第一章
行销能量程序

从事推销的人经常在很短的时间内要面对一个大箩筐的问题：在同一天，他们要给陌生人打电话；接着要面对 10 位潜在客户，然后参加信息交流活动；举办 3 场商品说明会；寄 5 封信；被客户拒绝 6 次，才能完成一次成功的推销。这就是他们一天的工作情况！

需要全本请访问 www.ertongbook.com

○ 程序 1 装备完善

从事推销的人经常在很短的时间内要面对一大箩筐的问题：在同一天，他们要给陌生人打电话；接着要面对 10 位潜在客户，然后参加信息交流活动；举办 3 场商品说明会；寄 5 封信；被客户拒绝 6 次，才能完成一次成功的推销。这就是他们一天的工作情况！

行销人员需要一本可以依赖的参考书，让他们在心生疑问、遭遇困难或面对挑战时，能立即得到切合实际的答案。

本书是简单、实用的解决方案，能在现实生活中帮助你，你不妨试用一下看看效果。

○掉队的行销

以前的人穿着丝绸衫和喇叭裤，现在我们还是一样穿衣服，只是穿着不一样风格的服装，行销亦然。我们必须改变这 10 年的行销方式，否则业绩不但不足以让我们收支平衡，更甭提达成我们的目标与梦想。

90年代世界经济普遍不景气，迫使行销过程不得不百般求变，这种变革对国际商业界多有裨益。要成为一位成功的专业行销人员，你必须具有向同一位客户成功行销两次，或者是让客户乐意将你介绍给其他人的能力。

这正象是一场游戏，而你只需掌握最新的游戏规则。

行销新游戏规则

新的游戏规则很简单—— 很快就能派上用场。你不只是去使用它们，而是要去掌握它们。这儿有 8 个规则让你好好体会。

1. 站在客户的立场上来说明他们想要的、需要的和了解的—— 而不是你想销售的。

2. 聚集个人情报资料—— 并学习如何使用这些情报。

3. 建立友谊——大家都想向朋友购买，而不喜欢向行销人员购买商品。

4. 建立竞争对手无法攻破的交情盾牌—— 当你的竞争对手不断地打电话给你的客户时，他们能毫不犹豫地拒绝对方，而只将你视为朋友。

5. 建立共同话题——例如我们都喜欢打保龄球，或者我们都是有小孩子的人，这些共同的话题与事物，已经足够将我们彼此拉近了。

6. 取信于人—— 一旦你说动对方采取行动，你最好是已经建立起他们购买的信心，否则他们会暂时向别人购买。

7. 寓乐趣于其中，做个风趣的人—— 这是你的职业生涯，不是灾难。好好乐一场！如果你能令准客户开口笑，你就能让他购买。笑是一种默许，默许则可以使你与客户签订白纸黑字的实际契约。

8. 千万别被发觉你在行销——说话语气十足，极像行销，这是最让人气恼的事。好好学习行销科学，把它变成一门艺术。

以上这些规则与包含在本书里的其他上百种规则、准则及技巧，都与行销科学息息相关，你可以将行销变成艺术。但你的挑战是：学会每天使用这些技巧与原则，在现实世界——你的“世界”中出人头地。

行销很有趣，还有钱赚，但前提是你得愿意把自己致力于成为行销佼佼者的努力当一回事。行销并不是区分你面前的顾客属于哪种类型。顾客的类型数以百万计。

顾客三类：看、问、听

作为职业行销人员，我们可以在 5 分钟之内用 3 个字把全世界所有的顾客归类：

1. 看（办公室布置）；
2. 问（问正确的问题）；
3. 听（从顾客的话中抽取我们需要的信息）。

行销是理论结合了实践经验的一门科学，理论包括商品知识、行销技巧，以及态度；经验教导我们如何用既有的知识。行销是一种科学，有一些规则是攻不破的，例如：不要争辩、不要说谎。但大部分的规则是见仁见智的——你该施加多少压力？有人说不该施加任何压力。你要施加多少压力，全看你自己而定！

要在行销上马到成功，你必须了解一件事：行销的方法不只一种，而是有千百种。你从每个人那儿东学一点、西学一点，然后用你的经验把它们组合起来，调整到适合你性格的程度，再创造出你的行销风格。

最优秀的行销人员是那些态度最好、商品知识丰富、服务最周到的行销人员。

◯成功的贴纸

相信任何一个人对成功的渴求都是十分迫切的。不过，他们并不知道如何让自己成功。这儿有一个玩意儿可以让你踏上成功之路。

你有数个想达成的目标，但你没有把它们写下来，它们只是偶而在你脑海中浮现，其他时候则被埋葬在充满了拖延、借口与罪恶感的黑暗深渊里。你要打败这种情况，有一个办法，那就是贴纸。

别忘了目标

目标是成功的地图，这点大家都知道，但是只有不到 5% 的人能够确实设定目标并达到目标。

目标与我们努力想完成的每件事息息相关，从一天的行事规划，到赚 100 万元这种大事。

设定目标与达到目标是一门科学与自我要求，必须天天不间断地付诸实践。

想达到你的目标吗？这儿有一个已经证实过的有效方法，以及一套成功必备的工具：

- 贴纸
- 浴室镜子
- 卧室镜子
- 颜色鲜艳的笔

如何设定并达到目标？如何让你踏上更有成就的路？请照

需要全本请访问 www.ertongbook.com

下列公式的 5个步骤去做：

1. 写下大目标——用 3×3 黄色贴纸，以简短的句子和醒目的字体，写下你近期最重要的 3个目标（取得 5000 元的工作薪金；一辆车；新客户）。

2. 写下小目标——以简短的句子、醒目的字体写下 3 个次要的目标（读一本雨果的书；整理书桌；弄一个新柜子）。

3. 把它们贴在浴室镜子上，让你能一天看到两回——你被迫在每天早晨和晚上各看见它们一次。

4. 天天看，直到你采取行动——你每天会看到这些纸条两次。你会一直看一直看，看到你厌烦——并且开始着手完成它们。把这些目标贴在浴室里，可以在一天之内下意识地给你多次提醒。于是你的潜意识开始采取行动，不断折磨着你的心灵，直到你被迫采取积极的行动，去达到目标。

要达到目标你必须做到以下几点：

决定哪些目标是你特别想达到的。

对自己做承诺，为到达目标要不惜代价。

心要硬，不要中途停止对目标的追逐。

每天要向目标推进一点点。记下为了达到目标，每一天必须做的努力。

善用个人力量，同时自律，别忘了你对自己的承诺。

要求别人的支持与鼓励。

戒瘾目标与晋升目标

戒瘾目标（抽烟、酗酒、贪吃）——通知你认识的每一个人，寻求他们（家人、友人、同事）的支持。

晋升目标（工作表现更突出、成为更优秀的行销人）——通知亲朋好友，并避免同事间的争风吃醋。

你必须得到他人的支持，这样，你才能达到你的目标，获得支持很简单——只要你给别人支持就行了。

- 不要同流合污。
- 每天至少要花一点甚或多一点时间致力于 2 个目标。
- 想象自己为达到目标而必须进行的每一个步骤。
- 想象自己真正达到目标时的神情。

别让他人告诉你“你做不到。”告诉他们你做得到，并要求他们的支持！至少你可以向他们说出那句神奇的句子，大声说“我做到了！”

当你达到目标之后……

用过去的成功来鼓励自己开始新的一天——每成就一桩事之后便把贴纸从浴室镜子上撕下来，以胜利者的姿态把它贴在你卧室的镜子上，好让你每次照镜子的时候，都能看到你已达到的目标，看到你自己弹充满信心的表情。

你不仅会有很好的感觉，每天一大早还能够为成功的一天先做好心理准备，因为你看到了成功，记起达到目标时那种美妙的感觉，并且想起得到这一切所需的努力。

它能鼓舞你去实现更多的目标。

等到你卧室的镜子被已完成的贴纸贴满的时候，你已经有足够的钞票去买个更大的镜子——以及一个更大的房子，来摆这面大镜子。

○ 程序 2 行销规则

人们并不害怕失败，他们只是不知道要如何才能成功。

我们每个人都要为自己的成功（或失败）负责。在行销事业上赢得胜利也不例外。要想胜券在握，你必须采取专业、积极的方法。预防失败的发生是求胜过程中一个相当重要的部分。如果你发觉自己有这些念头：“我不是做行销的料子”、“我不愿强人所难”、“我讨厌不请自来”、“我受不了被人拒绝”、“我的老板是个大混蛋”，或者“我的老板实在是无可救药的大混蛋”，那你已经走错路了。

○行销成功 40 招

这儿有 40 个常见于成功行销人员身上的个性与特征，有多少个适用于你？有多少个准则你能老实遵循？如果你很认真地想达到行销成功的目标，建议你把这张清单贴在一个你可以天天看得到的地方。每天读一遍这些原则，并付诸实施，直到它们成为你生活的一部分。

1. 建立并维持积极的态度——这是生活的第一条规则，

致力于积极的态度会让你走向成功之路且欲罢不能。如果心存疑惑，你就没有积极的态度；积极的态度不仅只是思想过程，更是日行不辍的实践。

2. 相信自己——如果你不相信自己能够做得到，谁会相信呢？你掌握了行销最重要的工具，那就是你的心态。

3. 定一个计划，设定并完成目标——确定并完成特定的长期（你想要些什么）以及短期（如何取得你想要的）目标。目标是成功的地图，它将引你走向成功。

4. 学习并实行基本行销原则——绝不停止学习如何行销，不论是阅读、听录音带、参加研讨会，或者现学现卖。每天学习新事物，再将其与身旁的经验相结合。

5. 了解客户并满足他们的需求——倾听客户所说的话并提出问题，发掘他们真正的需要。不要对客户心存偏见、预设立场。

6. 为帮助而销售—— 不要太贪心，那会写在你脸上。为帮助客户而销售，不要为了佣金而销售。

7. 建立长期关系——要真诚，你想别人怎么待你，便怎么待人。如果你真有机会能了解一名客户，把精神放在他最关切的事项上，你所获得的将远超过佣金所能给你的。

8. 相信你的公司与商品——相信你的商品或服务是一流的，这份信心会在无形中显现出来。你的信念会清清楚楚地传给客户，而且会在你的业绩数字上表露无遗。如果你对自家的商品没有信心，你的客户也不会有信心。

9. 全副武装—— 自动自发与周全的准备是你超越现况的最佳动力。你必须无时无刻准备好并渴望着要行销，否则你便会销售失败。准备齐全你的行销工具服、行销工具、开场白、该问的问题、该说的话、以及可能的回答。一个具创意的准备

工作能决定你的成效。

10. 真诚—— 如果你很真诚地想帮助人，别人会看得出来，反之亦然。

11. 限定客户—— 衡量客户购买意愿与能力，不要与犹豫不决的人浪费时间。

12. 准时赴约—— 迟到意味着“我不尊重你的时间”。迟到是没有任何借口的，假使无法避免迟到的发生，你必须在约定时间之前打通电话过去道歉，再继续未完成的行销工作。

13. 表现出专业形象—— 如果你衣着光鲜、精神抖擞，这对你个人、公司与商品都会产生正面的影响。

14. 与客户建立良好关系与信任感—— 深入了解客户本身以及其公司，尽早建立信任感，不要等到上场了才开始练习投球。在没有建立彼此的信任之前，任你说得天花乱坠也是没用的。

15. 善用幽默—— 幽默是我所看过最棒的交情行销利器。你不妨在工作中找寻乐趣。会心的一笑是心照不宣的肯定，想办法让你的客户笑吧！

16. 对商品了若指掌—— 彻底了解你的商品；了解它对客户有哪些好处。完全掌握商品知识可以给你精神上的支持，让你能专心行销。在商品介绍的过程中，这些知识并不一定会全部派上用场，但是它能给予你十足的信心去促成行销。

17. 强调好处，而非特点—— 顾客最想知道的，除了如何使用商品之外，莫过于商品能够如何帮忙他了。

18. 陈述事实—— 以诚实为上策，绝对不要因为忘了自己曾经说过的话而瞠目结舌，不知所措。

19. 一诺千金——要把一笔交易转变成交情，最好的办法就是信守承诺。做不到自己应允要做的事，无论是对公司或对

顾客，都是一场无法弥补的过失。如果你常常言而无信，你说的话就再也没有人相信了。

20. 不要贬低竞争对手——如果你的对手乏善可陈，保持沉默是为上策，这是个知易行难的规则。以创造力及充分的准备来突显自己的优势，不必去扫别人的兴。

21. 善用感谢信—— 在你的小组里，能收到客户感谢及推荐信函的人就是最优秀的销售员，感谢信就是最好的证明。

22. 倾听购买信号— 当客户已决定要下订单时，通常会给你暗示，如果你专心在听的话。倾听与说话一样重要。

23. 对客户的拒绝作好心理准备— 排练好应对的话以对付一般的拒绝。

24. 面对真正拒绝的理由 — 顾客不一定都说实话，他们往往不会在一开始就告诉你拒绝的真正理由。

25. 克服拒绝— 这是个很复杂的情况，你所面对的不仅是如何应对而已，还要弄清楚眼前的情况。仔细听准客户所说的话，想想解决之道。你必须创造出一个充满信心与信赖的强烈气氛，让行销得以圆满完成。

26. 要求客户购买— 听起来再简单不过，但是很有效。

27. 提出要求客户立刻下订单之后，记住立刻闭嘴—行销规则第一条。

28. 如果你销售没有成功，立即约好下一个见面日期— 如果在你和顾客面对面的时候，都不能约好下一次的时间，想再与这位顾客见面可就难上加难了。每一次你打出去的电话，至少要促成某种形式的销售。

29. 追踪、追踪、再追踪— 如果要完成一件行销需要与准客户接触 5 至 10 次，那你不惜一切也要熬到那第 10 次。

30. 重新定义拒绝— 他们并不是拒绝你，他们只是拒绝

需要全本请访问 www.ertongbook.com

你的行销。

31. 期待且适应改变—— 行销这件事本来就变化多端；商品的改变、技巧的改变、还有市场的改变。与改变一起滚动，一起成功；抗拒改变的结果是一败涂地。

32. 遵守规则——行销人员通常都认为规则是为其他人而设的。这些规则同时也是为你而设的，破坏规则只会让客户炒你鱿鱼。

33. 与他人（同事及各户）融洽相处—— 行销不是一场独角戏。与同事同心协力，与客户成为伙伴。

34. 努力会带来好运气——仔细观察那些运气很好的人们，那份好运是他们或他们的家人经过多年努力才经营得来的，你也能像他们一样有好运气。

35. 不要归咎他人—— 承担责任是完成任何事情的支柱，努力工作是成功的基础，而如何完成任务则是你的回报（金钱不是回报——金钱只是圆满完成任务的一个附属品）。

36. 坚持到底—— 你有能力听别人跟你说“不”而当它为真“不”吗？你能不能把“不”看成是一种挑战，而非拒绝？你愿不愿意在完成行销所需的 5 至 10 次接触中坚持到底？如果你做得到，那么你便开始体会到坚持的力量了。

37. 用数字找出你的成功公式一判定你完成一次行销需要多少个线索、多少次电话、多少名潜在客户、多少次洽谈、多少次商品说明会，以及多少回追踪，然后再依此公式行事。

38. 热情面对工作—— 让每一次行销的感觉都是：这是最棒的一次。

39. 留给客户深刻的印象—— 这印象包括一种创新的形象、一种正面的形象、一种专业的形象。当你走后，他们怎么描述你呢？你随时都在留印象给他人，有时候暗淡，有时候鲜

明；有时候是好的，有时却未必是好的。你可以选择你想留给别人的印象。，你必须对自己所留下的印象负责。

40. 自得其乐—— 这是最重要的一条，如果你热爱你所做的事，你的成就会更杰出。做你喜欢做的事，会把喜悦带给你周围的人；快乐是有传染性的。

不遵循规则会逐渐导致失败，而失败通常不是突发的，同时大多可归咎于以下 5个层次不同的原因：

1. 未尽全力。
2. 未学透行销学。
3. 无法承担责任。
4. 无法实践事前设定的目标或座右铭。
5. 缺乏积极的态度。

成功是个人表现的一种水准，是来自胜利经验的自信。失败不是缺乏安全感，而是缺乏完成使命的能力。世上没有所谓的全盘皆输。

奥运会 100 米赛跑的金牌得主，以不到 10 秒的成绩夺魁。10 秒钟对一场比赛来说并不算太长，但是他花了多少时间来准备这场比赛。你有没有同样的求胜意志？

○态度、幽默、行动—— 行销成功三要素

行销成功的基本因素，表面上看起来很简单，实际施行起来更简单。每个因素都与整体有关且与其他二个因素紧密相连，通常它们单独使用时很有效，而你若一并使用，就会产生行销奇迹。

态度—— 积极的心理态度是你人生成功的动力。积极的态

度不仅是思想过程，更是一种身体力行。每天你醒来要做的就是：要积极，想法要积极，谈吐要积极。它不会来无影去无踪，它是完全充满在你心中的，它会让你打心底里觉得舒畅，不管外在的如何，永远如此。

幽默——幽默不是逗趣，而是你看事的观点，幽默会让你用正确的眼光来看待人生的价值与行销事业的成败。它是你的幽默感，以及你寻找与创造幽默的能力：让别人笑、让别人觉得有你在场真好。听到有人说：“我喜欢和你谈话，你总是让我笑。”或者：“你让我今天好过多了。”那正是幽默的功用。它能够让别人期待与你交谈，而不是挂断你的电话。 它是行销良药。

行动——把言谈化为行动，好让自己每天早上起床时，都清楚知道短期及长期目标，同时拟一份已经完全准备妥当的日程表，照自己的成功游戏计划去做，要做得比任何你所认识的人还要多，要做得让自己引以为傲。

如果能让准客户或客户露出笑容，就能让他购买你的商品。

◯幽默行销大法

你应该感谢那些对你说“不”的人们，告诉他们说，他们正在帮助你更接近“好”；告诉他们你有多么地感谢他；问问他们，认不认识其他可能也不感兴趣的人，因为在有人终于对你说“好”之前，你还需要 3 个人对你说“不”；告诉他们，你需要人对你说‘不’,因为它会帮你快些得到‘好’。

幽默是最重要而且最有力的工具。

幽默建立关系的速度之快，没有其他事物可以比得上，它

是一种超越所有偏见与成见的心理结合过程。它将行销过程实质化，它会显现真相。如果你认真听准客户说的笑话，它们通常都（或有或无）透露出哲理、偏见与智慧。

你如何使用这威力强大的工具去完成更多的行销呢？这儿有几个指导方针：

在商品说明以前，使用幽默暖暖身，为见面制造快乐的气氛：你愈早让准客户笑愈好。

不要拿别人来开玩笑：如果准客户认识笑话中被取笑的主角（你永远不知道谁认识谁），或者与他有关系，你就死定了。要是笑话被转述，保证一定被加油添醋过了，而且铁定会传回你耳朵里，让你作噩梦。

以你自己作为例子或者取笑的对象：这表示你也有人性，而且可以忍受它。

有些人听不懂笑话：笑话结束时的那片寂静真可怕，你不妨试着先说给别人听，确定很好笑之后，才能在重要的场合说出来。但是不管笑话内容经过怎样的千锤百炼，有些人就是永远听不懂。

不要开少数民族的笑话，除非你是少数民族：这条不是指导方针，而是规则。

注意说话的适当时机：说笑不得体会让你坠入万劫不复的深渊！

试着讲述个人经验，不要讲典型的笑话：在你办公室里，你的小孩，或者是你小时候所发生的趣事，这要比“发生在某甲、某乙身上的事”有趣多了！

如果你说的笑话是准客户已经听过的，想让他们再听一次简直不可能：这就是我们要讲个人幽默的最大理由——他们肯定是第一次听到这些笑话。

时机、时机、时机：不要在不适当的时候说笑话；相反地，适时的笑话会让准客户或群众对你产生好感。另外，跟陌生人谈政治笑话永远不得体。

笑话存档：把每件有趣的事记载下来，以方便你在行销或谈话场合时记得这些趣事。

幽默也有倾向：男性与女性都有取笑另一性的倾向；毗邻而居的居民们则是彼此嘲笑的对象。

程序 3　行销秘笈

态度是行销成败的关键

你的态度积极吗？每个人都会肯定的回答，但是 1000 个人里面，只有 1 个人真正有积极态度！这是真正的千分之一。你真的是那少数的其中之一？你只要通过以下这个测验就行了：

是否
□□我每天看一个钟头左右的新闻。
□□我每天看报纸。
□□我一星期看一本新闻性周刊。
□□偶尔我会一整天心情不好。
□□我的工作很无聊。
□□我一个钟头或几个钟头左右会发一次脾气。
□□我与消沉的人交谈并且同情他们。
□□事情出错时，我总是怪罪他人。
□□事情出错或有了麻烦时，我会告诉其他人。

需要全本请访问 www.ertongbook.com