還在陌生開發

1 2 0 視覺型客戶將售後服務視為「附加價值」

1 2 2 對聽覺型的人來說，聊天比禮物更有分量

1 2 3 出其不意的舉動，最能打動感覺型的客戶

Chapter 4

開啟「新話術時代」的精銳語言模式

1 2 6 閃過客戶大腦的神經語言過濾器

1 2 7 語言，是喚起購買經驗的無形工具

1 2 8 買了新車，卻發現路上一堆跟你同款式的車？

1 3 0 別把客戶的「考慮看看」，當成無聲的拒絕

1 3 2 保險都是騙人的？

1 3 5 老是跟客戶話不投機？「向上歸類法」讓你通通成交

1 3 6 向上歸類，保險原來是一種「幸福」

1 3 8 不懂「向下歸類」，溝通到下輩子也不會成交

1 4 0 客戶關心的是學區？還是教育？

1 4 2 客戶總是嫌貴？「向上歸類法」讓你通通成交！

1 4 4 「連續五個YES」的超級話術策略

1 4 5 「推斷式承諾」的氛圍銷售版

1 4 8 連續五個YES的超級話術策略

1 5 4 不懂五種新話術模式，你永遠是被淘汰的百分之九十五

1 5 5 一、「直接認同」客戶的想法，提升百分之六十的好感程度

1 5 6 二、懂得「間接認同」，你才能雙贏面子與荷包

1 5 8 三、要給予建議，必須用「三明治的回應方式」

1 6 0 四、如果您知道的話，那會是什麼？

1 6 1 五、每一個「祕密」，都能打中客戶的人性弱點

Chapter 5

業務戰場實地教學

164 小業務員只懂讀心術，TOP SALES 用的是「讀眼術」

168 特價訊息要貼在天花板，還是地板上？

169 透過眼球的移動，捕捉客戶的感官類型

170 特價訊息貼在地板上的錯誤策略

172 「視覺創造」＋「感覺」＝成交！

173 善用讀眼術的判斷，陌生客戶馬上變朋友

175 讓客戶「內心對話」，等於直接砸自己飯碗

176 從外表反應看出內心對話的端倪

177 不敢打斷客戶的內心對話，你永遠是B級業務

179 替客戶除去內心障礙，就能完美成交

Chapter 6

製造「瞬間親和力」，開拓業務新藍海

186 破解「LIKE」的兩層意義，避免負向行銷

187 透過模仿的行為，建立完美的「瞬間親和力」

190 錯誤的模仿動作，等於將入手的生意往外推

192 M型業務不只要第一印象，更要讓客戶「一見鍾情」

193 讓客戶愛死你的五大步驟

196 不敢說自己是業務員，怎麼推銷業務？

199 你都不簽保單，客戶幹嘛要簽？

200 你對業務員殺價，客戶也對你殺價！

202 調整內在聲音，攻陷每一位客戶

205 稱霸全日本的「火雞銷售祕訣」

205 人煙稀少的地方，也有連續七年的MDRT得主