

THE PERFECT SALES PRESENTATION

超越顛峰

允晨文化/

企業人

3

——當代5 TOP SALESMEN 經驗談

羅伯特·休克著 / 石慧靜譯

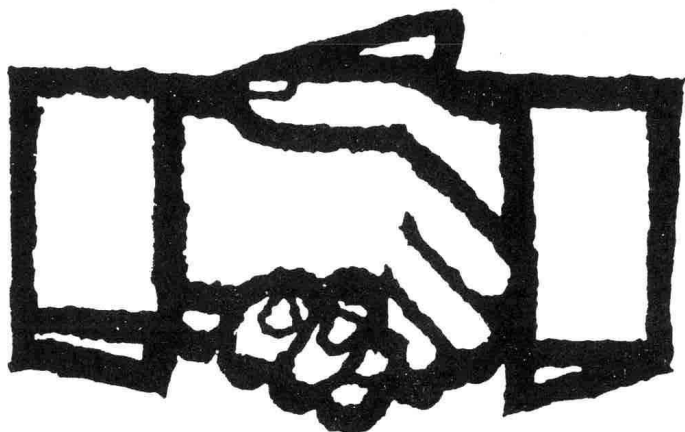


- ◎ 想超越個人事業顛峰嗎？
- ◎ 想成為頂尖推銷高手嗎？
- ◎ 您必須“立刻”打開本書。

超越顛峰

THE PERFECT SALES PRESENTATION

——當代5 TOP SALESMEN經驗談



作者簡介：

羅伯·休克曾任國際銷售組織的董事長，現為專職作家。他的著作已逾二十本，其中一半以上與推銷有關，包括和羅傑斯合著的《IBM之道》（The IBM Way）。目前和太太及三個小孩居住在俄亥俄州的哥倫布市。

譯者簡介：

石慧靜，交通大學管理科學研究所畢業。譯有《創意主管能力激發》。

企業人 3

超越顛峰

譯 者 / 石慧靜

原作者 / ROBERT L. SHOOK

發行人 / 吳東昇

出 版 允晨文化實業股份有限公司

地址：台北市南京東路三段21號11樓

●服務電話：5415606-7

●郵撥帳號：0554566-1

印 製 / 唐山彩色照相製版有限公司

廠址：板橋市中山路二段531巷56號2樓

登記證 / 行政院新聞局局版臺業字第2523號

初 版 / 中華民國七十六年八月

再 版 /

定 價：120元



- 如有缺頁、破損、倒裝，請寄回調換
- 版權所有 翻印必究

前 言

在我成爲專職作家之前，曾經幹了十七年的推銷工作，所以我了解切中要點的重要。本書目的在告訴你，如何達到完美的推銷方式。對任何一個以推銷維生的人而言，想達到這種境界簡直是一個烏托邦。你只要想像每次面對客戶時，都得運用正確無誤的技巧就好。在我的推銷生涯裡，我常常幻想著具備這種技巧的快樂——但這只是一場空想。完美豈是那麼容易達到的？

鑒於以往的經驗，我不認爲憑一己之力便可以達到完美的推銷方式。如果有任何人想嘗試單獨完成，實在過於膽大妄爲。但是我相信這份完美，可能透過世界上最偉大的推銷員共同努力而達成，而這羣頂尖的專家必來自五個不同的領域。

在我尋求最佳推銷方式的過程中，前所未有的組合了差異性最大的推銷專家。他們每一位都是那一行裡最優秀的，透過這種組合，結合了各種推銷經驗的智慧，於是完美

的推銷方式逐漸出現在您的面前。

現在讓我來介紹這五位主角出場，其中幾位您可能已經很熟悉了：

瑪麗·凱·艾絲（May kay Ash），瑪麗凱化粧品公司的董事長及創始人，她領導大約有十五萬女性推銷員的直銷網。

喬·甘多福（Joe Gandolfo），世界排名第一的人壽保險經紀人，創下年銷售額超過十億美元的紀錄。

貝蒂·哈德曼（Bettye Hardeman），美國首屈一指的房地產經紀人，一九八五年房屋銷售總額超過二千六百萬美元。

巴克·羅傑斯（Buck Rogers），行銷顧問，並曾任IBM資深副總裁十年之久，主持該公司所有產品在世界各地舉辦的行銷活動。IBM的人稱他為「超級推銷員先生」。

馬丁·夏佛洛福（Martin Shafiroff），席爾森·李曼／美國捷運公司的合夥人，他是世界上最優秀的股票經紀人。每年銷售佣金超過一千二百萬美元。

這五位都不是曇花一現的人物。歷經多年，他們一直被同事尊為該行業中最傑出的人。他們過去的成績將在後面詳細的介紹。

我花了很長的時間在這些推銷員身上，觀察他們的行動，同時約談並作錄音。我並不僅滿足於他們推銷技巧的應用，光看他們完成一筆又一筆的交易而已，我感興趣的是去發掘隱藏於每一種技巧背後的心理脈絡。我想知道一切：你為什麼要對接待員說那些話？你向客戶自我介紹的方式有何目的？為什麼會以這種方式來處理客戶的拒絕？你如何控制銷售量？我真的問了數以千計的問題來搞清楚每種技巧的目的。偶爾我必須先擬出我要的答案，因為這些推銷員常常憑直覺作事，他們也不清楚他們所用的方法如此有效，使他們在不知不覺中就達到了推銷的顛峯。但是，經過詳細的分析，我終於能明瞭每種方式中的技巧，為何總是能達到預期的成功。

雖然這五位在各別領域中都是頂尖的推銷員，但有趣的是，我發現他們其中沒有一個人能真正做到完美的方式。當然，他們每個人都各有所長，而且整體的技巧都非常有效，但是看過他們的實際操作之後，我發現他們在推銷的各種層面上，每個人皆各勝一籌。例如，有人善於訂約會；另一個人精於控制銷售量；而另一個人則對結束推銷別具心得。所以，完美的推銷方式是一種組合體，結合了世界上最傑出的推銷技巧。

你會發現完美的推銷方式是將構想化成實際行動——無論你推銷的是什麼產品。這是一套完整的推銷示範，採虛構體裁，主角是一位完美的推銷員——邁克·倍克。因為

絕對完美是不可能達到的，所以這些脚本皆是虛構的；但是邁克·倍克的推銷方式中，每句話都有意義。而且將幾位超級推銷員：艾絲、甘德福、哈德曼、羅傑斯、夏佛洛福的最佳技巧完全具體化，這一切都是根據真實的經驗而來。

當你閱讀本書，很明顯的，關於推銷技巧的應用將隨讀者而有不同，此乃取決於他或她所推銷的產品。舉例而言，一位股票經紀人可能會利用電話就完成全部交易，但是，一位房地產經紀人却必須利用電話來訂約會，然後親自到家服務。同樣的，傢俱商代表在面對一位長期往來的客戶時，會較電腦推銷員初次正式面對一羣銀行家要隨便得多。本書需要你運用一點想像力，這樣才能夠把這些共通的原則，應用到你的推銷領域去。但是，創造力是每個成功的推銷員必備的特質，你應該不會覺得難以克服才對。

所以現在你就要跟著邁克·倍克看看他如何完美的推銷產品，你不僅將看到他幕前的動作，也會了解幕後每一項細節。你了解為什麼後，就能從中學到許多技巧。反覆思考一下，當你面對新客戶時，自然能夠派上用場。奧立佛·溫德曾說：「許多構想，從一個人傳遞給另一個人之後，更能發揮得淋漓盡致。」

如同你在作別的事情一樣，你能從本書推衍出什麼，端賴你的創意。但是這本書絕對有豐富的訊息等著你去發掘，這些則看你如何利用了。

【個人小檔案】

瑪麗·凱·艾絲 (Mary Kay Ash)

——瑪麗凱化粧品公司董事長及創始人

瑪麗·凱·艾絲是瑪麗凱化粧品公司的創始人兼董事長。一九六三年，她在幾家直銷公司服務過後，開始和她的兒子理查·羅爵斯，創立這家五百平方呎店面的公司，初期投資只有五千元。而今天，紐約證券交易所估計約有十五萬獨立作業的美容顧問散居美國、加拿大、澳大利亞、阿根廷以及愛爾蘭。是世界最大的直銷公司之一。

身為美國最出名而最積極的女企業家，艾絲出現在許多國際電視節目中，包括「六十分鐘」、「今天」、「早安」、「美國」。她被許多雜誌採訪過，而且出了兩本暢銷書《瑪麗凱》(Mary Kay)、《瑪麗凱談人的管理》(Mary Kay on People Management)。

喬·甘多福 (Joe Gandolfo)

——人壽保險經紀人

過去十年，喬·甘多福達成十億元的銷售額，平均每年數億美元人壽保險銷售額。他個人的銷售額比大型人壽保險公司的總和都多，被認為是人壽保險界的第一把交椅。

甘多福是美國壽險協會的會員，同時也是有執照的財務顧問。他進過肯塔基軍事學院、凡得畢特大學、邁阿密大學以及加州大學。擁有企業管理碩士與博士學位，也是百萬圓桌 (Million Dollar Round Table) 俱樂部的終身榮譽會員。

他出了四本書：《構想是一文不值》(Idears Aar a Dime a Dozen)、《登上億元高峯》(On to a Hundred Million)、《推銷是百分之九十八了解人性，百分之二的產品知識》(Selling Is 98% Understanding Human Beings..... 2% Product Knowledge)，同時與人合著《如何賺大錢推銷術》(How to Make Big Money Selling)。

貝蒂·哈德曼 (Betty C. Hardeman)

——房地產經紀人

貝蒂·哈德曼被公認為美國推銷房屋，最佳的房地產經紀人。直到一九六八年，她進入房地產界，開始和位於喬治亞，亞特蘭大的諾塞德房地產公司掛勾。過去十三年，她是百萬俱樂部會員，一九八一年為鳳凰獎章的得主（鳳凰獎章為亞特蘭大房地產業最高榮譽）。

過去四年來，她所經手買賣的房產金額如下：一九八五年／二千六百二十萬；一九八四年／二千三百八十萬；一九八三年／二千四百五十萬；一九八二年／二千零七十萬；每年平均超過二百棟房屋。

巴克·羅傑斯 (Buck Rogers)

——IBM行銷顧問

在IBM三十四年後，一九八四年七月，巴克·羅傑斯提早退休，改擔任該公司顧問。羅傑斯曾擔任IBM幾種行銷和實際執行的職位，而在一九六七年十月，被任命為資料處理部門的總裁。三年後，被推選為行銷董事，一九七四年，被任命為行銷副總裁，直到退休。

羅傑斯曾經自邁阿密大學、哈瑞克學院、蒙特聯合學院獲得榮譽學位。他是邁阿密大學企管會會員、田納西大學企管會會員、波杜大學企管會的會員。他也是阿克萊特—波士頓保險公司、伯金·布朗溫公司以及艾默瑞世界公司的董事。他同時是哈佛大學行銷科學學院的理事、紐約行銷經理人俱樂部的董事，以及國家產業合作委員會的會員。

羅傑斯是《IBM之道》(The IBM Way)、《IBM：透視全世界最成功的機構》(Insights into the World's Most Successful Marketing Organization)二書的作者。

他不但榮登十大推銷員排行榜，而且在《追求卓越》（In Search of Excellence）一書中，被多次提到。他花了很多時間在各大學教課，並參與公衆及企業活動，同時也是美國最著名的巡迴演說家。



馬丁·夏佛洛福 (Martin D. Shafiroff)

——財務顧問

馬丁·夏佛洛福是席爾森·李曼——美國捷運公司投資銀行的董事。夏佛洛福被公認為美國最傑出的投資經紀人，主要是替個別富豪家族理財。在一九八四年，他的佣金收入高達一千一百萬美元，而證券交易的市價大約為十億元左右。

夏佛洛福在一九六六年踏入證券業，加盟狄寧聯合證券公司。一九六九年和李曼兄弟聯手，於一九七七年成為董事。一九八四年，李曼公司被席爾森／美國捷運公司收購。夏佛洛福常是某些期刊，諸如《華爾街雜誌》(Wall Street Journal)、《機構投資者》(Institutional Investor)的熱門人物，而且是暢銷書《十大推銷員》其中之一。此外，他與人合著《八十年代成功的電話推銷》(Successful Telephone Selling the '80s)一書。



目錄

前言	一
第一章 事前準備	
• 整軍以待	三
• 訂好約會	五
• 追蹤信函	一三
第二章 完美的推銷方式	
• 推銷實錄	一七
第三章 推銷以後	
• 售後謝函	七七
• 追蹤報告	七九
• 售後問題	八二



第四章 逐步分析

• 提醒讀者	八七
• 先作好準備工作	八八
• 打通電話守關者	九三
• 激發對方的興趣	一〇〇
• 蒐集資料	一〇七
• 介紹產品	一一九
• 控制局面	一二六
• 假定推銷已成功	一三四
• 克服拒絕	一四一
• 結束推銷	一五一
• 售後服務	一六一
• 技巧問答	一七三

第五章 爲什麼.....

第一章

事前準備

