

做個 受歡迎的業務員

笑臉是業務員無往不利的通行證

◎ 經營顧問阪本亮一／著 ◎ 廖梅珠／譯



世茂出版社
SHY MAU PUBLISHING CO.

企 業 管 理 叢 書



①6

做個受歡迎的業務員 定價170元

著 者 ☐ 阪本亮一
譯 者 ☐ 廖梅珠
編 輯 ☐ 黃敏華、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 ☐ 辰皓電腦排版股份有限公司

印 刷 ☐ 三華彩色印刷公司、長紅

初版一刷 ☐ 1995年 (民84) 5月

二刷 ☐ 1996年 (民85) 一月

ヤールスの事典

SĒRUSU NO JITEN by Ryōichi Sakamoto

Copyright © 1991 by Ryōichi Sakamoto

Original Japanese edition published by PHP institute, Inc.

Chinese translation rights arranged with Ryōichi Sakamoto 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



①⑥

國際中文版獨家授權

做個 受歡迎的業務員

笑臉是業務員無往不利的通行證

經營顧問阪本亮一／著

廖梅珠／譯

目錄

第1部

獲得成功的必要條件

——銷售是戰鬥技能

銷售力	10	時間感	30
銷售目的	12	面談	32
銷售運	14	優先順位	34
能量集中	16	迅速的回應	36
附加價值	18	準備資料	38
周全的準備	20	外表修飾①	40
推銷術	22	外表修飾②	42
演出	24	猶豫	44
信用	26	笑臉迎人	46
成交	28		

第2部

實踐・銷售紙上OJT

——在客戶面前全力出擊

交換名片	68	誘導法	88
鞠躬	66	美夢	86
個性	64	特別優待	84
第一印象	62	誘之以利	82
和室的坐法	60	共通點	80
入座方式	58	獲得認同	78
走路方式	56	敬意	76
總機、秘書	54	眼神	74
洞察力	52	打招呼	72
鬆弛法	50	握手	70

敬語	90	積極精神	118
人品	92	樂觀	120
讚美	94	防禦	122
坐的位置	96	充分準備	124
身體接觸	98	冷卻期	126
情報和人脈	100	陪同銷售	128
會談力	102	商談後	130
說話的演技	104	點燃買氣	132
觀察小動作	106	購買信號	134
視線	108	契約書	136
專有名詞	110	索賠處理	138
筆記術	112	猶豫期	140
謹言淺詞	114	誤解	142
處理拒絕	116	道歉	144

恢復信賴感……………146

第3部

開拓客戶的應用知識

——攻擊是最佳的防禦

介紹請託……………	150	採購者……………	170
回報……………	152	公司協助……………	172
街頭銷售……………	154	公司信用……………	174
公司銷售①……………	156	應酬……………	176
公司銷售②……………	158	應酬前準備……………	178
人緣……………	160	應酬的規則……………	180
開拓新客戶……………	162	高爾夫應酬……………	182
人際關係……………	164	麻將應酬……………	184
決策者……………	166	禮品……………	186
收買人心……………	168	對女性銷售①……………	188

對女性銷售②	190
活用電話	192
電話禮節	194
電話的要領	196
活用傳真機	198
寫信	200
電腦打字	202
大數法則	204
轉換情緒	206
擺脫低潮	208

第 1 部

獲得成功的必要條件

——
銷售是戰鬥技能

【銷售力】

銷售要成功，首要之務是不可以逃避工作、客戶、自己

以前，我曾擔任《商業人》雜誌所舉辦座談會的主持人，與會者皆是一流的頂尖銷售人員。

出席者分別是橫濱日產馬達的增田叔久次長、積水屋的飯山真人店長，和日本人壽的比留間妙美小姐。他們的共同特點是「不逃避工作、不逃避客戶、不逃避自己」。

增田先生對工作採積極面對的態度，他說：「學生時代的我就很愛運動，營業這一行講究成績，沒有藉口，是運動員感覺的世界，所以，我自認自己非常適合……我從不曾屈居第二，我的想法是一旦屈居第二就會辭職，現在，我仍在自己的工作崗位。」

飯山先生說：「……客戶的馬桶不通叫我過去……他們自己無法修理……



是我的客戶就必須過去看看……我套上塑膠手套，一邊聽著客戶的抱怨，一邊將手伸到馬桶裡。為什麼一個大學法律系的畢業生要做這樣的工作……」，爲了服務客戶，即使厭惡的工作，他仍積極面對。

比留間小姐則不斷自我挑戰：「……爲了想做業務員而換工作……自己仍很年輕，所以遭到同齡女性的冷言冷語時，情緒也會陷入低潮——若沒有勇往直前的態度，工作簡直就無法進行。」

他們的基本方式是「不逃避」。成績無法提升的人，對工作、客戶、自己都很姑息，擅於找藉口。將找藉口的能量轉移到工作上，成績絕對可以提高。

【銷售目的】

業務員的工作是「銷售」，成績不佳者都忘了這一點

銷售是由結果判定的工作，「賣掉？沒賣掉？…百分之百，或百分之幾？」是沒有中間模糊不清的世界。

銷售是以「販賣爲目的」，所以，沒有能力銷售的人就不是業務員。但是，成績不佳者對「銷售」並不熱中。

我曾與成績不佳者同行銷售，完全無法成交。

客戶已經有想要購買的意思，我感覺到如果再繼續說明商品，客戶就會跑掉，所以我毅然決然與客戶締約。

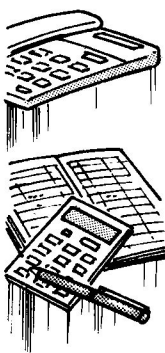
成績不佳的業務員，因目標客戶很少，所以非常害怕「這個客戶若失敗，等一下將無處可去」，所以遲遲無法進入簽約成交的手續。

只要當過業務員都知道：



「沒有拜訪的對象，比賣不出去更恐怖」。

1. 不怕失敗，爲了「銷售」，必須增加目標客戶的數目。
2. 爲增加目標客戶，盡力增加面談、向人搭訕的機會。



【銷售運】

「意願和準備」才能掌握運氣

大的工作若無「機運」配合，則很難成功。

「運」強的時候，即使在銷售混戰中，也能打敗競爭對手。

以每日新聞的連載小說《蒙古襲來》而聞名的作家山田智彥先生，同時也是東京相和銀行現任的監察人，企業的菁英分子。

他寫了數十冊有關商業的著作。

他以商場經驗和作家冷靜的眼光指出：「勝利的總是『運』強的一方，在上班族頭角崢嶸的競爭中，『運強者』會脫穎而出，『運弱者』必定敗北，對此我已見過不少例子。」

「運」是工作不可或缺的。頂尖的業務員「深知『運』是自己創造的，並且力行」，而得以成功。

爲了創造「運」，從下面七點開始做起吧！「養成不屈不撓的精神力，琢磨銷售技術，不被工作打敗的體力」。

1. 全力出擊，培養「幹勁」意願」。

2. 深信「運」必定來臨，做好心理準備，如果慌慌張張，「運」則稍縱即逝。

3. 放鬆心情，所以必須爲頭腦及時間預留空間。

4. 不要垂頭喪氣，要抬頭挺胸。良好的姿勢是積極思想的發電機。

5. 提高信用。首要之務即遵守「金錢和時間」的約定。

6. 深信「必定可以銷售成功」。深信自己的「運」很強，此作法可強化「運」。

7. 充實自己，可嗅到「運」的來臨，養成情報感性及因應的知識，琢磨因應的技巧。