

請仔細思考，買東西的錢到底是誰付的？當然是客人囉。因此客人的價值觀最重要。為什麼不可以參雜銷售員的價值觀，理由就在這裡。

更具體一點來說，假設你來到義大利餐館，店員來了，於是點菜。

店員：「請問點些什麼？」

你：「我要鱈魚子義大利麵」

店員：「咦，您吃鱈魚子義大利麵啊.....。我覺得義大利肉醬麵會比較好耶，別點什麼鱈魚子義大利麵啦，就義大利肉醬麵吧。義大利肉醬麵 1 個！」

你：「.....」

所謂置入店員的價值觀，就像這個對話，讓人感覺很奇怪吧。所以說即使是自己討厭的商品也照賣無誤，那才是成功的銷售員。

美容師 IKKO18 歲專科學校畢業之後在美容院工作時，店長就曾經對他這麼說過。

「把自己的價值觀丟掉」

因為 10 幾歲的價值觀怎能做生意。據說丟掉自己的價值觀，跟客人吸收，較能拓展技術的空間。我想同樣的道理，對銷售員來說也是很管用的。

我也曾經做過化妝品銷售。因為本身皮膚很敏感，很多化妝品都不適合，但也不能因為不適合自己的皮膚，就討厭那些化妝品、不去賣它們。

因為商品本身並不是壞東西，而且一定有合適這個化妝品的客人。

不要因為自己不喜歡或不適合自己，就放棄商品的銷售。因為那不僅對客人失禮，也沒有恪盡銷售員最終跑者的義務。

法則 5

銷售是實驗。越做越能增加成功的體驗

有很多銷售員害怕東西賣不出去或被客人拒絕。不過若因為這樣，而不跟客人開口搭話的話，就永遠無法提升自己的銷售力。

顧客的反應各有不同，有些人對銷售員所做的努力會有好的回應，但也有些人會視若無睹。不過再怎麼經驗老到的銷售員都會經歷這些狀況。

因此，要磨練自己的銷售力，只能藉由不斷的嘗試與失敗來學習。總之，「銷售就是實驗」。到目前為止，我已經做了 500 次以上的店頭銷售實驗。

藉由實驗，讓我了解跟客人講的話，會大大地影響銷路。就好像客人試了口紅之後，「看起來很高雅」這句話會比「真是漂亮啊」、「好適合您啊」的銷售額多 3 倍。不光是這樣，同樣的方法，我也讓參加研修的化妝品銷售員試過，銷售額也同樣獲有增長。

當然，我失敗的次數也不在少數。而最大的失敗就是在變換頭髮顏色實驗中，染成金髮時經歷的。當時別說是客人了，就連其他的工作人員也不願意接近我，結果可說是非常淒慘。

在嘗試了 20 多種顏色之後，發現銷售額最好的是深茶色。但男性的話，就他人代為實驗的結果來看，黑髮的銷售額最好，或許是因為看起來很誠實吧。

在意識下進行是實驗的要領。為什麼成功、為什麼失敗，刻意和不經意去做，不僅意義完全不同，銷售力提升的速度也會不一樣。

嘗試與失敗的次數也是越多越有效果。次數越多，成功的方法就會根深蒂固，才幾次就要把成功法則學起來的可能性就微乎其微了。

如果是那種最後會演變成賠償的試驗當然不行，除此之外，不要想太多，力行實踐就對了。

就我的體驗得知，成功的機率，大約是 10 次中 3 次。

比方說這裡有 A 小姐和 B 小姐 2 位銷售員好了。即使不是和我同樣的機率，必有一定的成果。

例如 A 小姐反覆做了 100 次實驗的結果，成功 30 次，就等於學了 30 個成功法則。另一位 B 小姐，因為只做了 10 次實驗，習得的成功法則只有 3 個。

擁有 30 個成功體驗的 A 小姐和僅擁有 3 個成功體驗的 B 小姐比較起來，顯然是 A 小姐的銷售額會提升囉。

光靠實驗次數就能增加成功的體驗

關鍵在於現場做過多少嘗試。

3年後兩人的的人生

勇於嘗試的 A 小姐 100 次的銷售實驗 70 次失敗 30 次成功

悠悠哉哉的 B 小姐 10 次的銷售實驗 7 次失敗 3 次成功

您認為哪一位在不景氣的時候也很強勢？

結果，要在現今這個不景氣的時候殘存下來，一定是成功體驗次數較多的人。因此非常希望大家能擁有多數的成功體驗。

自身當中並沒有正確的解答。客人給的答案才是正確的。

若當做是實驗，就不會失意

不要一開始，就斷定這樣一定行不通，反覆嘗試與失敗才能提升銷售力。

而且把這些想成是實驗，更能成為持續銷售的動力。

銷售員對於東西賣不好和賣不出去的事實有一直耿耿於懷的傾向，甚至會懷疑自己是不是不適合做銷售員，而有這些深刻煩惱的人更是不計其數。

要是能把銷售當做是實驗，結果即使賣不好，充其量只不過是「這次的實驗不順利」，那麼就不會苛責自己更積極致力銷售。

法則 6

養成思考「為什麼賣不好」的習慣

雖然銷售是試驗的反覆。不過不能光是實驗而不去驗證。為什麼那個方法會失敗、為什麼會成功，若不徹底分析，便無法成為自己的銷售技術。

好比客人把商品穿戴在身上時，你講的每句話都會產生不同的反應。首先注意到這一點是非常重要的。在這裡也希望大家能抱持「為什麼反應會不一樣」的疑問。

然後，進一步將問題具體化，並思考解決的對策。那麼就可以開始「說什麼有效果」的實驗了。如果說「很合適喔」會怎樣，說「看起來真好看」又是怎樣，每個結果

都要紀錄下來。

平常我會利用白板來做這些記錄。為了掌握問題、檢討效果，每天只要一回到家，都會記錄下來。

如果只是把問題放在心裡，胡思亂想也不會有答案。嘗試把自己的不安或不滿寫出來，反而會意外發現簡單的解決方法。將不安、不滿擱置不管才是問題。

例如按照銷售的程序，將自己的優點或弱點寫出來也可以。「雖然我很擅長商品說明，但如何開口跟客人搭話卻很棘手」、「跟客人開口搭話雖然很拿手，卻不擅長促成交易」試著寫出來就對了。為什麼不擅長開口跟客人搭話或促成交易，只要把問題寫出來，就很容易找到解決的方法。

如果是在不開口東西也賣得出去的泡沫經濟時代也就算了，在今日這種嚴峻的時代，若不知補己之短，勢必無法存活下來。

為了鍛鍊自己的綜合銷售力，把握問題所在是絕對必要的。若能領悟到這點，也能改掉東西賣不出去便歸咎於商品的壞習慣吧。