

業務員要像

魔術師

瞬間洞悉顧客心理，秒殺成交的冷讀銷售術

你一定要知道，像魔術師一樣洞悉人心的「冷讀銷售術」

透過「想像法」，任何商品皆能輕鬆大賣

瞬間擷獲「顧客」的「魔法問題」

讓客戶離不開你的心理技巧和待客秘訣

《業務員要像算命師》作者最新力作

日本亞馬遜網路書店 5顆星特別推薦

日本新一代冷讀銷售術大師 森下裕道 超級暢銷新書

心理接客術 お客さまの心を一瞬でキュッとつかむ接し方
森下裕道◎著 劉佳麗◎譯



第683期
今周刊
主題書摘推薦

業務員要像

魔術師

「魔術師」是業務員的代名詞，也是業務員的座右銘。



「魔術師」是業務員的代名詞，也是業務員的座右銘。

業務員要像魔術師：瞬間洞悉顧客心理，秒殺成交的冷讀銷售術 /
森下裕道作；劉佳麗譯。— 初版。— 臺北市：知識流，2010. 01

面：公分。—（商業新思維；10）

譯自：心理接客術：お客さまの心を一瞬でギョッとつかむ接し方
ISBN 978-986-85220-3-9（平裝）

1. 顧客關係管理 2. 顧客滿意度 3. 銷售

496.5

99000249



商業新思維 000

業務員要像魔術師

—— 瞬間洞悉顧客心理，秒殺成交的冷讀銷售術

原著書名	心理接客術：お客さまの心を一瞬でギョッとつかむ接し方
作者	森下裕道
譯者	劉佳麗
責任編輯	陳思
封面設計	陳偉哲
行銷業務	蔡怡嘉

發行人	周翠如
出版者	知識流出版股份有限公司
地址	台北市100中正區懷寧街64號7F
電話	(02) 2312-1402
傳真	(02) 2311-8981
E-mail	mba@knowledgism.com.tw
官方部落格	http://blog.roodo.com/knowledgism
劃撥帳號	19924070 知識流出版股份有限公司
法律顧問	揚然法律事務所吳奎新律師
電腦排版	數位創造有限公司
總經銷	大和書報圖書股份有限公司 電話：(02) 8990-2588
海外總經銷	時報文化出版企業股份有限公司 電話：(02) 2306-6842
出版日期	2010年1月26日初版12刷
定價	260元

ISBN: 978-986-85220-3-9

Printed in Taiwan

版權所有・翻印必究

業務員要像

魔術師

瞬間洞悉顧客心理，秒殺成交的冷讀銷售術

你一定要知道，像魔術師一樣洞悉人心的「冷讀銷售術」

透過「想像法」，任何商品皆能輕鬆大賣

瞬間擷獲「顧客」的「魔法問題」

讓客戶離不開你的心理技巧和待客秘訣

《業務員要像算命師》作者最新力作

日本亞馬遜網路書店 5 顆星特別推薦

日本新一代冷讀銷售術大師 森下裕道 超級暢銷新書

心理接客術 お客さまの心を一瞬でギョツとつかむ接し方

森下裕道◎著 劉佳麗◎譯



SHINRI SEKKYAKU ZYUJUTSU
by Hiromichi Morishita

Copyright© 2009 Hiromichi Morishita
First Published in Japan in 2009 by Socym Co.,Ltd.
Complex Chinese edition copyright© 2010 by Knowledgeism Publishing Co., Ltd.
Complex Chinese language edition arranged with Socym Co.,Ltd. Through Future View Technology Ltd.

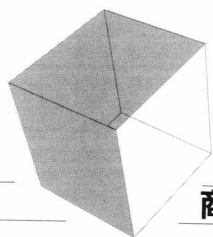
ALL RIGHTS RESERVED

No Part of this book may be reproduced or transmitted
in any form or by any means, electronic or mechanical,
including photocopying, recording, or by any information
storage and retrieval systems, without permission in
writing from the publisher.

ISBN 978-986-85220-3-9 Complex Chinese Language Edition

Knowledgeism Publishing Co., Ltd. 7F, No. 64, Huaining St., Taipei 100, Taiwan

PRINTED IN TAIWAN



商 業 新 思 維



前言

讓商品瞬間大賣的冷讀銷售法

010

Chapter

1

讓顧客第一眼便產生好感
——秒殺冷讀銷售法

015

展現誠意的三個秘訣 016 / 深具效果的讚美技巧

021

絕不淪為「馬屁精」的讚美訣竅

026

如何利用你的讚美打動客戶的心

029

讓自己開朗愉快的賺錢術

031

練就簡單明瞭的解說技巧

034

聆聽對方說話時反應要熱烈

037

反應熱烈會令人難以忘懷

040

如何讓下屬對你掏心掏肺

042

業務員要像魔術師

瞬間洞悉顧客心理，秒殺成交的冷讀銷售術
心理接客術 お客さまの心を一瞬でギョッとつかむ接し方

Chapter

2

打破顧客心防的三個撇步

奧客制伏法

055

需要對方等候時，刻意多抓一點時間
客人總是期望「有人了解我」 049
為何有人老是千篇一律 052
044

奧客制伏法（一）

056 / 奧客制伏法（二）

061

給客戶最獨一無二的關心

064

人際關係學的左右邊，「自在側」或「痛苦側」？

066

從客人背包包的另一邊向他打招呼

067

注意「頭髮分線」與「身體重心」

069

化妝師如何一眼分辨「自在側」

071



Chapter

3

輕鬆使顧客經常上門光顧

——像魔術師一樣丟出「魔法問題」

087

如何讓首次接觸的客戶「打開心房」

074

讓對方第一眼便心生好感的三個撇步

076

誰說不能以貌取人 080 / 別讓客戶有聽沒有懂

082

笑臉營造融洽談話氣氛

084

使顧客成為「老客戶」的四大關鍵

088

要記住人名或買過的商品 090 / 簡單技巧就能記得客戶

095

見面一瞬間的燦爛笑容

097

只要丟出「魔法問題」，客人再也離不開你

101

看到客戶自我期許的模樣

108

面對老客戶時須注意的回報法則

111

只要來串門子就搞定了

112

業務員要像魔術師

瞬間洞悉顧客心理，秒殺成交的冷讀銷售術
心理接客術 お客さまの心を一瞬でギュッとつかむ接し方

Chapter

5

如何面對怒氣沖天的客訴 ——化危機為轉機

147

你在賣什麼？

139 / 消除客戶的壓力

142

讓客戶感受到你的好品格

136

不經意地聊一些自己的特質

133

越是受到拒絕，越要微笑道謝

129

如何讓客戶忍不住主動試用

128

遭到拒絕時，「想像法」也有用

123

利用「想像法」就能熱賣

116

Chapter

4

瞬間衝高當日業績法

115

你會碰到的客訴只有兩種
準備客訴專用的服務券

152 / 憤怒客訴的特別處理法

153

你會碰到的客訴只有兩種

148 / 如何處理態度冷靜的客訴

149



Chapter

6

幫你成功創造賺錢的好店家

179

- 何謂客訴的本質？ 158 / 孤獨感是這個時代的社會現象 163
- 吵架過後如何輕鬆和解？ 166 / 不好的預感成真！ 167
- 不打不相識！ 170 / 暴怒客訴的另一種處理方式 171
- 讓客戶作出最好的選擇 176

首先，你必須身體力行 180

不要忘了對員工抱存感恩的心 183

讓工作人員充滿幹勁的方法 186

如何讓優秀的人才待得長久 190

員工越得意忘形，業績越好？ 191

徹底打掃貨品儲藏室及員工休息室 194

模仿是最強而有力的成功捷徑 196

停止批評總部或公司 201 / 一切善惡報應，全是因果循環 203

業務員要像魔術師

瞬間洞悉顧客心理，秒殺成交的冷讀銷售術
心理接客術 お客さまの心を一瞬でギュッとつかむ接し方

千萬別說「只有自己最辛苦」

206

好好珍惜默默努力付出的人

209

待客中最重要的環節是「快樂和開心」

212



前言 讓商品瞬間大賣的冷讀銷售法

大家好！

非常感謝各位讀者購買本拙作，

很開心能跟您以書結緣。

本書的書名雖然叫做《業務員要像魔術師》，但並不是要你牽著客戶的鼻子走，盲目促使客戶買東西，要做到這點或許並不難，但用這種方式賺客戶的錢，無論是你或是客戶都不會感到開心。

如果，你真的有意利用控制客戶的方式，讓客戶掏錢買東西，那麼請你立刻闔上書，我不希望你看。



前言

讓商品瞬間大賣的冷讀銷售法

但是，答案若相反，你真的希望客人能開心地消費、期待看到他們臉上快樂滿足的笑容。

如果你真的這麼想，那麼本書將提供給你有效觀念及一套強而有力的方法。

因為，本書介紹的「待客心理術」——
闡述的就是讓客人開心、快樂，以及保持好心情的心理技巧與待客密技；
書中所傳授的「冷讀銷售法」，就是要幫你讀懂別人的潛意識、打破顧客的心防，建立信賴關係，本書已完整收錄任何人都能使用的技巧及銷售話術。

**讓客人開心快樂，
客人自然離不開你！**

要做到這點真的不難。事實上，我以前非常不擅長接待客人，而且，剛進公司時還是數一數二的差勁員工。

業務員要像魔術師

瞬間洞悉顧客心理，秒殺成交的冷讀銷售術



現在想起來仍然覺得不好意思，當時很容易緊張及怯場，連跟客人說話都會感到顫抖，有時我甚至完全不想跟客人交談，好希望逃離現場躲到休息室。但是連這麼不成材的我，也能不斷地交出亮眼成績，甚至現在還能撰寫如何待客銷售的書，敢面對幾千人演講。這證明：

人一定可以改變！

根據我過往整頓過數家蕭條店家、辦過好幾次研討會、接觸過為數不少人的經驗看來，我確信人一定可以改變！

就算你對待客戶或銷售沒有自信，也可以徹底改變！即使你目前的營業額無法提升，也依然能順利地扭轉局面！

或許，你為工作人員之間的關係而感到苦惱，但一樣沒關係，只要肯學習，一切都會逢凶化吉，變得很順利！

倘若你很資深，對接待客人充滿信心，那麼這本書對你而言更是如入寶



前言

讓商品瞬間大賣的冷讀銷售法

山，裡面有許多顛覆既有常識的想法，及讓你茅塞頓開的技巧，必能讓你如虎添翼。

我屬於實踐派，無論如何，一定會把重點放在「坐而言不如起而行」。如果你稍微看過本書，就會很清楚本書的基礎，建立於實踐兩字之上，光靠頭腦理解是不行的。

假若光靠頭腦理解，就能變得暢行無阻，那麼世界上的成功人士應該有如過江之鯽，因為有很多人參加成功研討會、研讀自我啟發類的書籍，在知識方面理解許多可以成功的原理及原則。

然而，成功卻不是那麼一蹴可及！

這是為什麼呢？

答案很簡單，因為這些知識並沒有消化成爲你自己的東西。

儘管你擁有再多豐富的高深知識，如果你無法親身實踐，使「知識」與「體驗」融爲一體，那麼這些知識絕不可能變成你自己的。

業務員要像魔術師

瞬間洞悉顧客心理，秒殺成交的冷讀銷售術



因此，請你務必設法實踐本書，使本書的內容成為你自己的東西。

經常看森下拙著的讀者，想必早已耳熟能詳，在拙著每一頁的右上角都有一道折線，看完後，凡已運用實踐過的內容，請沿著折線的虛線往內折。

這道虛線並不是提供你覺得「這裡很重要」或「這個應該能派上用場」時使用的，無論如何請你務必親自執行後才能折虛線做記號。倘若你一直有股衝動想折虛線，請你一定要先身體力行，即使採取練習的方式也無妨。比方說，對著鏡子，一個人做角色扮演也可以，無論是多麼小規模的實踐，即使只是一點點，重要的是將知識轉化為實際的行動。

當右上角的虛線折得越多，你的待客與銷售技能以及為人的魅力，一定確實實向上提升，接下來，你將會知道，站在你眼前的客人也越來越快樂。

那麼，就讓我們先從如何「讓顧客第一眼便產生好感」開始吧！