

一天，小陳開心地哼著歌，翹著腿打資料。老王從前面走來，看著小陳說：「哼歌，心情好啊！」

小陳抬頭看了看老王，說：「哼歌，你就知道我心情好啊？」

老王：「行為可以代表一個人的想法跟態度，例如雙手抱胸，代表態度保守，也或許只是冷，但我們都可藉客戶的這些行為，採取不同的作法。」

小陳茅塞頓開地說：「原來只是個動作，就可以知道客戶的想法。趕快告訴我每一個動作背後各自代表什麼意思！」

老王：「你收拾東西一下，我帶你到附近去逛逛，看看客戶出現怎麼樣的動作時，將有成交的機會。」小陳如同小學生一般興奮，飛快地將東西收拾完畢，跟著老王出門。

毫無意願的客戶

老王帶著小陳來到台北東區的百貨公司，一同進入一家高級精品店。店內有幾位衣著華麗的貴婦，正在挑選時尚精品。老王與小陳走到某位貴婦附近，觀察貴婦與店員之間的互動狀況。貴婦站在展示櫃前，冷冷地看著架上的包包。

店員：「您真是太有眼光了！這個包包是這一季的限量款，主打低調奢華，而且皮革的顏色很特別，全球限量只有 50 個，相當適合您。」

貴婦：「不過這款式我不是很喜歡，但顏色看起來不錯。」

店員：「如果是這個色系的皮革包，這邊還有一個更貴氣的款式，請往這邊走。」貴婦跟著店員往左邊移動。

老王和小陳在店內逛了一圈，緩緩地走到貴婦附近。

店員：「您看看這個款式，和剛剛您看的包包是相同的顏色。這個包包整個是鱷魚皮做成的，旁邊加上小羊皮滾邊，造型相當時尚。」

只見貴婦雙手抱胸，冷冷地回答：「沒關係，我自己看好了，你去忙其他客人吧！」店員黯然離去，留下貴婦獨自選包包。

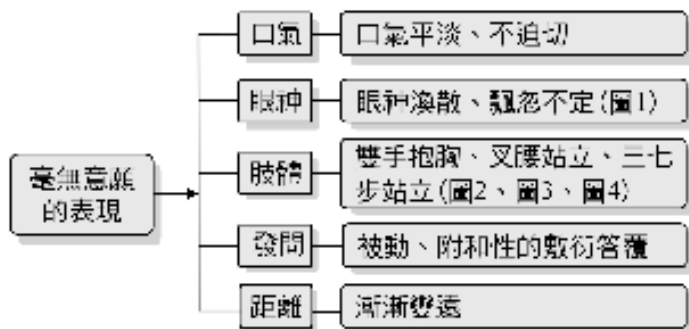
老王拉著小陳離開店面，走到百貨公司外面的休息區，掏出了那本秘笈。「小陳，告訴我你剛剛看到的那位貴婦，你覺得她會買嗎？」

小陳偏著頭，想了一下：「我覺得她不會買，因為她的口氣太冷淡了。」

「除了語氣冷淡，你有沒有注意到她的動作-雙手抱胸，表示沒有購買意願。」老王翻著秘笈，要小陳仔細看這一頁：



秘笈5-1 毫無意願的表現



Rules for Top Sales

學會察言觀色。



圖 1 眼神渙散、飄忽不定

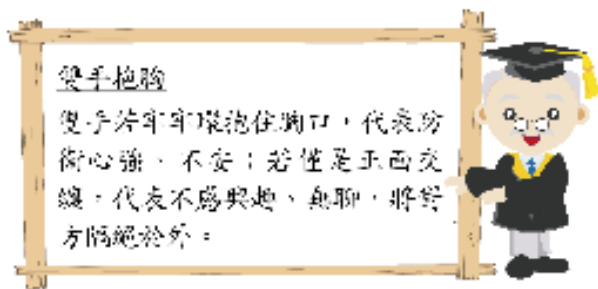
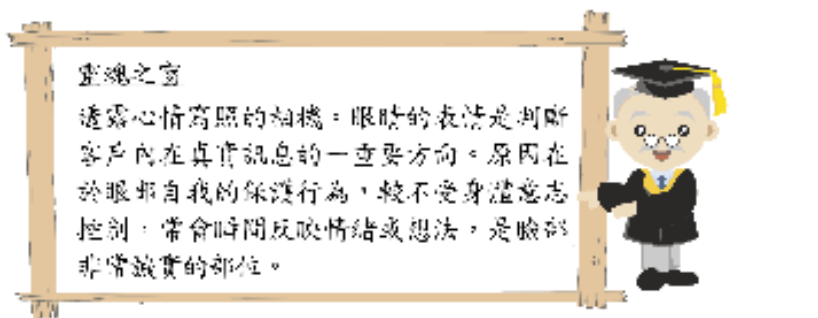


圖 2 雙手抱胸



圖 3 叉腰站立



圖 4 三七步站立

