

銷售顧問金典 ⑥

百萬業務

成交策略、申訴應對及收款技巧

教戰手冊

業績第一不是夢！



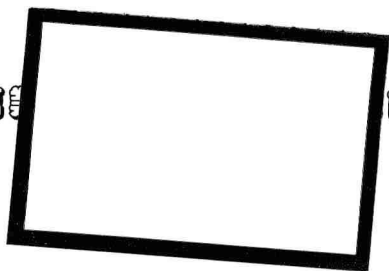
經營顧問、明治生命保險公司

千萬業務員

阪本亮一◎著

沈永嘉◎譯

百萬



百萬業務百萬業務百萬業務

百萬業務 教戰手冊

阪本亮一◎著
沈永嘉◎譯

百萬業務百萬業務百萬業務百萬業務百萬業務百萬業務

國家圖書館出版品預行編目資料

百萬業務教戰手冊 / 阪本亮一著 ; 沈永嘉譯.
-- 初版. -- 臺北縣新店市 : 世茂, 民88
面 ; 公分. --(銷售顧問金典 : 6)

ISBN 957-529-829-2(平裝)

1. 銷售

496.5

88003081

本書原名爲《雙贏的推銷話術PART II》
現易名爲《百萬業務教戰手冊》出版

序言

在《百萬業務的推銷話術》一書的序言開頭，寫了「通常，業務員不擅長說話，就無法成功地展開推銷」，所謂「擅長說話」可能會造成誤會，高明的推銷話術和一般的喜歡講話不一樣，對於這點，有些業務員好像不大理解。

「阪本先生，」一位陌生女性在宴會上突然叫住我。

「我本來不是和您同一個公司服務，三年前進入N人壽保險公司，覺得工作困難，很苦惱。對講話感到棘手，雖然有心想說好話但不得要領，因此工作業績不好，怎麼辦呢？」她這樣問我。

「我覺得一個業務員光是擅長說話是不會成功的。」我這樣回答。

「可是若不會說話且消極、怕生的話，就無法勸客戶買保險。因為朋友在N人壽保險公司上班，他說這是好工作，所以跟著他參入社說明會，但我覺得錯了。」她抱怨。

「妳絕對不是消極的人。而且從妳和我這個陌生人的談話看起來，妳對說話並不棘

手……」我這樣說，她就好像反駁地說：「不是的，我做不好。我是您的讀者，今天看到阪本先生在這裏，所以才大膽說話。我希望能講得更好，該怎麼辦呢？」

「妳從剛才就說了不少話。不過，講話和推銷術本質上是不同的。同事間的聊天是以『自己為主體』，但是推銷術是以『對方為主體』，傾聽對方主張的會話。與顧客講話時，在對方的發言中尋找需求，因應其要求的談話就是推銷話術。」我這樣說明。

不知對推銷沒有自信的她是否能理解，因為在人多的宴會有朋友來訪，所以和她的談話到此結束。

推銷話術的擅長與否，不在於言語的多寡，沒有必要講太多，不但如此，「自稱會說話的人」因為話說太多，沒有給對方說話的機會，變成獨角戲，反而引起顧客的反感。因為顧客說話的機會少，不能講出自己的心聲，業務員不能掌握顧客需求，說了牛頭不對馬嘴的話，結果失去了銷售機會。

業務員的工作是理解對方說話的內容，發現需求且巧妙地說明適合「顧客需求的商品或提供服務」，讓對方理解、接受。而「巧妙地說明」是指說出讓對方能了解而且感興趣的話。不能掌握對方的意圖，只說些風馬牛不相及的話，是真正不會說話的人，無法進行成功的銷售工作。

我自己也曾經當過業務員，頭一次談成生意時，不記得當時是怎麼說明的，大約是一味熱心的說話推銷。我辭掉地方公務員的工作後，創立G E空調訪問銷售公司，頭一位顧客是我在通往汽車學校的小路上做逐戶推銷時所遇見的理髮店主人，居然不記得當時是用什麼方法推銷的。在前一個月安裝完成、試用冷氣機的時候，當機器順暢的運轉，室內溫度下降的瞬間，馬上說「已經好了，一共是二十五萬二千元」。如此把帳單交給他，這是唯一記得的事。

任何人都一樣，最初都是外行，拼命、熱心地工作，後來就會自然而然成為專家，因嘗試錯誤而成長。

生活大學・勵志潛能開發

A1 召喚好運的100成功法則	劉素梅／譯	定價140元
A2 心想事成的金科玉律	KOUICHI SHIMAZU／著	定價140元
A3 做個真正有自信的人	加藤誦三／著	定價150元
A4 如何激發靈感	湯尼・布桑、喬伊絲・威克芙／著	定價160元
A5 登峯造極（修訂版）	基格・奇格拉／著	定價200元
A6 般若心經的100成功法則	松本幸夫／著	定價160元
A7 武田信玄的亂世成功法則	松本幸夫／著	定價150元
A8 拿破崙・希爾——年致富法	拿破崙・希爾／著	定價180元
A9 成功者共通的七個條件	無能唱元／著	定價170元
A10 心像建立成功法	品川嘉也／著	定價170元
A12 拿破崙・希爾的成功之鑰	拿破崙・希爾／著	定價220元
A13 般若心經願望的力量	松本幸夫／著	定價160元
A14 思考致富	泰格・鮑威爾博士／著	定價160元
A15 釋放內心的巨人	茱迪・鮑威爾博士／著	定價180元
A16 掌握人財的成功法則	無能唱元／著	定價150元
A17 轉個彎活得更開朗	田中眞澄／著	定價160元
A18 夢想成真的科學成功法	青柳宏／著	定價180元
A19 激發創意腦	品川嘉也／著	定價170元
A20 改變命運的腦波開發法	楯山明雄／著	定價180元
A21 如何在40歲以前事業有成	吉野富士雄／著	定價170元
A22 金克拉贏家銷售心法	金克拉／著	定價340元
A23 硬頸客家人	高木桂藏／著	定價180元
A24 拿破崙・希爾的積極成功法	拿破崙・希爾／著	定價180元
A25 改造身心的自癒力	無能唱元／著	定價180元
A26 增進腦力	瑪莉蘭・福斯・莎凡／著	定價170元
A27 增強體力的自律訓練法	河野友信／著	定價160元
A28 腦力倍增	大島 清／著	定價180元

生活大學・勵志潛能開發

A29	生命的能量——靈氣	台夕起子／著	定價170元
A30	拿破崙・希爾成功與致富的說服術	拿破崙・希爾／著	定價200元
A31	敞開心胸・走出鬱卒	加藤諦三／著	定價170元
A32	縱橫人際的魅誘力	無能唱元／著	定價160元
A33	做個真正成熟的人	加藤諦三／著	定價160元
A34	心靈的邀約——音樂療法	田中正道／著	定價170元
A35	奧格・馬帝諾——激發無限成功的潛能	奧格・馬帝諾／著	定價200元
A36	思考致富的巨人——拿破崙・希爾傳	小麥可・瑞特、柯特・蘭德／著	定價250元
A37	自尊心的改造訓練	馬修・馬凱、派屈克・凡寧／著	定價220元
A38	能說善道——讓你成為說話高手	史帝夫・布朗／著	定價170元
A39	改變一生的曼陀羅MEMO技法	今泉浩晃／著	定價180元
A40	如何克服壓力	豬保公宏／著	定價160元
A41	α 腦波革命	志賀一雅／著	定價170元
A42	拿破崙・希爾的思考致富實踐法	拿破崙・希爾／著	定價250元
A43	與成功相會	若山節仔／著	定價180元
A44	心想事成Ⅱ念力篇	松本幸夫／著	定價170元
A46	輕輕鬆鬆成功法	川北義則／著	定價170元
A47	與你在巔峯相會	金克拉／著	定價320元
A48	天長地久——金克拉事業成功、婚姻美滿之道	金克拉／著	定價280元
A49	竇向巔峯	喬・吉拉德／著	定價320元
A50	金克拉的銷售聖經	金克拉／著	定價350元
A51	成功的人際關係	洪偉智／編	定價150元
A52	做個揮灑自如的女人	羅倩怡／著	定價180元
A53	少年吔！放乎輕鬆	永尾狩美／著	定價200元
A54	卡耐基的演說聖經	戴爾・卡耐基／著	定價180元

生活大學・勵志潛能開發

A55破繭而出——知性的自我啟發	江川純／著	定價180元
A56登峯造極Ⅱ——笑臉看人生	金克拉／著	定價200元
A57致勝先機——像贏家的思考法	華特・史代普斯／著	定價250元
A58向夢想挑戰——創造美國TOYOTA王國傳奇的人	東鄉行泰／著	定價200元
A59心想事成Ⅲ——致富篇	維多・巴克／著	定價200元

生活大學・自修必勝法則

B1如何在各類考試得高分	高登・格林／著	定價150元
B2如何考上理想大學	三杉孝一郎／著	定價160元
B3高中聯考必勝讀書法	石井郁男／著	定價160元
B6最新期貨考照精選題庫	鄭育惠／著	定價260元
B7最新期貨經紀商業務員資格測驗題庫	林紹華／著	定價320元
B8完全考上手冊	林則武／編著	定價200元

生活大學・生活資訊

C1流行情報站《交友篇》	サンマーク出版編輯部／著	定價180元
C2流行情報站《人際篇》	サンマーク出版編輯部／著	定價180元
C3流行情報站《血型篇》	サンマーク出版編輯部／著	定價180元
C4最新夢的診斷	砂町玄舟／著	定價160元
C5流行情報站《性格篇》	サンマーク出版編輯部／著	定價190元
C6戀愛秘笈——約會心理學	富田隆／著	定價170元
C7有趣的速算術	中村義作／著	定價160元
C8今生來世	P.M.H. Atwater／著	定價200元
C9改變性格新配方——完全魅力手冊	小林 司／著	定價160元
C10雙贏的人際關係	羅柏・布蘭姆森／著	定價200元
C11理家高手——輕鬆的主婦(夫)	唐蕙敏／著	定價180元

High 好心情

1. 其實你不懂我的心
——有趣的心理分析 涉谷昌三 99元
2. 讓你更Smart的右腦體操 品川嘉也 99元
3. 致勝潛能訓練聖經 羅伊·韓特 180元
4. 非常男女非常速配——血型篇 鈴木芳正 200元
5. 做個魅力十足的EQ人
——47個提昇人氣指數的妙方 青木匡光 180元
6. 生活積極就是享受 南博 見 190元
7. 我要和你做朋友——非常EQ的溝通法
羅柏·布蘭姆森 210元
8. 給我記住——如何留下深刻的第一印象 郭玫蘭 180元
9. 說服他人其實很Easy 葉淑美 190元
10. 看你的身體在說話 葉淑美 180元
11. 雙效合一溝通法——談判成功·說服暢通
福田 健 190元
12. 幽默黑皮書 朱建勳 99元
13. 直排輪滑滑樂 馬克·包威爾、約翰·恩文森 180元
14. 知人知面又知心 黑川兼弘 180元
15. 你我算不算是戀人
——愛情指數心理遊戲 齊藤勇 190元
16. 做個真正會說話的人 吉澤典男 170元

銷售顧問金典 6

百萬業務教戰手冊

作者 ◇ 阪本亮一

譯者 ◇ 沈永嘉

責任編輯 ◇ 馬興國

編輯 ◇ 黃敏華、翟瑾荃、羅煥耿

美編 ◇ 鍾愛蕾、林逸敏

發行人 ◇ 簡玉芬

出版者 ◇ 世茂出版社

負責人 ◇ 簡泰雄

地址 ◇ 台北縣新店市民生路19號5樓

電話 ◇ (02) 2218-3277

傳真 ◇ (02) 2218-3239

劃撥 ◇ 07503007・世茂出版社帳戶

登記證 ◇ 行政院新聞局登記局版臺省業字第564號

電腦排版 ◇ 龍虎電腦排版股份有限公司

印刷 ◇ 三華彩色印刷公司

初版一刷 ◇ 1999年(民88)四月

DEKIRU EIGYŌMAN WA OKYAKU TO NANI WO HANASHITEIRUNOKA Part2 by
Ryōichi Sakamoto

Copyright(c) 1993 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.

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●

定價：180元

PRINTED IN TAIWAN

目錄

序言／3

第一章 掌握締結時機的方法

♣ 向締結契約邁進 21

1 經常保持準備「締結」的態度 22

- ◎ 隨時都有簽約的機會／22
- ◎ 推猶豫不決的客戶一把／31
- ◎ 累積客人個別的期望／32
- ◎ 歸納整理顧客的想法／34
- ◎ 讓對方感到好像決定之後加以調整的說話方式／35
- ◎ 注意購買信號／36

◎顧客流露「購買信號」的話語／38

◎不要打斷客戶的話／41

◎兩人同行銷售時，要分飾「嚴肅」和「輕鬆」兩種角色／41

◎能力差的業務員意識上傾向避免締結／43

2 以肢體語言逼向顧客 45

◎改變坐的位置（隨著不同座位改變說話方式）／45

◎顧客的肢體語言／48

◎注意對方的動作態度、遣詞用字的癖好／51

第二章 絕處逢生的推銷術

55

♣如何處理顧客的反應 57

1 如何克服「被拒絕」 59

◎把被拒絕當作例行公事／59

◎被拒絕是「業務員的優良教材」／60

◎不被拒絕的話術／62

◎講話方式要有益對方／70

◎被打斷談話的應對法／72

◎反擊法話術舉例／76

◎「說得也是，但你沒有想過……」／86

◎如果顧客說「我沒有決定權」／87

◎嚴厲拒絕多為藉口／89

◎對「拒絕」的反應不可以意氣用事／91

◎對方逃避，你就以本質、心聲論說服／91

2 如何回答「拒絕的話」 93

◎「下次再說」／93

◎「不行，我很忙」／94

◎「要買的時候再連絡你」／95

3

到企業推銷被「拒絕」的處理方式

104

◎「不想買」／95

◎引出顧客沒有發現的需求／96

◎「向熟人買」／98

◎「目前夠用」／99

◎「沒錢啦」／101

◎「我的收入不多」／102

◎「怕將來付不起」／102

◎「我不要借錢」／102

◎「沒有錢付頭款」／103

◎「快退休了」／103

◎「被上司拒絕」／104

◎「上司還沒批准」／106

◎「沒有資金」／106