

如何做一個稱職的營業人員

做公司與客戶的橋樑

做生意絕對不可以投機取巧，佔客戶的便宜。因為如果你賣他貴一點，使他無利可圖，甚至很難生存，他就不會繼續再買你的東西。所以身為營業人員應該在不損及公司利益的前提下，凡是依公司規定可以便宜給客戶的，應該儘量去做。客戶有了利益自然願意和我們交往。另外，交貨日期也要確實配合客戶的需要，尤其是客戶買了我們的產品，要再加工出口的買賣，如果我們沒有如期交貨，造成客戶停工待料，他們的負責人晚上會睡不著覺的。如果換了我們自己是客戶的老闆的話，也一定是這樣的，這點你該不該為他們考慮呢？如果你能夠為客戶設身處地的想想就不會拖到客戶催貨了，才開始處理。這樣子關心客戶夠不夠呢？還不夠。我們還須要進一步講求關心的方法，使實際的交貨都能如期送達。要做到這點，你就必須確實運用交貨控制表，使貨品適時，適量的交到客戶手上。一開始我就說營業人員要做公司和客戶的溝通橋樑，所指的就是這種意思。

營業人員能以這樣的態度去關心客戶的話，對於無論如何不能延期交貨的案例，就會事先加以關照，對公司或工廠主辦生產排程進度的同仁，或者是自己的主管，妥善說明客戶的實際需要，甚至禮貌一番，請求無論如何要給予協助、配合。這樣子，精神力量就發揮出來了。還有，身為營業人員萬一遇到產品品質不符客戶要求等異常事件，應該在客戶面前擔當起來，誠懇的道歉，並立即設法調換或謀求其他解決辦法，回頭再反應給工廠要求改善，千萬不能在客戶的面前數說工廠的不是。發生了交貨品質異常，究竟應該調換還是理賠才對？理賠的話應該多少才恰當？還有，若是客戶的要求超出公司所核准的範圍，營業人員如何妥善協商洽議？凡此種種，如果營業人員能真正做為溝通的橋樑時，就會思考謀求合理的解決，這樣每經一事，就長一識，判斷力、處事能力就會逐漸增長。

知彼之道

有了這個基礎以後，再來就可以談客戶資料卡的運用。設立客戶資料卡的目的，是要瞭解客戶的營運狀態，經營發展的潛力條件，據

以制定提供配合方針。談這個以前，我再說個實例。我做木材生意時，有很多客戶沒有錢繳保證金，都是我借給他們的。那個時候客戶跟你訂貨，你高興得要請他喝酒都來不及，那有做生意還要客戶給你擔保的事。我做木材生意，對客戶收帳都很寬，可是從來沒有遭過倒帳，或者和客戶爭執。主要原因，除了和客戶建立良好的交情以外，也充分了解客戶，彼此都是規規矩矩在作生意，根本不需要客戶提供擔保。可是國內今天的情形反而落伍了，客戶要提供擔保給賣方。據我的了解，無論日本或美國，都沒有客戶要提供擔保的情形，我們在美國銷售PVC粉，情形也一樣。目前國內作生意，要客戶提供擔保主要原因，是營業缺乏科學管理，沒有追求合理的對策關係所致。以企業內的情形來講，營業所主任對於自己負責範圍內的客戶，應該根據實際交往以及客戶的經營狀態，設訂合理的銷售目標。但是真正做好這個工作的我認為可能一個也沒有，因為客戶資料卡還沒有妥善的整理、建立起來。營業所主任有了完整的客戶資料卡，才能掌握銷售的狀況、客戶的營運情形，訂定推動業務的方針和目標。有了這個基礎，也才能領導、要求屬下的營業人員。因此，我認為，我們營業人員的觀念要有一番的革新，做事情的方法和態度也需要有所修正，才能真正發揮出力量。懂得作生意的道理之後，做人的道理自然就融會貫通，這一點我認為非常重要。

[訂購單](#)