

经营之道

Business Operation

■ 经营之道

推销莫入误区

文/吴学安

推销人员在销售产品或服务时常会犯错以至于影响自己的销售业绩,让自己的推销作走了弯路。不可否认,即使是训练有素、资历最深的专业推销员也难免会犯错,因此要学会如何避免产生这些错误,才有可能使自己的销售业绩直线上升,取得较好的经济效益。

第一种错,前期准备不充分。作为一名推销员在决定打电话或上门向客户推销产品或服务时,首先应把相关的信息准备好,包括产品价格、样品、鉴定报告,以及客户可能咨询的相关问题。最好将这些内容列出一份清单,并在打电话或上门推销之前,将这些内容温习一遍,做到牢记在心中。要知道,你只有一次机会给客户留下良好的第一印象,如果你没有准备好,不注意把握好这个机会,就会成为你推销生涯中的一次败笔。

比如,某纸品公司刚刚上岗一名推销员,打电话到一家机关推销办公用品,本以为对方对产品只是一知半解,所以事先并没有对所推销的产品做些必要准备,以至于被对方办公室主任提出的一些专业性问题搞得措手不及,结果自己没能提出什么有价值的问题,最终这笔生意能否做成便可想而知了。

第二种错,提供不相关的信息。许多推销人员在推销过程中,总是喜欢将一些不相关的信息提供给客户。譬如,公司的规模有多大,有哪些大的客户等等。事实上,客户们最关心的是你的产品或服务能否使自己受益,能否满足自己的个性化需要。还有的推销人员在销售过程中夸夸其谈,对自己所推销的产品性能和售后服务大加赞美,却往往忽视了客户的实际需要。如一位顾客到建筑装潢市场购买木地板,一位推销员向他介绍说,自己干了这一行有多久了,他的装潢材料质量有多好,但这位顾客却不愿意听他说这些话,因为这些话并不能解决自己的实际需要;而另一位从事建筑装潢材料推销的朋友,却十分懂得与客户沟通的技巧。他与顾客打交道时,从来就不先介绍自己的产品,而是让顾客先谈谈自己的实际需要,随后才是向顾客介绍产品,而这样买卖的成功率很高。

第三种错,缺乏必要的前期调查。有一名从事化学涂料推销的小伙子,在经过几个星期的电话联系后,终于与一家潜在的客户取得了联系,并与对方约定了会谈的日期。问题是在他到这家公司之前,并没有对这家公司进行必要的前期调查,以至于与这家公司业务主管洽谈业务时,始终未能拿出产品使用的最佳方案,而是通过交谈才了解到对方的一些基本情况。要知道,对于企业管理层来说,这无异于在浪费时间。应该说,这种情况是推销过程中经常犯的错误之一。

比如,一些推销人员经常打电话、发函向一些公司推销许多根本不需要的东西,这不仅浪费了别人时间,也耗费自己的精力和财力。正确的办法应该是在此之前多了解一下潜在客户的基本情况。推销是一种互动的过程,控制销售过程的最好方式就是了解客户,这也是让你的产品或服务能够满足对方需要的最佳方式。

第四种错,停止寻找潜在的客户。许多具有良好业绩的推销人员都会犯这样的错误,即生意好的时候,他们就会不再寻找潜在的客户,认为生意会自动找上门来。而一个成功的推销人员总应该未雨绸缪,不断寻找潜在客户,并积极安排与他们会面。

比如,一家电话公司最近推出一种无月租、单向收费的“大灵通”手机业务,销售行情格外火爆。一位推销员在朋友聚会上,使用这种手机时引起一位朋友的兴趣。他让这位朋友试用这种手机后,却没有向他推销这种手机。以至于后来别的电话公司开办这种手机业务时,他的大多数朋友都成为这家电话公司的客户。作为一名推销员,如果你正在销售一种产品或服务,就应该不失时机地推销它,尤其是你已经对于潜在客户的需求作出正确评估,知道你的产品或服务能够解决他们的问题时,更应该这样做。有些推销人员总是担心这样做显得咄咄逼人,让人反感,但只要你以一种自信、循循善诱的方式来推销,人们就会作出积极的反应。

第一桶金

文/曾汉虹

城里人到农村创业

今年32岁的李开森原是湖北省武汉市轮渡公司的一名舵手。1999年,他下岗了,但头脑聪明的他很快就振作起来,在武汉市繁华地段租了一间门面,开了一家火锅店,生意还不错,后来因为竞争激烈,不得不关掉门店,另寻发展。

一天,李开森到乡下去看望一个亲戚,发现城里有不少下岗职工都到农村去创办经济实体。回到家里,他也突发奇想:我何不也到农村去承包一块地,搞农业开发呢?当他把这个想法告诉妻子时,却遭到了妻子的冷嘲热讽。

李开森是个认定了事情就要干的铁汉子,他开始四处寻找可以承包的荒山野岭,经过一番比较,他选定了武汉市洪山区钢铁村荷叶山的一片荒地,并以每亩10元的价格承包了400亩,年限为20年。妻子知道了,坚决反对,还把他去赚的钱全都转移了。

李开森找朋友借了6000元钱,在半山腰搭了几个茅草棚,雇了几个当地民工没日没夜地苦干起来。山上的环境异常艰苦,没有电,也没有水。李开森打了一口井,从未犁过地的他还向当地农民借来一头耕牛,开始学着农夫的样子在地里犁地。经过一年多的开垦,荒山初具规模,但他的背也几乎累驼了,手上、脚上的血泡全都结满了厚厚的茧。

荒山是开垦出来了,可到底干什么赚钱呢?李开森找到省农科院的专家,向他们咨询种什么时,专家告诉他,农作物都不值钱,

何进在电视里看到一条短新闻,说南方一些沿海城市冒出一些新职业如验车师、临时副驾等,临时副驾这个概念触动了他的神经,虽然当时他才刚刚拿到本,自己还没开车

何进:领跑汽车代驾

文/记者 廖维

如今,说起酒后代驾,大家都会略知一二,可在2003年年底,何进到工商局注册自己的专业汽车代驾公司时,工商局也犯难了,因为压根就没这个行业,只好注了个技术服务公司,5个月之后,工商局认可了这种服务,何进的公司才有了“奔奥安达汽车驾驶服务公司”这个名字。“安达”取其安全到达之意,而“奔奥”呢,有两个意思:一是奔驰奥迪,另一个是奔向奥运,据何进说,这个名字很抢手,在广州就被别人给抢注了。

在奔奥安达,司机不叫司机,叫做代驾服务专员,现在他们有25个这样的专员。有时候,活多了忙不过来,但何进说即使活丢了,他也不能去补漏,“不是我不敢,而是我不够资格。”

一则新闻触发创业灵感

做酒后代驾这行,在何进看来,纯属巧合。一天,何进在家,看到电视里正在播出一条很短的新闻,说南方一些沿海城市冒出一些新的职业,如验车师、陪练员、临时副驾等,“当时,临时副驾这个概念触动了我的神经,其实看到这条新闻的时候,我才刚刚拿到本,自己还没有开车呢。”

何进心想,北京大大小小的酒楼这么多,消费能力也很高,而现在有车的人又很多,尤其是非职业司机越来越多,由于工作需要,有些酒是非喝不可,这样一来,酒后发生的交通事故接连攀升。2003年10月,全国人大审议通过了《道路交通安全法》,原先喝酒顶多算是违规,而现在是在违法,而且处罚力度也加大了,再说,一旦喝酒后发生交通事故,保险公司是不会理赔的,如果有一个专业的公司把酒后代驾这个业务专业地运作起来,给喝酒的人提供一种安全的选择和一种人性化的服务,岂不是可以把经济效益和社会效益很好地结合起来?

何进认为这是一个很好的商业创意。他用10天的时间拿出了一份项目策划书,然后又拿出10万元的积蓄,成立了自己的公司,虽然在注册时碰到一些小波折,但没有动摇何进的决心。

“应该说,我们是全国第一家专业的汽车代驾公司,虽然那时候已经有汽车代驾这项服务了,但只是一些相关公司提供的附加服务,专业经营汽车代驾的,我们是首家。”

开业当天是零单

元旦,公司正式开始营业,当天是零单。何进还记得公司的第一笔单子是第二天做成的,家住青塔的一个客户第一次尝试了这种服务。

“刚开始创业时,的确比较困难,因为大家对这个服务对我们还不了解,谁敢用你



与太平洋财产保险北京分公司签订代驾协议

呢?”2004年上半年,他们一直在亏损经营,到5月1日新交法实施以后,情况才慢慢有了好转,过去每天只有4.5单,现在每天将近20单。

为了让更多的人了解这个新行当,他们拿着印着自己业务的宣传卡片到有车的地方,比如停车场去散发,尤其是给有车的司机朋友。

另外,他们还特别重视网络推广,不但注册了奔奥安达.cn和酒后代驾.cn的域名,而且你只要在网上输入google、百度、新浪、搜狐等网站上键入奔奥安达或酒后代驾,都能进入公司的网站。

“说一千道一万,最重要的还是客户口碑,只要一个客人用了,觉得好,觉得值,就会推荐给他的朋友”,到现在,他们的散客中大部分都是回头客。

把好司机这一关

“我们这一行也是窗口行业,服务得好不好全看司机的活儿了。”所以,他们在司机的挑选和管理上十分严格。

首先是年龄要在35到50岁之间,这个年龄段的人一般都有家有口,让人感到比较踏实,其次是必须是北京人,职业年龄要在8年以上,“这可不是说说而已,我们要对司机进行实地路考。”完了,还要进行家访,见见家里人,进了公司以后,还得经过严格培训方能上岗。

何进递给我厚厚的一沓本子,这是自去年开业以来公司酒后代驾的客户记录,到现在已将近5000人次,按照规定,他们会在服务后的第二天进行电话回访,了解客户对公司的服务是否满意,从回访的结果来看,客户满意率在90%以上。

何进说,有些老客户对他们很放心,经常会打电话来告诉他们:“今天有事,你们帮

我把车开回家吧。”

拓宽服务内容

“现在,我们有了一定的知名度,眼下的中心任务就是要迅速拓展市场,一是加大和银行、保险公司的合作,二是加大和一些集团公司、大的服务商的合作。”

他们第一个大客户是民生银行。何进说,像民生银行这样的股份制银行,特别重视客户服务,他们想为他们的VIP客户提供酒后代驾服务,而他们对合作方的考察也特别严格,最终选择了奔奥安达。

目前,他们还和太平洋财产保险北京分公司、泰康人寿、联通大客户部签订了合作协议,同时还和京城近100家饭店签订了代驾协议。他们还是北京社区公共服务热线96156的指定合作商。

随着酒后代驾逐渐为人们所接受认可,公司的其他代驾业务也在开始增长,去年,光商务代驾他们就接了44单,长途代驾接了33单,这种需求还在不断上升,目前,他们的代驾业务还延伸到进京车辆代驾、旅游代驾,给新手陪练等等。

在稳步经营的同时,何进还把自己这套经营管理模式以加盟的形式向全国推广,去年3月,他们在苏州发展了第一家加盟商,之后又有太原、广州加盟进来,今年他们计划要把加盟商发展到10家以上。

何进说,除了代驾外,他们可做的事还很多,未来是想打造一个“私车保姆”的概念,把与车有关的服务比如保险、保养、年检、验车、维修、救援等统统管起来,让客户安心开车,剩下的事情都交给他们。

“但我现在最想做的是在1到2年内,把代驾服务的基础做扎实,把奔奥安达的牌子擦得亮亮的。”

“休闲农庄”带来滚滚财源

不如种点果树。他连忙跑到武汉市农果所询问种什么果树能赚钱,农果所的专家告诉他,如今种果树也不赚钱,不如种点绿化树。他又跑到林业所问种什么绿化树,林业所的同志告诉他如今种绿化树也不赚钱,不如种点蔬菜。李开森一下子懵了,最后干脆三种意见都接受,把绿化树、果树、蔬菜全都种上。他想,只要自己辛勤耕耘,总会有一份收获。

2002年夏天,李开森的荒山发生了翻天覆地的变化,一排郁郁葱葱的绿化树长势喜人,满山遍野的果树遍地开花,地里的西瓜让人垂涎欲滴。然而,当他好不容易把山上的西瓜运到集市上去卖时,没想到当年的西瓜价格贱得要命,结果这批西瓜卖完后除去搬运费和民工的开支外,连肥料钱都没有收回。种的水果也没卖出好价钱,李开森这才知道搞农业开发,钱不好赚。

正当李开森为之苦恼时,却碰到一些大学生跑到农庄来玩,还帮他干农活。一天,李开森问几个正在干农活的大学生:“你们怎么会对于干农活感兴趣呢?”他们说:“读书读累了,想用干农活的方式来休闲,既锻炼了身体,又亲近了大自然,一举两得,不光是我们这些大学生想干农活,很多城里人都有这种愿望,只是城里没有给他们提供干农活的地方。”

说着无意,听者有心:自己何不把农庄办成一个休闲场所,让城里人来这里做农活,自己只需为他们提供干农活的工具,收

门票费,不就可以一本万利,坐地收钱了吗?李开森把自己的想法说给这几位大学生听,征求他们的意见,他们都说好,并给他出了很多主意。

“休闲农庄”成了教育基地

李开森想,要想把农庄改造成人们休闲娱乐的场所,就必须得有花有草,有山有水,李开森把那些杂草全部割掉,种上花草,还自己动手修建了假山和水池,又请人写了宣传单,大人每天2元,小孩半费,学生八折优惠,然后到各机关、团体、学校门口发放。

半年过去了,李开森的广告效应却微乎其微,偶尔有几个大学生光顾,见这里改造得面目全非,就责怪李开森说:“我们来这里玩,就是喜欢这里的自然风光,你怎么把杂草铲掉呢?”李开森连忙解释说:“我把那些杂草除掉,改造成公园,不是更好看吗?”大学生们却说:“你能把这里修得比我们的学校甚至比市里的公园还漂亮吗?”

李开森听了,顿时豁然开朗。他重新对农庄进行了改造。为了让学农能捕鱼,他们修了一座鱼塘;为了让学农学会种地,他们就沙土铺一个环形跑道让他们自己犁地;为了让学农自己动手煮饭吃,他们还垒了不少小土灶供他们野炊;为了让学农能参加体育锻炼,他们在山顶上扎一些安全网,让学生能够攀岩……经过两个多月的改造,李开森的休闲农庄终于初具雏形。



经营提示

■ 北京现有驾驶员312万人,机动车210万辆。按保守估计,如果需要酒后代驾服务的车辆为总量的百分之一计2.1万辆,且每月只享受一次服务的话,即每天应有700人次。

■ 据公安部交管局统计表明,每3起酒后驾车交通事故就会有1人死亡,而酒后驾车发生交通事故的比率为27%,是非酒后交通事故的26倍。

■ 开汽车代驾公司,最害怕发生交通事故和法律纠纷,奔奥安达有自己常年的法律顾问,而且在代驾服务协议中,已经说明客户的权益是什么,职责是什么,公司的义务是什么,职责是什么,一旦发生事故,将按照协议约定进行赔付。

■ 收费上考虑到顾客的承受能力,白天是30元起步,再根据出发时间的早晚、公里数等分为50元、65元、80元、100元四个档,晚上是50元起步,好车的话适当加点价,因为承担的风险也大一些。

■ 为考虑法律纠纷,像单人醉酒的客人,奔奥安达是不给代驾的,因为在喝得神智不清的情况下,是不能签订代驾协议的,除非有同伴陪同,代他签字,否则他们将采取别的方法,如打车送他回家,但绝不动车。

■ 选择加盟商最看重的是经营管理经验和资金实力,比如要求对方有一定的学历和经营管理经验,资金实力大概为20、30万。

■ 经营风险中最关键的是选好司机,严格挑选以后,还必须严格培训,并且有一整套的规范管理制度。

■ 这个行业也有淡季旺季之分,一般来说,节日是淡季,节日前是旺季,平时每天的业务高峰是在晚上。

你吃苦我赚钱

局面打开后,李开森从网上查到,整个武汉市仅中小小学生就有120万人,而这些学生每年都要在野外举行几次学农劳动,只要每年有10%的学生到他那里去一次,平均每人收费10元,一年时间自己不就可以成为百万富翁了吗?李开森不禁被这个想法鼓动得热血沸腾,一个庞大的计划在他心中酝酿而成。

这一次,李开森没有像以前那样小打小闹,而是一次性以自己的房产作抵押向银行贷了20万元,建了一栋2000多平方米的宿舍楼,招收了40多名员工。他又借来小学到高中的语文课本,按照书中的课程布置一些场景,以便老师对着实物给学生上课。为了让学生们能够在不同的季节看到不同的植物和品尝到不同的瓜果蔬菜,李开森就根据不同的季节种上不同的花草、蔬菜和水果。这样一来,很多老师上到相关的课文都愿意把课堂移到他这里来上。

由于李开森每次接待学生都谨小慎微,没出现过一次事故。这样就吸引了更多的师生前来体验农庄的乐趣。有一些学生在这里玩了以后,觉得还不尽兴,就利用节假日与父母一起来这里休闲。李开森的“生源”更广了,财源也更多了。

征稿启事

“第一桶金”讲述创业背后的故事,记录创业者白手起家的创业历程,关注他们的成功经验和教训得失。“创业悟语”抒发创业过程中的点滴感悟,重在以小见大,能够给人以启发。“投资故事”揭开股市、期市、汇市、债市、房地产市场以及邮币卡市场的神秘面纱,从别人的故事中找寻成功的经验。

来稿要求故事真实,并务请注明联系方式。
地址:北京宣武大街甲97号中国证券报(经营之道)收 邮编:100031
电话:010-63077234
电邮:liaow@263.net