

<<業務員要像魔術師>>

图书基本信息

书名：<<業務員要像魔術師>>

13位ISBN编号：9789868522039

10位ISBN编号：986852203X

出版时间：2010-1-21

出版公司：知識流出版股份有限公司

作者：森下裕道

页数：215

译者：劉佳麗

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<業務員要像魔術師>>

### 前言

第一章：讓顧客第一眼便產生好感的秒殺銷售術 展現誠意的三個秘訣 「面對顧客，讚美永遠不嫌多」，每個人都知道這個道理。

無論是外表或內在，只要你發現了客人任何優點，請儘管大聲說出來。

「真的很棒哦！

」 「好漂亮的指甲呢！

」 「你開這麼好的車喔！

」 「好時髦的包包耶！

」 幾乎上述任何東西都可以成為讚美的對象。

常常有些人明明也認為應該稱讚對方，偏偏讚美的話到了嘴邊，硬是又吞了回去。

我了解這些人在想什麼，他們往往是不好意思或羞怯，怕搞不好會冒犯了客人。

可是，無論是誰聽到讚美的話都會心花怒放，你也應該是如此吧！

當被別人稱讚時，你或許因為害羞而沒有任何反應，但內心應該非常開心； 正因如此，一旦你發現顧客的優點，或者任何顧客聽了一定會心情雀躍的事情，請務必大聲告訴對方。

話說回來，我們是店員、也是做生意的人，所以口頭的讚美常被誤以為是「奉承恭維」。

不過，真心誠意的讚美是不會與諂媚畫上等號的。

會被誤以為在「拍馬屁」的最大原因，莫過於話裡不帶感情。

因此，無論何時，發自內心的真誠讚美是非常重要的。

這個道理不只適用於讚美，幾乎可說是放諸四海皆準。

比方說跟客戶聊天時，向客人打招呼、作說明、感謝、道歉時，都應展現出十足的誠意。

那麼，應該怎麼做才能展現誠意呢？

說穿了，即是平常說話就要真誠。

即使不在店裡，只要你開口，無論是跟朋友、跟父母、跟男女朋友說話時，都要提醒自己「我現在是否確實很誠懇呢？

」從日常生活做起是很重要的。

「誠懇讚美，真的好難……」出乎意料地，似乎有不少人這麼認為。

其實，平時若能提醒自己說話誠懇，自然而然就能練就誠心讚美別人的習慣。

這裡我將傳授幾個秘訣給有這種煩惱的朋友。

只要讓自我潛意識中灌注以下三個重點，對方就能感受到你滿滿的誠意喔。

放入情感 所謂的放入情感，或許你會認為只是將「展現誠意」換成另一種說法，其實不然，放入情感指的是「語帶感情」。

不能說「很適合你耶！

」 最好說「哇，很適合你耶！

」 藉由加了「哇」這個感嘆詞，你應該更能感受到話中含有的情感濃度吧！

老顧客上門時，相信很多人會說「啊，你好呀！

」前面多加一個「啊」，這種時候會表現出你看到老客戶時的驚喜，很自然地在與客人打招呼時，投入感情。

因此，要記得加「哇！

」、「喔！

」、「啊！

」等感嘆詞。

接下來，再介紹另一個語帶感情的訣竅，亦即「使用自我表現」。

與其說「很適合你耶！

」 倒不如說「有夠適合你喔！

」 或「超級適合你的啦！

」 也就是將「很」轉換為「有夠」或「超級」等等帶有個人色彩的表現方法，即便是方言也無所

## <<業務員要像魔術師>>

謂。

特別是在大都市裡，使用地方方言，更能讓客戶倍感親切。

這是因為店員大膽使用非正式的待客用語，能使客戶感受到親近和誠意的緣故。

身體向前微傾 讚美別人時，身體最好向前微傾。

人在投入感情時，身體會自然前傾。

看看那些在咖啡廳裡說得很起勁的人們，身體是不是都會越來越往前靠！

提高一個音調 一旦人們投入感情，聲音會因為興奮而不由自主地提高起來，就是類似這樣的感覺。

因此，只要潛意識提醒自己比平常提高音調即可。

尤其是那些平常總是態度溫和的人，只要提高一個音調，就能讓你看起來更有感情、更熱心。

絕不會淪落為「馬屁精」的讚美訣竅 接下來，則是「絕不會淪落為馬屁精的讚美訣竅」。

亦即「客觀地給予讚美」。

我在很多拙作及演講中曾經提到這個技巧，相信有很多人已經聽過，這個方法真的能派上用場。

何謂「客觀地給予讚美」？

」比方說，假設客人有小孩。

「你的小孩好可愛喔！

」 這應該屬於主觀的讚美吧！

這樣的方式是不是很普通呢？

你應該避免過於直接的讚美方式，而改由客觀的角度讚美客人： 「一定常常有人說你的小孩很可愛吧？

」 只需要作一點點的修飾，是不是就不像在「拍馬屁」了呢？

由於不是出自於讚美者的主觀意見，而是從客觀的角度出發，因此很難讓人覺得是逢迎諂媚。

若將這種說法轉換成方便套用的公式， 也就是「你是不是常常被（別人）說 啊？

」 「你是不是常常被別人說很時髦啊？

」 「你是不是常常被別人說人品很好啊？

」 「你是不是常常被大家說笑容很可愛啊？

」 「你是不是常常被別人說反應很快啊？

」 即便是個性內向害羞、不太好意思讚美別人的人，像這樣客觀的讚美方式，是不是更容易說出口呢？

就連剛進公司的打工人員也能輕易上手，也更容易跟客人進行交談與溝通，因此我十分推薦這個技巧。

利用這個讚美法稱讚客人「明顯的優點」，客人尤其開心。

舉例來說，面對裝扮年輕的客人時，你可以這樣說： 「你是不是常常被人說很年輕啊？

」 客人一定會眉開眼笑的。

因為希望自己看起來年輕，所以才會刻意打扮得年輕，不是嗎？

因此，當客人聽到： 「你是不是常常被人說很年輕啊？

」 大多數客人都會感到心花怒放： 「哇，果然大家都覺得我看起來很年輕呢！

」

## <<業務員要像魔術師>>

### 內容概要

你一定要知道，像魔術師一樣洞悉人心的冷讀銷售術 透過「想像法」，任何商品皆能輕鬆大賣 瞬間擷獲「老客戶」的「魔法問題」 使客人離不開你的心理技巧和待客秘訣 日本新一代冷讀銷售術大師森下裕道最新超級暢銷新書 轟動全日本銷售逾40萬冊 日本亞馬遜網路書店5顆星推薦 讓顧客第一眼便產生好感的秒殺銷售術 只要被人信賴，賣東西就很簡單了！

冷讀銷售術能瞬間贏得信任，任何人都能賣出任何東西 為何魔術師總能瞬間抓住人心，打開陌生人的心扉？

因為他懂得「冷讀術」，這種運用潛意識與客戶瞬間建立信賴關係，進而完成交易的銷售技術，在日本非常風行。

本書作者將冷讀術大師石井裕之傳授的冷讀術技巧，運用到自身的銷售工作中，從銷售話術到心理技巧，一應俱全，屢獲佳績，並將驗證後的心得寫成本書。

透過本書你將學會： 使自己永遠開朗愉快的賺錢方法 練就簡單明瞭的解說技術 如何讓下屬對你掏心掏肺？

絕不會淪落為〈馬屁精〉的讚美訣竅 如何面對怒氣沖天的客訴 制伏「奧客」的兩個撇步 讀完本書，包準你三個目標手到擒來 1.建立老客戶2.提高營業額3.成為好店家 1瞬間洞悉顧客心理的技巧 要記得加「哇！」

等感嘆詞，讓你稱讚對方時因語帶感情而讓人印象深刻？

結帳時常會看到客人的姓名，如果大聲讚美對方的名字，客人一定會很開心？

2如何讓首次接觸的客戶「打開心房」 只要讓店員徹底練習完美笑容，下個月營業額可比前年提升160%以上？

如果出現三個讓客人不懂的名詞，他就不想再聽你說下去了？

3使顧客成為「老客戶」的四大要件 越是老主顧越沒有必要折扣？

折扣優惠只用在招攬新客人才能發揮效果？

商店裡越充滿不花錢也無妨的氣氛，客人越願意掏錢消費？

4輕鬆大幅提振業績法 當客人開始想像自己擁有這款商品時的模樣，就有可能購買？

為何你辦多少促銷活動來提升業績，都沒有什麼效果？

5如何面對怒氣沖天的客訴 最後一刻得到的印象，會一直殘留在客人的心中，並成為他對該店家的最終印象？

利用「轉移陣地」的方法，就可以輕易地安撫客人怒氣？

6讓工作人員充滿幹勁的方法 別怕店員得意忘形，他越得意營業額就衝越高？

只要將職場打掃乾淨，人際關係就能大幅提升？

千萬別說「只有自己最辛苦」，這麼做你將失去最重要的員工？

## <<業務員要像魔術師>>

### 作者簡介

森下裕道(HiromichiMorishita) 動力激發專家。  
超級待客高手、店面營運顧問，以及SmileMotivation有限公司董事代表。  
大學畢業之後進入NAMCO公司任職。  
不久即以獨特的業務力與待客法被拔擢為最具魅力的店長，晉升之快前所未有。  
之後更將數家蕭條店家重新整頓成功。  
著作甚多，有待客、業務、人才培養術、人際關係溝通問題等等，廣受各界好評，並受邀至許多企業演說。  
近來，定期舉辦「培養動力激發專家講座」。  
森下獨道的「取悅重要人物法」，有效改善夫妻、情侶之間的男女關係、商業問題等等所有人際關係，擁有極高的評價。  
根據本身過往經歷及整頓數家蕭條店家的經驗，深信「人一定可以改變」以及「一定能成為自我期許的自己」。  
著有《學會讓顧客愛上你的待客術》、《不再為了工作人員苦惱！瞬間變成最棒的店家》《活用待客技巧，好感度119%的說話方法》《業務要像算命師》等暢銷書。

## &lt;&lt;業務員要像魔術師&gt;&gt;

## 書籍目錄

- Chapter 1讓顧客第一眼便產生好感——秒殺冷讀銷售法展現誠意的三個秘訣 016深具效果的讚美技巧  
 021絕不淪為「馬屁精」的讚美訣竅 026如何利用你的讚美打動客戶的心 029讓自己開朗愉快的賺錢術  
 031練就簡單明瞭的解說技巧 034聆聽對方說話時反應要熱烈 037反應熱烈會令人難以忘懷  
 040如何讓下屬對你掏心掏肺 042需要對方等候時，刻意多抓一點時間 044客人總是期望「有人了解我」  
 049為何有人老是千篇一律 052Chapter 2打破顧客心防的三個撇步——奧客制伏法奧客制伏法（一）  
 056奧客制伏法（二） 061給客戶最獨一無二的關心 064人際關係學的左右邊，「自在側」或「痛苦側」？  
 066從客人背包包的另一邊向他打招呼 067注意「頭髮分線」與「身體重心」 069化妝師如何一眼分辨「自在側」  
 071如何讓首次接觸的客戶「打開心房」 074讓對方第一眼便心生好感的三個撇步  
 076誰說不能以貌取人 080別讓客戶有聽沒有懂 082笑臉營造融洽談話氣氛 084Chapter 3輕鬆使顧客經常上門光顧——像魔術師一樣丟出「魔法問題」使顧客成為「老客戶」的四大關鍵 088要記住人名或買過的商品  
 090簡單技巧就能記得客戶 095見面一瞬間的燦爛笑容 097只要丟出「魔法問題」，客人再也離不開你  
 101看到客戶自我期許的模樣 108面對老客戶時須注意的回報法則 111只要來串門子就搞定了  
 112Chapter 4瞬間衝高當日業績法利用「想像法」就能熱賣 116遭到拒絕時，「想像法」也有用  
 123如何讓客戶忍不住主動試用 128越是受到拒絕，越要微笑道謝 129不經意地聊一些自己的特質  
 133讓客戶感受到你的好品格 136你在賣什麼？  
 139消除客戶的壓力 142Chapter 5如何面對怒氣沖天的客訴——化危機為轉機你會碰到的客訴只有兩種  
 148如何處理態度冷靜的客訴 149準備客訴專用的服務券 152憤怒客訴的特別處理法 153何謂客訴的本質？  
 158孤獨感是這個時代的社會現象 163吵架過後如何輕鬆和解？  
 166不好的預感成真！  
 167不打不相識！  
 170暴怒客訴的另一種處理方式 171讓客戶作出最好的選擇 176Chapter 6幫你成功創造賺錢的好店家  
 首先，你必須身體力行 180不要忘了對員工抱存感恩的心 183讓工作人員充滿幹勁的方法 186如何讓優秀的人才待得長久  
 190員工越得意忘形，業績越好？  
 191徹底打掃貨品儲藏室及員工休息室 194模仿是最強而有力的成功捷徑 196停止批評總部或公司  
 201一切善惡報應，全是因果循環 203千萬別說「只有自己最辛苦」 206好好珍惜默默努力付出的人  
 209待客中最重要的環節是「快樂和開心」 212

## <<業務員要像魔術師>>

### 章節摘錄

第三章：輕輕鬆鬆使顧客經常上門光顧 使顧客成為「老客戶」的四大要件 其實有很多方法可以讓顧客變成老主顧，然而我要講的是如何透過「待客」方法，讓客人經常上門光顧的訣竅及技巧。

為了使顧客經常上門光顧，以下四種方法非常重要。

喜歡客人 記得客人 讓客人知道你非常重視他 了解客人 首先，你必須先喜歡客人

。請養成找出客人優點的習慣，關於這一點，我已經不厭其煩地重申了很多遍。

此外，你也可以跟客人說：「因為田中小姐的笑容很迷人，所以我才會對你特別有好感吧！」

「不知道為什麼，我就是覺得跟中居先生很親近。」

因為如同心理學所說的「善意的互惠性」（Reciprocity），當你得知對方對你有好感時，你也會同樣地對對方產生好感。

如果你的朋友跟你說：「松本好像對你印象不錯耶！」

「你會不會很開心呢？」

而且，你知道這件事後，你便會開始在意起對方，不可思議地也對對方產生了同樣的好感。

最好能盡量讓對方知道，你對他「有好感」或「感到很親近」等等。

傳達這項訊息時的重點在於，要帶著一點點不好意思的感覺。

因為略帶羞澀的感覺，比較不像在「拍馬屁」，也更能增添真實性。

倘若是允許親切友善交談的店家，你也可以說：「大哥，我欣賞你！」

我就常常這麼說。

通常你如果跟客人這樣說，客人都會再度光臨，跟你的交情也會越來越好，最後變成你的老主顧。

只要丟出「魔法問題」，客人再也離不開你！

還有另外一個很有效的方法，能讓客人變成你的老主顧。

這個方法用來擷獲意中人或酒店小姐的心，也是百發百中。

請你一定要趕快試試看喔。

雖然效果顯著，但做起來卻一點不難，只要丟出「魔法問題」即可： 只要問男客人他喜歡哪一位男演員？

問女客人她喜歡哪一位女演員？

就只有這樣，很簡單吧？

比方說，假設你突然問一位男客人：「請問你喜歡哪一位男演員？」

客人或許會覺得怪怪的。

因此，你最好能依照以下的例子，在自然的交談中提出問題。

「昨天你有看『相棒』（譯註：日本超人氣偵探劇，由2000年特別篇開始，已邁入第七季）嗎？」

因為我們有時很晚關店，其實我不太看電視連續劇，但是只有『相棒』我一定不會錯過，我還因此變成水谷豐（譯註：日本知名演員及歌手）的超級粉絲耶。

我很喜歡他在劇中那種臨危不亂的模樣，真的很欣賞他。

野島先生，你有看連續劇嗎？

你有沒有喜歡的演員呢？

「我想想看，佐藤浩市吧？」

（譯註：日本知名演員）「佐藤浩市的確是很讓人憧憬的對象呢！」

你喜歡他什麼特質呢？

「這個嘛，應該是他一出現就令人懾服的那種存在感吧！」

還有他的聲音也很棒，渾厚中帶有磁性！

「他的確有種令人懾服的存在感耶！」

聲音也很有磁性，他拍的汽車廣告真的是帥呆了！

「你可以用類似這種方式詢問客人喜歡的男演員。」

## <<業務員要像魔術師>>

我們會問「你有喜歡的演員嗎？」

「但是不會問「喜歡的男演員是誰？」

通常不會特別問男演員吧？」

因此你可以先問「喜歡的演員」，當客人回答女演員時，你再順其自然地問客人為什麼？」

接著再問：「男演員呢？」

你喜歡哪一位男演員呢？」

「有沒有喜歡的男演員呢？」

比方說如果是誰演的戲，你一定會看？」

諸如此類的問法，就能很自然地問出客人喜歡的同性演員。

面對女客人時，因為問她喜歡哪一位女演員也不會很突兀，你不妨直接問：「你有喜歡的女演員嗎？」

然而，重點並不在於喜歡的男演員是誰，無論客人喜歡的男演員或女演員是誰，其實都無所謂。

重要的是喜歡的理由！

為什麼理由很重要呢？」

因為 - - 那代表客人「想要成為那樣的人」！

說得更具體一點，就是「他希望自己在別人眼中是那個樣子，他希望別人也這麼認為他」！

！

如果你問客人「你希望別人怎麼看你呢？」

客人一定不會老實回答。

即使他回答了，一定也會拐彎抹角，在這樣的問題上，客人絕對不會說真心話的。

可是，只要透過一個完全不相干的問題，客人希望他在別人眼中的樣子，就會赤裸裸地呈現出來。

比方說剛才那一位客人回答：「我很喜歡佐藤浩市，他具有另人懾服的存在感及渾厚的聲音」

！

因此，你只要照著他說的理由讚美客人就可以了，如此一來，客人一定會覺得：「這個人真是了解我。」

「只有他能看到真正的我。」

.....但是，如果你問完客人喜歡的男明星後，馬上說：「野島先生，你有與眾不同的氣勢，聲音也很有磁性喔！」

我想客人一定不領情。

因為，一聽就是在拍馬屁。

所以，你要等客人 - - 下次再上門時，等他已經忘了你們聊過喜歡的男演員的事情時，再讚美客人。

「野島先生，你有一股另人懾服的存在感及渾厚的聲音喔！」

雖然你也能照本宣科地讚美客人，但是他或許會想起之前的對話。

因此，你最好換個說法稱讚客人。

比方說，「另人懾服的存在感」如果換一個字眼，要怎麼說呢？」

你可以說「充滿吸引力」「很有魅力」「與眾不同的氣質」之類的。

「聲音很有磁性」又能怎麼改呢？」

比方說「聲音充滿了男人味」「聲音很有魅力」「說話方式很有男子氣概」等等。

所以，當客人再上門時，你可以不經意地在閒聊時讚美客人：「野島先生，你聲音很好聽耶」

！

很有男人味，很有磁性，同時還散發出一股與眾不同的吸引力呢！」

客人一定會開心得樂翻天吧！」

或許客人會不好意思地否認，或謙虛地說沒這回事，但是他的嘴角一定會不經意地露出笑意。

因為你完全依照「客人希望他在別人眼中的樣子」在讚美他，他一定會很開心，也會打從心裡感動。



## <<業務員要像魔術師>>

另外，佐藤浩市還有其特有的形象與特質，比方說「認真努力的演員」「演技精湛」「令人憧憬尊敬的上司」等等，讚美客人時，你也可以再加上他喜歡的演員的其他特質。

這個「魔法問題」真的很有意思，如果客人希望別人覺得他是很能幹的人，他就會表現出一副很能幹的樣子；而希望自己看起來很溫暖很體貼的客人，則會流露出溫暖體貼的表情。

當然也有完全相反的情況，比方說看起來超級溫柔，平常很少動怒的客人，卻希望自己在別人眼中很有威嚴，這種人你可以稱讚他：「渡邊先生，你看起來比任何人都還威嚴呢！」

客人一定會很開心。

看到客戶自我期許的模樣！

你或許期待周圍人把你看成你所希望成為的那種人，但周遭的人並不一定會這樣想。

即使是你的父母也無法依照你預期的方式，看待你，公司的同事或屬下更不一定那樣認為，即使是情侶或自己的好朋友也一樣。

然而，來到這家店，在這裡的店員的眼中，卻能看到期許中的自己，能以自己期盼的方式受到接待。

如此一來，你一定不可能離開這家店吧！

因為去其他店，沒有店員會這樣看我。

當客人產生「只有他們了解我」的想法時，心情一定會很放鬆。

解決這個問題並不是那麼艱難，你一定可以輕易辦到。

不問喜歡的男演員或女演員也沒關係，你也可以問客人喜歡的明星或喜歡的寵物。

其實這個概念是我從我十分尊敬的石井裕之先生的著作中學到的，我擅自將它命名為「魔法問題」 - - 是因為它真的很有效喔。

我曾針對在企業中擔任管理要職的人士演講，我談論到如何改善職場人際關係時，這個「魔法問題」大受好評，我還接過「我問下屬這個問題，我們因而互相了解」之類的感謝郵件。

我十分推崇這個問題，無論是父母對小孩、下屬對上司、男朋友對女朋友、老師對學生等所有的人際關係，都可以運用這個魔法問題。

你不一定要等到下次見面時，再告訴對方你的讚美，比方說，如果是正在談戀愛的情侶，見面後，可以立刻寫Mail讓對方知道你對他的感受，也非常有效喔，只要確實錯開一段時間再讚美對方就可以了。

以前我問過某位女性她喜歡的女演員，她回答松雪泰子，我當然也問了她的理由。

「她不只演技精湛，而且總是比任何人都更努力。」

這位女性真的比任何人都來得努力，可是她都是默默地努力付出，周遭的人都不明白她的辛苦，因此當我跟她說：「你真的對什麼都很認真、很拼命呢！」

可是，你一直以來都在別人看不到的地方，默默付出，雖然你比任何人更認真，可是都沒有人知道吧……」客人聽完後，非常開心地說：「聽您這樣說，我現在有動力了！」

透過「魔法問題」，得知客人希望他在別人眼中的形象，下次再見面時，就可以依照客人描述的形象稱讚他。

我認為這個方法真的能撫慰人心，讓客人充滿快樂。

或許有人會覺得這只是一個伎倆，即便它只是一個技巧，但是如果客人能因此開心，那不是皆大歡喜嗎？

是技巧又何妨？

<<業務員要像魔術師>>

编辑推荐

本書特色 日本冷讀術大師石井裕之最推崇的接班人--森下裕道(HIROMICHI MORISHITA), 繼前一本著作《業務要像算命師》後, 2009年最新出版超級暢銷新書!! 銷售逾40萬冊 書摘特別報導、日本亞馬遜網路書店5顆星特別推薦

<<業務員要像魔術師>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>