

生意经系列

推销员宝典

〔日〕实业出版社 编

侯荔江 编译



四川人民出版社

生意经系列 ————



中央财经大学图书馆藏书章

总号 362399

书号 72.3/2

0197/10

推销员宝典

〔日〕实业出版社 编

侯荔江 编译

四川人民出版社

责任编辑：何华章

封面设计：解建华

技术设计：凌志云

本书原名：セールスマン百科。根据日本实业出版社
1984年版译出。

• 生意经系列 •

推销员宝典

〔日〕实业出版社 编 侯荔江 编译

四川人民出版社出版（成都盐道街3号）

四川省新华书店发行

自贡新华印刷厂印刷

开本787×960mm 1/32 印张7 插页1 字数110千

1990年2月第1版 1990年2月第1次印刷

ISBN7—220—00686—1/F·53 印数：1—5,150

定价：2.60元（复膜本）

《生意经系列》编委会

顾 问： 王治安 李达昌 李福运 陈永忠

庞 浩

主 编： 黄小平

副主编： 侯荔江

编 委： 王 炬 吴 洁 杨风霞 侯荔江

黄小平

致 读 者

朋友，生意就在你的身边。可惜，哪怕有100次机会，你都悄悄把它放过。不知你是否后悔？可曾叹息？

今日进步文明的社会，商品涌如潮流，机会人人皆有。有实力的企盼一日三翻，无本钱的指望白手起家——一样的米面，各人的手段！

朋友！你大可不必艳羡犹太巨贾的厉害，日本富商的精明，华侨名门的运筹，阿拉伯族的运气……。只要你有心生意，留意生意，了解生意，相信你定能做成生意。

——这就是我们编辑这套《生意经系列》的真正目的。希望她能成为你开创新局、驰骋商界的忠实伴侣。

《生意经系列》编委会

1988.12

前 言

一语道破。本书，和现在把本书拿在手中的你，真是情同手足。她是你的眼睛，是你的耳朵。

写给推销员的书是相当多的，诸如“要害”、“时机”、“秘诀”等等。从推销活动的ABC，到提高成绩的窍门，简直数不胜数。然而，无论哪种书，对您来说，总有点不对劲，是吗？

本书，详细介绍了推销活动的基础知识和实战知识，广泛收集了作为社会生活的礼仪和超越困境的智慧，以及使自己才识过人的方法等。一书在手，可使您“无论何时、何地、立刻”都有用。这是一本可以临时见成效的书，是无论什么时候都见效的百科全书。

我们希望您把本书放置在案头，或者随身携带，在需要的时候，立即翻开，灵活使用。

如果本书能够成为您的又一个好朋友，没有比这事让我们更欣慰！

目 录

前言

一 推销员的基本功

——武功之奇在于招 推销之精在于巧

1. 推销——高尚的职业	1
2. 推销员必备的才能	3
3. 推销员的荣誉	5
4. 创造需要	6
5. 从懂得TPO开始	7
6. 骏马要有好鞍配	9
7. 规划蓝图，量力推销.....	11
8. 首次出征要领	13
9. 名片是推销员的化身	15
10. 一张嘴巴，两个耳朵	17
11. 初访不应该成交	18
12. 不再联系是笨蛋	21
13. 脚勤与手勤	23

14. 口勤	24
15. 感情投资	26
16. 强者当是强中手	28
17. 成功的竞争者	29
18. 商谈成功的关键在于忠告	31
19. 抓住订货的机会是一切的一切	33
20. 推销员守则	36

二 推销员获取生意信息的良策

——竖起顺风耳，睁开千里眼

1. 织起信息网	39
2. 谁最容易纳入信息网	42
3. 从红白喜事中巧获信息	43
4. 医院里的信息	45
5. 来者不拒与跟踪追击	47
6. 愈忙碌的人信息愈多	49
7. 单枪匹马可获得独家信息	51
8. 了解对方的信息领域	52
9. 掌握对方的信息背景	54
10. 将女性纳入信息网	56
11. 从身边的人开始	59
12. 来自小孩的信息	61
13. 同学发出的信息	62
14. 电话的妙用	65
15. 整理物信息	66
16. 机密与保密	68

17. 健全的信息网	69
18. 抛弃失效和有害的信息	71
19. 名教练与信息领袖	74

三 推销员扩大销售战果的实战知识

——一样的米面，各人的手段

1. 最好的伙伴是潜在顾客	77
2. 问候和邀请信	80
3. 祝贺和答谢信	82
4. 推销信中有新招	83
5. 优秀的接近艺术	85
6. 克服访问恐惧症	87
7. 洞悉顾客购买动机	89
8. 看穿顾客的心理	91
9. 商品表演	95
10. 针锋相对	96
11. 不要忽视顾客态度的变化	98
12. 缔结合同的技巧	100
13. 巧妙运用合同书、订货单促成交易	102
14. 谈妥的生意有时也会变	103
15. 收款的技术	105
16. 防止抱怨与处理抱怨	107
17. 给经营者以强有力的指导	110
18. 甩掉不良顾客	111

19. 报告书的格式	113
20. 报告书不是小说	115

四 推销员招徕顾客的要诀

——你有你的关门计，我有我的跳墙法

1. 开拓顾客群	118
2. 写信最容易交朋友	120
3. 培育稳定顾客的要诀	122
4. 顽固的客人	124
5. 高高在上的客人	126
6. 迟疑不决的客人	128
7. 情绪稳定的客人	130
8. 天气型的客人	131
9. 不想会面的客人	133
10. 感情容易被伤害的客人	135
11. 啰啰嗦嗦的客人	137
12. 爱穷根究底的客人	139
13. 默默寡言的客人	141
14. 怕生的客人	143
15. 半桶水响叮当的客人	145
16. 情绪不稳定的客人	146
17. 撒谎的客人	148
18. 难以应付的客人	150
19. 管理顾客的要诀	152
20. 取悦于顾客	154

五 推销员启发自己的成功之道

——一路摸黑摸到底，只因没人教他好道理

1. 迷人的个性	157
2. OP的精神	160
3. 打破僵化法	162
4. 消除挫折法	164
5. 消除沉闷法	166
6. 改变自我法	168
7. 读书法	170
8. 使自己变得更好	172
9. 影响他人帮助你成功	174
10. 付出愈多收获愈大	177
11. 自信心	179
12. 进取心	181
13. 想象力	183
14. 充满热忱	185
15. 自制力	188
16. 切莫变成工作狂	190
17. 如何在一个好好先生手下过日子	193
18. 怎样和霸道的上司共事	195
19. 你随时会碰上成功	198
20. 重新开始	200
译者附录：日本各大商社社员信条	204
后记	211

一 推销员的基本功

——武功之奇在于招 推销之精在于巧

人是灵魂与血肉之躯，从事
高尚的行为，乘着幻想的羽翼
无忧无虑地凌空飞翔，把
最深切的痛苦转变成和平安详，并
品尝灵魂与感情所混合而成的喜悦

1. 推销——高尚的职业

▲揭开它神秘的面纱

推销，是发掘人们的需要与欲望，说服人们购买你的劳务或产品，使他们得到某种满足感的行动。

专业的推销工作，主要分布在以下五个领域：

● 特殊品推销

此类推销的单位售价通常较高，诸如不动产、汽车、家用电器、大机器等。从事这个领域的推销工作需要胆大心细。

● 劳务推销

此类推销包括人寿保险、房屋贷款，以及其他各种个人的劳务。你应具备勇气、耐心、远见和想象力。

● 工业品推销

推销员需要访问工厂，推销机器、原料或维修保养等。你必须懂得技术，而且能够提出明智的建议。你必须对新事物保持高度的兴趣，并不断研读，才能赶上技术的进步。

● 观念推销

你所推销的是一种观念。虽然没有具体的产品或样本可供展示，但你可以别的客户运用你的观念所得到的利益，作为推销的手段。从事此类推销工作，需要有高度的想象力和创造性，以及对任何事情都具有强烈的好奇心。

● 零售推销

推销的对象是零售商。你必须和他们的采购负责人磋商协议。

总之，推销是一种多彩多姿的职业。如果你喜欢独立、自由、旅行以及变幻多端的经历，那你就赶快从事推销工作。

在推销生涯中，你能够获得这一切！

由于企业界迫切需要优秀的专业推销员，因此

不论你是专职推销，还是业余推销，你将发现你的收入会在一般水平之上。此外，企业界更有从推销部门提拔经理的趋势，你在推销中得到的训练和经验，将是你成为经理的捷径。

▲人人都是推销员

游戏中的小孩曾不断地试图把自己的想法推销给伙伴；年轻人更是绞尽脑汁向自己的意中人推销自己；一个要求增加工资的人，则会向他的经理推销他自己如何如何，理所当然地应该得到更多的报酬……

实在的，每一个人都是推销员——小孩、年轻人、老年人，教师、记者、政治家等都是。推销员和其他人的差别，在于他以推销谋生。

归根到底，推销是一种充满激情，能够给他人和自己带来欢乐的高尚职业。

金玉
良言

推销应充满激情
人人都是推销员

2. 推销员必备的才能

推销员只有具备高超的才能，才能在竞争激烈的商战中取胜。一流的推销员，一般都具有以下才

能：

● 敏感

对于新产品、新发明、新工艺、新技术、新广告，凡是新的东西都感兴趣。同时，也会利用新奇的方法推销商品。

● 演技佳

会晤顾客的时间通常相当短暂，因为顾客也有工作，不容易停止工作注意你。推销员必须以精彩的表演引起他们的注意。

● 临机应变

在和顾客接洽中，必须摸准对方心理活动的变化，以变制变。

● 说服能力

推销就是说服。不通情达理的话不能说服人，自己搞不清楚的事也不能让人信服。

● 深谋远虑

事事都要考虑精确，计划周全。

● 积极性

要养成以乐观的眼光观察事物的习惯，切忌以冷漠的态度批评一切事物。

● 勇气

推销就是攻击，它需要勇气。你自身的成功经验是自信的源泉，许多成功的自信累积起来，就会

涌出伟大的勇气。

以上才能，应该构成你的基本素质。再加上不断地运用，一定会给你带来金钱、荣誉和幸福。

金玉
良言

顾客制造了推销员

老练的推销员都有自己的推销法宝

3. 推销员的荣誉

一个推销员如何才能对自己有信心呢？

推销员不仅要树立“推销工作是很光荣的职业”的信念，而且还要具有以下荣誉感：

▲推销员是公司的代表

顾客往往由推销员的人格、学识、经验和一举一动来判断这位推销员所属的公司，因此，推销员可以说是代表公司的形象。

▲推销员是孤独的战士

销售工作是时时刻刻千变万化的事态的连续。推销员在作战时，往往没有人援助，必须是由单个人来对付种种情况。没有更好的职业，能象推销工作这样不断地磨炼自己。

▲推销员肩负企业的命运

在企业和企业间竞争日趋激烈的时代，推销员

置身于企业的最前沿。他必须成为企业的雷达，收集市场的需求，寻找公司发展的最佳方向。

▲推销员是专家

近代文明可以说是推销员创造出来的。现代企业的推销员，更要具有高度的智慧。换句话说，一位能干的推销员应是经济、教育、艺术、心理、文学、技术等方面的专家。

▲推销员所走的路，是通向成功经营的捷径

在讲究实力的现代社会里，推销员的工作愈来愈受到人们的青睐。在不断磨炼自己以后，推销员必定会发现，他正在向成功致富的目标挺进！

金玉
良言

推销员是企业的领航人

推销员是联系生产与消费的能人

4. 创造需要

现代的推销，主要就是对需要的创造。如果“需要”远远超过“供给”，推销员就只是单纯的订单收集人，只需坐等人们来购买就行了，谈不上什么推销技巧。但是，在销售能力无法处理生产数量的时候，推销员的主要工作就不是去寻找想买东西的人，而是去创造和发现需要者。