

Become a Super Salesman
in 60 Seconds.

60秒成爲 業務高手

創造好業績，不必拚老命！
60秒掌握無往不利的關鍵
突破業務瓶頸，贏得顧客青睞
讓你飆業績、展魅力
戲劇化改善你的銷售力
讓你在不景氣中一枝獨秀
締造閃亮業績！

陳國司◎編著



Become a Super Salesman
in 60 Seconds.

60秒成爲 業務高手

陳國司◎編著



國家圖書館出版品預行編目資料

60秒成爲業務高手/陳國司 編著 .— 初版.—

臺北縣中和市：創見文化，2003[民92]

面；公分．—（經管學苑；10）

ISBN 957-459-956-6（平裝）

1.銷售 2.顧客關係管理

496.5

92008058

Become a Super Salesman
in 60 Seconds.

60秒成爲 業務高手





創見文化

最尊重作者與讀者的華文出版集團

www.book4u.com.tw

60秒成爲業務高手

出版者 ▀ 創見文化委託

華文網股份有限公司（台灣）全權代理繁體華文印務及發行

編者 ▀ 陳國司

印行者 ▀ 創見文化

品質總監 ▀ 王擎天

出版總監 ▀ 王寶玲

C.E.O. ▀ 陳金龍

總編輯 ▀ 歐綾織

文字編輯 ▀ 文采

美術設計 ▀ 粒粒

郵撥帳號 ▀ 19459863 華文網股份有限公司（郵撥購買，請另付一成郵資）

台灣出版中心 ▀ 台北縣中和市中正路738號10樓

電話 ▀ (02) 8226-9888 傳真 ▀ (02) 8226-9887

內部物流系統電腦編號 ▀ CLAJ

ISBN ▀ 957-459-956-6

出版日期 ▀ 2003年7月

全球華文國際市場總代理 ▀ 彩舍國際通路

進退貨地址 ▀ 台北縣中和市建一路89號5樓

電話 ▀ (02) 2226-7768

傳真 ▀ (02) 8226-7496

線上pbook&ebook總代理 ▀ 華文網股份有限公司

紙本書平台 ▀ www.silkbook.com ● 新絲路網路書店

瀏覽電子書 ▀ www.book4u.com.tw ● 華文電子書

電子書下載 ▀ www.book4u.com.tw ● Online Books(M.S.Reader)

電子書中心(Acrobat Reader)

電子書聯盟(Neovue Reader)



序

序

今日的行銷觀念已與傳統觀念截然不同，業務員不再視達到業績為全部，滿足客戶真正的需求、與客戶建立長久而穩定的關係，以期達到雙贏的目標——客戶得到最好的服務，銷售人員則得到好業績，才是極應致力的要務；相對來說，也唯有如此才能拉長銷售工作的生命。

無論是經驗豐富的資深業務員或初入社會的菜鳥，這絕對是一本必讀的好書。你想知道消費者的心理嗎？你想讓每次的生意都成交嗎？筆者將焦點放在實際談生意時和客戶的應對之道，教你如何有效提高業績，增進銷售力量。透過這些獨門秘招、技巧和策略，消費者將會相信你並被你成功說服，進而買下你的商品或服務，使你業績長紅。

本書將一針見血地教你有效的行銷技巧，達成更多的交易，戲劇化地改善你的業績，比競爭對手早一步達成目標，成為銷售競賽場上的贏家。隨時翻閱本書，不僅能激勵自己，更能從中得到啟發，讓你在經濟不景氣中一枝獨秀，締造漂亮業績！

一 行銷殿堂——讓你入寶山不空手而回

第1招 沒有賣不出去的產品，只有裹足不前的人／014

第2招 化不可能為可能／016

第3招 推銷從被拒絕的那一刻開始／018

第4招 銷售的原動力／020

第5招 為自己工作／022

二 踏出成功的第一步——行銷高手 go go go

第6招 業務員知識的泉源／026

第7招 業務員的財富——人際關係／028

第8招 訂立目標、堅持到底、絕不妥協／030





目錄

第9招 如何超越經驗老道的業務員／034

第10招 業務員大唱愛情輓歌／037

第11招 業務員必戒事項／039

第12招 創造屬於自己的銷售方式／041

第13招 全神貫注於銷售／043

第14招 運用彈性溝通爭取訂單／045

第15招 成為莫非法則的實行者／050

第16招 掌握客戶的心理／051

第17招 根據艾特瑪(AIDMA)法則來開發銷售力／053

第18招 「不賣產品」賣「夢想」／055

第19招 創造式市場拓展法／057

第20招 累積顧客資訊／060

第21招 地瓜蔓莖式的顧客經營法／062

*Become a Super Salesman
in 60 Seconds*

- 第22招 廣佈資訊網路／065
- 第23招 設定路線，逐戶拜訪／067
- 第24招 計畫性的拜訪／069
- 第25招 周詳的記錄，有助於工作的順利推展／071
- 第26招 充分利用時間／073
- 第27招 善用電話——你也可以跟時間賽跑／075
- 第28招 縮短拜訪與銷售的時間／077
- 第29招 婚喪喜慶是銷售的好時機／079
- 第30招 讓櫃台人員成為你的助手／081
- 第31招 讓老人家成為你的得力助手／083
- 第32招 把黑色星期一轉變為愉快的一天／085
- 第33招 熟練使用銷售工具是致勝的關鍵／087
- 第34招 DIY自製銷售工具／089



目錄

三

銷售必殺絕招

第35招 侵略性的計畫進行法／091

第36招 銷售導航器／093

第37招 以限定地區的巡迴戰法來擊敗敵人／096

第38招 掌握競爭對手的弱點／099

第39招 業務員叩關的第一步／102

第40招 意氣昂揚地邁入大門／104

第41招 接觸的成功與否，決定你的勝敗／106

第42招 培養讓客戶信賴的獨特氣質／108

第43招 明朗有力地說話／110

第44招 注意外在的儀容／112

*Become a Super Salesman
in 60 Seconds*

- 第45招 以「真誠的笑臉」敲開顧客的心扉／114
- 第46招 銷售開場語／116
- 第47招 方言的妙用／118
- 第48招 兩人同行拜訪客戶可以創造佳績／120
- 第49招 如何讓客戶產生親切感／123
- 第50招 禮多人不怪／125
- 第51招 銷售要點的反覆強調／128
- 第52招 避免解說過於詳細／130
- 第53招 先聲奪人／132
- 第54招 單刀直入／135
- 第55招 欲擒故縱／137
- 第56招 藉由整理客戶的鞋子了解其家庭狀況／139
- 第57招 與客戶談話的距離／141





目錄

第58招 〇「聆聽」的藝術／143

第59招 〇善辯不知善聽／145

第60招 〇必要時不妨和他吵一架／147

第61招 〇抓緊顧客「心動」的時機／149

第62招 〇讓客戶當場購買／152

第63招 〇利用感情訴求法／154

第64招 〇推定承諾法／156

第65招 〇「二者擇一法」與「動作訴求法」的合作效應／158

第66招 〇研擬一套對付客戶拒絕的說辭／160

第67招 〇如何抓往收場的高潮？／162

第68招 〇告辭的技巧／164

第69招 〇替客戶製造期待與希望／167

第70招 〇以帳款的回收作為銷售的結束／169

四

女人心，海底針——教你如何攻略女性客戶

第71招 ♪ 售後服務的重要性／171

第72招 ♪ 感謝函決定未來／173

第73招 ♪ 女性客戶攻略法／176

第74招 ♪ 做一個受女性歡迎的業務員／178

第75招 ♪ 避免成為女性厭惡的業務員／180

第76招 ♪ 先鬆懈女性客戶的戒心／182

第77招 ♪ 以溫柔的心來對待女性客戶／184

第78招 ♪ 打動女子感性的心／186

第79招 ♪ 傾聽女性關心的事／188

第80招 ♪ 費心地想出與眾不同的讚美／190



目錄

- 第81招 使女性客戶產生優越感／192
- 第82招 對女性採用「肌膚觸摸法」／194
- 第83招 不受歡迎的女性客戶才是銷售的好對象／196
- 第84招 廣結饒舌的女性有助於銷售／198
- 第85招 獲取女性集團領導者的認同／200
- 第86招 利用家庭聚會／202
- 第87招 說服介意鄰居眼光的主婦／204
- 第88招 攻略公司行號的女性／206
- 第89招 攻略職業婦女的心／208
- 第90招 攻略商店老闆娘的心／210
- 第91招 攻略富家太太的心／212
- 第92招 攻略農家太太的心／214
- 第93招 何謂「參與式銷售」？／216

五

業務生涯喜經營

第94招 攻略教育媽媽的心／218
第95招 攻略孩子們的心／220

第96招 銷售工作甘苦談／224

第97招 塞翁失馬焉知非福／226

第98招 滿遭損，謙受益／228

第99招 創造銷售奇蹟／230

第100招 以最大的努力面對工作的挑戰／232

Become a Super Salesman
in 60 Seconds.

60秒成爲 業務高手

陳國司◎編著





序

序

今日的行銷觀念已與傳統觀念截然不同，業務員不再視達到業績為全部，滿足客戶真正的需求、與客戶建立長久而穩定的關係，以期達到雙贏的目標——客戶得到最好的服務，銷售人員則得到好業績，才是極應致力的要務；相對來說，也唯有如此才能拉長銷售工作的生命。

無論是經驗豐富的資深業務員或初入社會的菜鳥，這絕對是一本必讀的好書。你想知道消費者的心理嗎？你想讓每次的生意都成交嗎？筆者將焦點放在實際談生意時和客戶的應對之道，教你如何有效提高業績，增進銷售力量。透過這些獨門秘招、技巧和策略，消費者將會相信你並被你成功說服，進而買下你的商品或服務，使你業績長紅。

本書將一針見血地教你有效的行銷技巧，達成更多的交易，戲劇化地改善你的業績，比競爭對手早一步達成目標，成為銷售競賽場上的贏家。隨時翻閱本書，不僅能激勵自己，更能從中得到啟發，讓你在經濟不景氣中一枝獨秀，締造漂亮業績！