

頂尖推銷員的實戰首策

全方位推銷技術

野見征男 / 合著◎鍾憲 / 譯
佐雍光昭



世 茂 出 版 社
SHY MAU PUBLISHING CO.

全方位推銷技術

定價170元

著 者 ☐ 野見征男、佐薙光昭
譯 者 ☐ 鍾 憲
編 輯 ☐ 黃素妮、羅煥耿、賴如雅、莊素韻
美 編 ☐ 陳麗真

發行人 ☐ 林正中
出版者 ☐ 世茂出版社
負責人 ☐ 簡泰雄
地 址 ☐ (231) 台北縣新店市民生路 19 號 5 樓
電 話 ☐ (02) 2183277 (代表) · FAX: (02) 2183239
劃 撥 ☐ 07503007 · 世茂出版社帳戶
登 記 證 ☐ 行政院新聞局登記版台業字第 3208 號

電腦排版 ☐ 宇證電腦排版股份有限公司
印 刷 ☐ 三華彩色印刷公司
初版一刷 ☐ 1995年1月
二刷 ☐

NYUMOM SERUSU NO GIJUTSU

Copyright©1993 by Ikuro Nomi and Mitsuaki Sanagi Original
Japanese edition published by Nippon Jitsugyō Publishing Co., Ltd.
Chinese translation rights arranged with Ikuro Nomi and Mitsuaki
Sanagi through Japan Foreign-Rights Centre/Hongzu Enterprise
Co., Ltd.

PRINTED IN TAIWAN

合法授權●翻印必究

●本書如有破損、倒裝、缺頁，敬請寄回本社更換，謝謝！

【企業管理叢書】

①全方位的管理學 N.T.180

本書幫助那些初次進入管理領域的人，瞭解管理的重要性，並享受其可能帶來之甘美果實；它可為您創造信心，並協助您自我成長。

②目標管理 N.T.180

本書撰寫的目的在加強讀者的目標管理觀念，說明目標管理的程序及推行方法，提供各項必要的資料，以供設定組織目標之參考。

③拿破崙、希爾的一年致富哲學 N.T.160

拿破崙·希爾的每週一語以暗喻的方式提供深度的哲學及前途似錦的鼓舞，幫助你把遙不可及的夢想，變得輕而易舉，它，是擴展你人生的最佳方法。

④最新推銷員的聖經 N.T.160

推銷這種行業難免碰到不景氣和各種障礙而導致煩惱、痛苦，作者提供其豐富的經驗法則，以激勵大家奮發圖強邁向成功之路。

⑤在家快樂工作指南 N.T.180

所有厭倦朝九晚五的上班族，都可以從本書中找到實際可行的建議，追求更自由的生活方式，獲得更穩定的收入，並且有更多的時間與家人和朋友相處。

【上班族智慧饗宴】

③⑧DM廣告行銷戰略

N.T.130

DM是最值得信賴的宣傳方式，也是短小精悍的廣告尖兵。你知道如何發揮這項利器嗎？本書提供你最佳的途徑。

③⑨最新資訊情報整理術

N.T.120

本書是針對經驗上的情報整理和頭腦的整理而著作的。希望各位在看過本書後，能得到某些靈感，並立刻整理成合於自己的情報，「創意在實行之後才有價值」。

④⑩企畫書實務手冊

N.T.140

不能隨心所欲撰寫企畫書的話，就無法從事商業往來。本書是為了幫助您推展事業而寫的入門書，同時，也是為了專業企畫人才而設計的企畫實務與理念。

④①卓越小團體領導術

N.T.130

這是一部結合衆人從實踐中體會到的經驗，彙集了無數小團體領導者及其成員的智慧結晶，是您領導統御的最佳利器。

④②廣告策略指南

N.T.130

面對瞬息萬變的市場，企業須熟知廣告經營戰略並有效地運用。本書提供你正確的廣告戰略實施方向。

【上班族智慧饗宴】

④③ 高人一等效率術

N.T.110

完美的構想必須實踐才具有價值，本書教你以最少的心力獲得最大的效率，確實掌握事半功倍的訣竅。

④④ 成功的開會技巧

N.T.130

作者以如何開會方為成功，如何「開得其法」為寫作動機，針對有關會議內容，事前準備以及開會方法等分類整理，期使對個人乃至企業能對會議有所認識，多所裨益。

④⑤ 科學化時間活用法

N.T.110

事前科學化規劃，將使事業、生活兩得意。本書提供你完美的一天計劃，是有效利用時間的最佳法則。

④⑥ 新觀點・商品廣告買賣策略

N.T.130

展開銷售廣告的連動乃擴大市場佔有率的「絕策」，本書提供廣告人與廠商最先進的廣告新觀念。

④⑦ TOP推銷寶典

N.T.160

彙集數百位優秀推銷員和高級主管的經驗與智慧，提供說服他人、出奇致勝的推銷技巧。是個人企業的萬用金典。

【上班族智慧饗宴】

④8好主管的領導技巧

N.T.130

本書詳述成為好主管的必備條件及其獨特的領導技巧，是你在主管行列中脫穎而出的寶典。

④9智慧型的推銷員

N.T.130

一流的推銷員，必定有一流的智慧。推銷的智慧是經驗累積而成，本書透露智慧訣竅與您珍藏。

⑤0順利進入大公司的面試成功法

N.T.120

本書以準備「面試」為中心，介紹讀者有關迎接「面試」挑戰的秘訣，俾使各位讀者順利進入理想中的公司，從眾多的求職者中贏得工作機會。

⑤1中小企業人才招聘技巧

N.T.120

大企業可以靠知名度延攬人才，中小企業惟有靠人事主管的熱情，和不斷創新的招聘手段，才能開闢一條屬於自己的路。

⑤2改變一生的曼陀羅MEMO技法

N.T.140

曼陀羅藝術源自佛教的智慧，系統化成為絕佳的計畫工具，能幫助你掌握一生，突破工作與學習的瓶頸。

【上班族智慧饗宴】

⑤③效率博士的整理祕訣

N.T.120

針對平時朝九晚五，無法空出時間整理情報的上班族所開發出來的方法，藉由此套「整理秘訣」，可使你快速分析情報，獲致最大的成功。

⑤④80種在家創業致富的點子

N.T.150

這是一本沒有年齡限制的工具書，不論你想要從事副業以增加收入或是結合你的興趣，創造一番事業，本書都是實用的指南。

⑤⑤管理人首策

N.T.160

本書是提供你捷足先登，獲致卓越成就領導人之指標。內容切實可行，並能一目了然的洞悉各種管理技巧和經營方式。

⑤⑥輕鬆致富的七個策略

N.T.160

花幾個小時讀這本書，吉姆·羅恩的成功哲學將改變您的人生，使您成為無數來自各階層和職業的成功人士一樣，獲得財富和快樂。

⑤⑦蓄財致富100招

N.T.140

在有限的資產條件上，竭精耗智去匯聚財富，即是最直接的蓄財之「術」。本書能帶給您各種啟示，從兩手空空到有錢有閒的人，都可從中獲取致富的智慧。

【上班族智慧饗宴】

⑤8如何打開女性的荷包

N.T.160

女人天生具有更多樣的消費傾向和難以滿足的需要；女性天生的本質，使她們無法克制自己的購買慾；我們如何能不努力探索女性的消費心理，以掌握自己的財運。

⑤9得意的人際關係 90 則

N.T.140

本書就影響你人際關係及升遷的行為，加以說明，並提出各種排除障礙的方法，幫助你輕鬆擁有得意的人際關係。

⑥0再創高峯

N.T.160

本書以啟發個人努力為目的，使現在正因工作而陷入低潮的人，能將低潮期縮至最短，而對於意圖或決定創業、轉業的人，更提供了許多成功或失敗的實例以供參考。

⑥1經營法寶—猶太商法

N.T.160

猶太生意經，是世界唯一通用生意經，掌握了猶太生意經，便能夠汲取致富的精髓，創造超級財富。

⑥2頂尖推銷員的成功法則

N.T.170

即將踏入推銷界的朋友，可以透過本書獲得最基本的推銷方法。已有多年經驗，業績卻毫無起色的推銷員，也可藉由本書檢討失敗的原因。

企 業 管 理 叢 書



⑪

全方位推銷技術

國際中文版獨家授權

野見征男 / 著 鍾 憲 / 譯
佐薙光昭

客戶的動心，進而付諸行動，乃是推銷工作的最大樂趣！

——代序

推銷成功的關鍵，在於虜獲客戶的心；須知，唯有令客戶心有所感，才能促成購買。

基本上，人的思考，除了腦的理性思維以外，還有內心的情緒交感。兩者作用同等重要，且相互影響，但身為人，總不免受制於情感的支配，而忽略了理性判斷的重要性。

筆者從事顧問生涯以來，曾為各大企業擴展業務效能，雖然普受好評，但總覺得不夠踏實，直到我親眼目睹一名平凡推銷員的轉變後，才肯定自我的價值。

這名年輕推銷員，以一種嶄新的價值觀，實現推銷工作的樂趣，並且根據客戶的需要，推進商談，以致成功地提升個人的業績。從他的奮鬥歷程中，得以驗證我個人的立論，因此，他的成就，不僅對其深具意義，就我個人而言，更是獲益良多。

事實上，這名青年的成功經驗，帶給我的啓示，不僅只是業績的提升，更重要的，乃是他提示吾人必須強化自我的推銷意願。欲在推銷工作中建立風格，與其追隨客戶的需求腳步，不如一開始就針對客戶所需，提供最適切的商品服務，使客戶獲得最大的喜悅，而毫無疑問的，他的確身體力行做到滿分的程度。

由是之故，引發筆者著手寫書的構想。於此，推銷手法已非筆者探討的重點，我比較在意者，乃是推銷員如何在每天例行活動中，找尋感動，獲得回報，繼而朝向目標踏實邁進。

當然，讀者透過本書的介紹，相信無論在消費或生產方面，都可作廣泛而深入的應用。

野見 征男

佐薙 光昭

★ 本書的特色

1. 將推銷活動基本的注意事項，作體系化、機能化的分類，不僅將各式案例作一分析，並將其相互關係予以歸納，幫助推銷員在面臨不同狀況時，均能有效掌握因應對策。
2. 從推銷員最感困擾的項目著手，提示遇到瓶頸時，應採取的適當手段，俾使扭轉乾坤。並視需要，作成圖解，以茲運用。
3. 本書共計十二章，每章皆據推銷結構與本質，作深入的分析，再作成歸納對照，以便確實掌握整體架構，作成組合式的企畫方案。
4. 有關推銷員的意識形態，以個人意願與現實考量為原則，據以具體提供解決良策，尤其在心生退意時，更能重新萌生鬥志。
5. 書中所述的問題，俱為優秀推銷員親身經歷的案例，從中分析其觀念與作法的誤謬，使讀者容易建立省察的準則，從而達到知行合一的境界，也期藉此，拉近推銷員與管理者的認知距離，產生共鳴。

★ 本書的應用方法

〔 閱讀方法 1 〕

無論從事任何工作，均可參考本書，有助於提升個人的工作效率與品質。而在實際運用上，則要掌握此處提示的三大方向，作本質了解與觀念釐清，期使產生相乘思考效果，進而提升個人的業績。

〔 閱讀方法 2 〕

可據本書，檢核自我的推銷進度與內容。由於本書條理分明，同時根據工作流程，提示推銷內容與進度，故可藉此找出自己的缺失與猶待補充的部分。

〔 閱讀方法 3 〕

適用於自我管理與領導作業，作為管理標準，以茲評量。由於本書俱以實際方法介紹，故對於參與態度與心理準備，都有精闢的說明，推銷員可以據此省視自我意識與改革行動方針。

在性質上，本書的架構，仍舊秉持以往的方式作個別分類敘述，但深切期望讀者能夠配合個人與企業情況，作適切的利用。因此，建議讀者，不妨隨身攜帶本書，一有機會，便取出反覆閱讀，以便磨練自我，達到遇到狀況，立即能夠作出反射性的正確因應，則「一拍即合」、「反應敏銳」與「正確處理」便不再是夢想了。

目錄

■第一章■

魅力推銷

- | | |
|----------|----|
| 1. 認識推銷 | 14 |
| 2. 推銷的樂趣 | 16 |
| 3. 頂尖推銷員 | 18 |

■第二章■

推銷員與客戶間的供需互動

- | | |
|--------------------|----|
| 4. 何謂客戶需求 | 22 |
| 5. 深得我心的附加價值 | 24 |
| 6. 洞悉客戶的價值判斷（判斷基準） | 26 |
| 7. 發現推銷機會的方法 | 28 |
| 8. 組合賣點的方法 | 30 |

■第三章■

促進商談的基本態度與 推展方法

- | | |
|----------------|----|
| 9. 規畫商談進度 | 34 |
| 10. 商談的基本態度與準備 | 36 |
| 11. 營造商談氣氛的方法 | 38 |

12.	推進商談的巧妙運用	40
13.	商談過程的歸納方法	42
14.	商談的結論方法	44
15.	活用商談經驗	46

第四章

巡迴（管道）銷售與目標管理

16.	巡迴銷售的成效	50
17.	巡迴銷售的基本態度	52
18.	溝通重在產生共識	54
19.	以擴大市場佔有率為目標的管道戰略	56
20.	代理店的銷售目標管理	58
21.	增進促銷活動的效率化	60
22.	管道開發的全新觀點	62

第五章

銷售形態別的推銷特色

23.	陌生拜訪銷售	66
24.	店頭銷售	68
25.	展示銷售	70

■第六章■

實踐性推銷管理

26.	推銷員的自我磨練	74
27.	拓展推銷機會	76
28.	擬定銷售計畫與戰略的方法	78
29.	導向成功的推銷實踐管理	80
30.	磨練企畫提案的創意力	82
31.	具有生產力的行動模式與時間管理	84
32.	致力推銷技術革新	86

■第七章■

銷售競爭與競爭戰略

33.	競爭原理與構造	90
34.	銷售競爭的心理建設	92
35.	競爭情報的蒐集與分析	94
36.	競爭戰略的構思與擬定方法	96

■第八章■

拓展市場的參與態度與 推進方法

37.	客源開發的重要性與心理準備	100
-----	---------------	-----

38.	開發客源的基本認知	102
39.	開發客源的成功秘訣	104
40.	客戶情報管理與商談準備	106
41.	商談推進法 1	108
42.	商談推進法 2	110
43.	提升開發客源的生產力	112

■ 第九章 ■

實用推銷技術

44.	劇本的擬定與說話的方法	116
45.	掌握關鍵人物心理的方法	118
46.	商談的基本禮儀	120
47.	推進商談的秘訣	122
48.	談話的技巧	124
49.	暗示話法	126
50.	應酬話法	128
51.	結論話法	130
52.	當客戶說「我會考慮」時	132
53.	動之以情的談話內容	134
54.	促進商談的有效接觸	136
55.	說明的原則	138
56.	製作購買決定分析表	140
57.	具備實用性的商品知識	142