

dōTERRA®

銷售手冊

Guide for
Wellness Advocates



dōTERRA®行銷之道

與您生活圈中的人分享 dōTERRA產品，可以為他們的生活帶來煥然一新的改變。相信您已見識 dōTERRA健康生活方式所帶來的改變，並清楚了解其所帶來的強大影響力。當您的首要任務是為他人獻上改變生命的產品時，便能自然地銷售與分享。

作為一位"銷售人員"可能令人油生壓迫感。行銷dōTERRA的方式即是透過聯繫、傾聽、建立關係和真誠地關心您生活中的每個人。dōTERRA行銷之道透過將人們與他們所需的解決方案串連，重新定義了銷售一詞，它意味著真摯、誠信和同理心。

將本手冊作為引領您的指南，透過提升您的銷售技巧與熟稔現有工具及資源以帶領您走向成功的事業，以鞏固您作為一位健康倡導者的信念和自信心。

"銷售就是分享您所熱愛且您知道他人也會喜歡的事物。"

—Hayley Hobson

熟稔自己所銷售的產品

當您分享dōTERRA產品時，您是在銷售一種全面的健康生活方式——一種充滿希望、賦能和治癒的生活方式。您正在幫助他人吃得更健康、做更多運動、改善睡眠、降低壓力以及消除生活中的毒素來源。您不僅是在銷售精油；您正在幫助他人擁有更幸福、更健康的生活。

為了幫助他人實踐健康的生活方式，您必須成為產品的活招牌。您越是將產品融入至您的日常生活，越能感受生活中出現的美好改變，您在銷售dōTERRA®產品時將更具自信。



清楚自己的銷售目的

清楚地闡明您分享dōTERRA的目的，此舉對於幫助您持續專注在真正想要的結果來說至關重要。懷抱著分享的心態能為您減輕壓力，您便不需要刻意去想現在該說什麼。透過下方的問題，幫助您釐清銷售dōTERRA®產品的初衷以及健康解決方案。

請問dōTERRA對您的生活產生哪三方面的影響呢？

1

2

3

透過與他人分享dōTERRA產品，您可以為他人的生活帶來哪些改變呢？

您為什麼要向他人帶來這些改變呢？

若他人問您為什麼想要分享dōTERRA產品，您會如何回應？

掌握銷售技巧

遵循銷售流程，或一系列可重複的步驟對於銷售成功至關重要。dōTERRA銷售週期將引領您落實每個步驟，從介紹精油到介紹新人入會並實踐dōTERRA健康生活方式，這些過程對於新夥伴和現有潛在顧客皆可應用。

請記住，人際關係是您首要的關注點，銷售便會順水推舟地展開。在每個階段保持開放的服務態度。您會有機會為他人提供dōTERRA天然的解決方案並予以賦能，因此細心傾聽並了解他們的需求。



全面掌握銷售

您天生便是銷售人員

自孩提時期起，您就已經在銷售且非常成功。在遊樂場上，您想出吸引人的話術說服同學要玩什麼遊戲。即使在昨天，您可能把一家不錯的髮廊、新餐廳或度假勝地成功地推薦給您的朋友，因為您對此充滿熱情並且無法克制欲分享的心情。您是天生的銷售人員。

"好的銷售就是能帶給顧客教育，賦予他們能力根據個人需求做出最佳選擇。"

— Betty Torres

專業的銷售人員

作為一名專業的銷售人員，您的工作是為人們創造價值並幫助他們做出是否前進與否的決定。當做法對的時候，銷售會給人一種自然的感覺，您也會覺得充實且有趣。當您具備專業的態度，您為顧客與自己帶來舒適的交流體驗。您的目標即是在每次互動中營造正向的氛圍。這當中極大部分需要仰賴您所展現的知識和專業能力。

透過以下圖表來檢視專業銷售人員的特質中，有哪些是您需加強的。



業餘者		專業銷售人員
不在乎銷售之產品	➤	熟稔並相信銷售之產品
予人壓迫感	➤	營造分享氛圍
對於拒絕感到挫折	➤	與說"不"的人建立關係
為他人帶來不舒服的感覺	➤	為每個人帶來好心情
不可一世的態度	➤	虛心接納
消極悲觀	➤	正向積極
從不問"為什麼"	➤	對於生活和事業充滿願景
總是有藉口	➤	總是有方法

打破銷售迷思

讓銷售人員更專業的第一步即是打破關於"銷售人員"的迷思。對於銷售的負面刻板印象可能成為您窒礙難行的原因。透過銷售培訓手冊中的此欄位檢驗您對銷售的看法，並且敞開雙手擁抱銷售dōTERRA®生活之道。

試想上一次您與銷售人員發生的不愉快經驗。他們做了哪些您不喜歡的舉動呢？

1

2

3

您的感受如何？試描述為什麼您感到不悅。

我們在探討了負面的經驗後，現在來看看正面的經驗。您可能與銷售人員有著美好的經驗，這位銷售人員準確地助您找到您所需的東西。謹記這些正面的互動並了解銷售人員能發揮的影響。

試想上一次您與銷售人員發生的愉快經驗。他們做了哪些您喜歡的舉動呢？

1

2

3

您的感受如何？試描述為什麼您感到愉悅。

就如同農夫播種般，您所建立的關係需要時間與細心呵護。將每一次的互動視為培養這段關係的重要部分。您今天播下的種子將茁壯成長，並會結下纍纍果實—無論是看著他人享有更好的生活、自己的事業日漸茁壯或是擁有一生知己。



銷售的關鍵要素

先傾聽，再銷售

一位成功的銷售人員深知傾聽是銷售中關鍵的一環。不要讓試圖銷售的心理壓力分散了您對客戶的了解。傾聽能使您了解他人的需求，並進一步為對方提供解決方案以幫助他們終結困擾。

無論您聽起來多有說服力或對產品極具自信，並非所有人都準備好立即購買。根據市場研究報告指出，大多數的銷售見於第五次和第十二次之間的接觸¹，因此，請持續性地為這段關係播種並灌溉。您將會經常發現，今日否決您的人，在未來將是肯定您的人。用心傾聽您的客戶在說什麼並尊重他們，無論他們是否有興趣購買產品。

使用dōTERRA健康金字塔幫助與您共事的每個人了解自身的需求，再進一步透過dōTERRA®產品提供解決方案。

在每個欄位中為自己評分(1-10分)

↑	醫療預防	☐
↑	自主健康管理	☐
↑	減少體內垃圾	☐
↑	休息 & 壓力管理	☐
↑	運動	☐
↓	正確飲食	☐

以傾聽為先

透過提出問題以引領他們進行自我評估：



根據您的分數—哪一個項目最需要額外的支持？

您想要獲取更多天然保健方案的背後動機是什麼？

我們是否可以一起打造一個90天健康計畫呢？

若您將最低評分的項目大為提升，
您的生活將會有什麼改變呢？



提供解決方案

銷售 dōTERRA® 產品能夠為他人的健康問題帶來天然的解決方案以及希望。有些人正在尋覓您所提供的東西，而您的職責便是將這些人與解決方案相互串聯，並幫助他們了解如何改善他們的生活。

反思

評估您過去與銷售人員的互動狀況，並回答以下問題。

若銷售人員滔滔不絕，您做何感想？

您如何避免自己口若懸河而忽略了客戶的需求？

¹ Robert Clay, "與潛在客戶跟進的原因", 發表於2019年01月23日, <https://www.marketingdonut.co.uk/sales/sales-techniques-and-negotiations/why-you-must-follow-up-leads>。



"當您專注於客戶的需求時，他們對於doTERRA®敞開心胸的機率便會越大。懂得拋出正確的問題至關重要。您越了解對方，就越容易找到適合對方需求的解決方案。"

—Melody Watts

使用具影響力的話語

成效較差	成效優異	原因
"我正在銷售精油。"	"我透過天然的解決方案幫助女性改善活力、睡眠與健康，助她們成為最佳的自己。"	許多人皆販售精油。您是提供一種全面的健康生活方式。
"您無須購買產品。"	"在活動接近尾聲之際，我會告訴您如何將精油融入至居家環境中，並幫助您挑選適合您與家人的最佳方案。"	適時導入購買機會，僅此即可。
"若您能提供朋友的姓名給我，將會幫我一個大忙。"	"您知道誰會對此感興趣呢？"	了解他們是否認識像他們一樣對接觸doTERRA感到雀躍的人。
"我感同身受；其他人也是如此。"	"我完全明白您的感受。Maria也說了相同的話。在清楚了解天然保健套裝可以為她的家人提供哪些援助後，她躍躍欲試。"	回應拒絕的方式即為暫且將拒絕事由擱置並舉第三方的經驗為例。
"我們來預約下次的時間。"	"讓我們來約下次小聚的時間..."	"預約時間"一詞聽起來讓人彷彿要赴牙醫預約一般。您想約下次小聚的時間，就好似與親朋好友相聚一樣。

成功的關鍵基礎



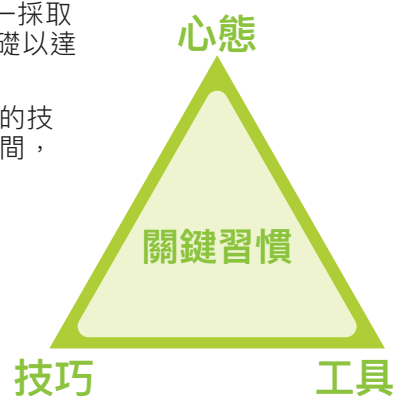
成功的健康倡導者會在三個主要方面培養關鍵的好習慣：心態—思考的方式，技巧—採取的行動以及工具—使用的系統和工具。具有生產力的頂尖銷售人員會著力於這些基礎以達到成功。

自我培養這些成功的關鍵基礎，能加速事業的推動。當您建立起正向的心態、專業的技巧和經過證明有效的工具，您會看到關鍵習慣的成形。發展這些重要的習慣需要時間，因此要持之以恆。

心態

銷售是一種心態，並需要自信——對自己和產品亦是如此。於本手冊之始，您回答了"您的銷售動機"之問題。經常如此自我檢視，謹記自己能為他人生活帶來什麼改變，以及為什麼您要這樣做。正向又自信的心態自然會導向更成功的銷售，並幫助強化關鍵習慣。

自我激勵是正確心態的重要關鍵。當遇到困難或信心動搖時，要找到方法讓自己保持動力。舉例來說，打電話給您的輔導領袖、重新檢視您的願景板或欣賞具有啟發性的影片。銷售過程中難免會經歷挫折，所以當挑戰無可避免地升高時，擁有適切的應對策略以助自己志氣高昂並集中注意力必不可少。



關鍵心態習慣

勾選您已落實的習慣。

- ☐ **擔當責任**—了解您要為自己的成功負責，並不找藉口。
- ☐ **受教**—對於回饋意見抱持開放心態，能接受他人建言。
- ☐ **願景**—知道自己要完成什麼以及為什麼。
- ☐ **堅忍**—不要將他人的拒絕過度歸咎於自身，了解建立關係需要時間，而大部分的銷售是在數次接觸互動後才成功。
- ☐ **正向**—對高品質的產品、提供後盾的公司和團隊夥伴表達感謝，不論他們參與程度的高低。
- ☐ **慷慨**—善待自己與他人；親自與您的顧客和經營者見面。

技巧

成功的健康倡導者各有著不同的天份和強項；然而，他們皆具有一些重要的銷售技巧。讓自己保持紀律的過程是獲取成功的一大要角。發展事業需要高度的自我管理能力。設定目標、保持專注並為自己擬定進度。

"行動是所有成功的基本關鍵。"

—Pablo Picasso

頂尖的銷售技巧

銷售能力頂尖的健康倡導者深諳以下技巧。透過以下內容來加深對每項技巧的認識，並透過勤加練習使自己更具自信。勾選您目前已落實的技巧，計算出總分。若您已全部落實，請重新檢視與改善。

- ☐ 填寫並**持續更新成功步驟清單**(啟動手冊第7頁)。
- ☐ **與他人建立真誠**且值得信賴的連結。
銷售成功與否和您接觸的人數有關(啟動手冊第8頁)。
- ☐ 成功**邀請參加活動**。在您的日曆上紀錄活動日期(啟動手冊第9頁)。
- ☐ 教導**令人讚賞的課程**。
- ☐ 成功介紹新人**入會**(啟動手冊第11頁)。
- ☐ **勇於面對拒絕**(啟動手冊第11頁)。
- ☐ 引領顧客進行健康生活評估，
為他們接下來的三次LRP訂單**設計一份專屬計畫**(啟動手冊第12.13頁和生活手冊)。
- ☐ **號召主辦人**舉辦一場成功的活動(分享手冊)。
- ☐ 鼓勵顧客**經營dōTERRA®事業**(創業手冊)。
- ☐ 總計落實之技巧

關鍵技巧習慣

勾選您已落實的習慣。

- ☐ **負責任**—一言出必行。
- ☐ **時間/優先次序管理**—有效地利用您的時間並安排每週PIPES活動的進度。
將大部分的工作時間著重於IPE活動(邀約、介紹、入會)。
- ☐ **掌握可控之事**—了解自己不可能掌握每件事，但是您能控制自己的反應、進度和行動。
- ☐ **練習**—持續磨練銷售技巧。
- ☐ **一致性**—將心力放在能使成果開花結果的活動上。

成功的關鍵基礎

工具

通往成功最有效的途徑之一即是使用一套經認證過的系統和工具。dōTERRA®提供一切您所需的工具，可以有效介紹精油、教育、入會並讓顧客透過天然的解決方案享受健康的生活方式，同時加速您的事業發展。



訓練系統手冊

事業訓練系統是由dōTERRA領袖們所撰寫，提供經過證明有效的方法和資源，以幫助您成功銷售產品以及事業成長。當您學習此事業訓練系統時，您將發現其中的每一種工具都有一個目的。您可以使用這些手冊來進行不同的工作，並讓培訓他人變得更簡易。前往 dodoterra.com 的訓練系統手冊之頁面深入探索。

關鍵的工具習慣

勾選您已落實的習慣。

- ☐ **紀律**—努力工作，不間斷地使用工具和系統，而非浪費時間白費工。
- ☐ **系統**—聚焦於dōTERRA銷售流程的每一步驟，落實系統並培訓他人做同樣之事，例如事業訓練系統。
- ☐ **準備**—於您的LRP訂單增加關鍵工具，以獲取您所需的東西且不感到匆促。

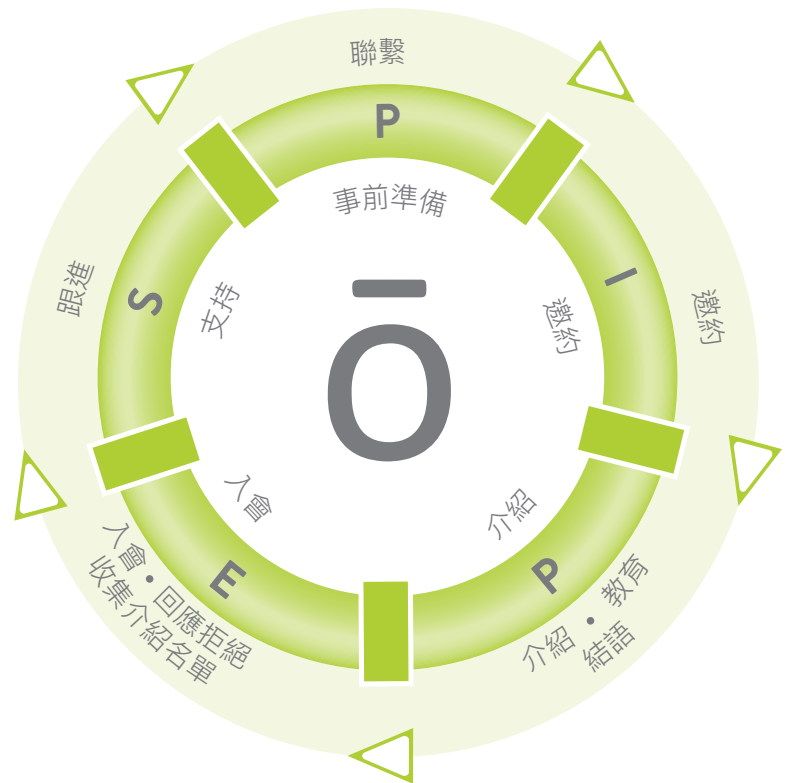
dōTERRA®銷售循環

dōTERRA的銷售循環是一系列可不斷反覆的步驟；從介紹至入會，當您分享dōTERRA的健康生活方式時，可作為您的指南。

九個簡單步驟

- 1 聯繫
- 2 邀約
- 3 介紹
- 4 教育
- 5 結語
- 6 入會
- 7 回應拒絕
- 8 跟進
- 9 收集介紹名單

這些步驟巧妙地融合至您已熟稔的PIPES架構中，為您提供一個清晰的路徑圖，助您在介紹訊息和引薦新顧客時不會遺漏重要的步驟。相信這個流程以助您邁向成功的道路。



落實dōTERRA銷售循環

我們將在接下來幾頁中，帶您深入一窺dōTERRA銷售循環的九個步驟。

在每一個步驟中，您將會：

- 學習更深入的定義。
- 閱讀發展技巧的實用方法。
- 練習範本。
- 自我評分自信心程度。

想要進一步發展您的銷售能力，將這些培養技巧付諸實現，您將蛻變為您冀望成為的自信、專業之健康倡導者。



dōTERRA® 銷售循環

步驟 ①：聯繫

隨時隨地與人建立真誠的關係。獲取他們的聯繫訊息以便繼續建立友誼。dōTERRA是一家著重關係的企業。無論是一段現有或新的關係，在每一次交流中建立信任。透過分享您所熱愛的事物以改變生活—無論您身處何處或與誰共處。

技巧培養：

- 面帶微笑並直呼其名。
- 透過發問與傾聽了解對方的興趣和需求。傾聽勝於言談。
- 列出您所有認識重視健康、目標和自由的人。與他們培養良好關係。
- 保持正向態度。人們將被您的正向態度所影響。
- 聯繫並非一次性的活動。持續性地保持聯繫，並在時機成熟時將dōTERRA產品介紹給對方。

“範本
您好嗎？您的家人好嗎？
最近在生活中的有什麼新鮮事嗎？”



您在聯繫方面的成效如何呢？

以1-10分為自己的自信程度評分，
10分代表非常有自信。



"比起在兩年內試圖等他人對您產生興趣，透過對他人感興趣，您可以在兩個月內結交更多朋友。"

—Dale Carnegie

步驟 ②: 邀約

與您的聯絡人名單或成功步驟清單上的人聯繫，邀請他們參與課程或活動。一個成功的邀請是具有獨特性、熱情、傳遞價值並對受邀者釋出真誠的關懷。當您透過實際關心每一個人，與他們建立關係並感同身受他們正在經歷的事，您將了解每一個人所重視之事為何，您的活動邀約自然也變得真誠。

技巧培養:

- 當您與對方通話時，即便對方看不見您，依舊起身、微笑並保持熱情。此舉將有助於您充滿自信，對方也能感受您聲音中的喜悅。
- 於此階段的目的是與名單中的人聯繫，並非銷售。請不要嘗試銷售產品。於課堂中或一對一面談時銷售。
- 於日程安排時，隨時備有兩場以上的課程或活動時間供受邀者選擇。
- 保持樂觀態度，不要擔憂結果。人們通常在點頭答應前會拒絕數次，因此，持續性地建立關係。
- 有些人會答應，有些人會拒絕，有些人則會根據您的對應方式而有不同的答案。記下每次有效的應對方式。

“

範本

嗨，您好嗎？可否借用您一點時間呢？太棒了，我現在正好有空。我一直有在鑽研精油的相關知識，精油為我與家人帶來巨大的影響。我們將精油用於生活中的大小事：睡眠、能量補充、增強免疫力、無毒清潔—所有您能想到的！我知道您一直以來深受_____（例如季節性威脅、頭痛）所苦，我因此想到了您！我即將舉辦一場健康課程，由一位專家主講_____，我希望您可以成為我的座上賓。星期四晚間7:00於我的家中，我們亦可在下週一共進午餐。不知道哪一種適合您？”

”

於啟動手冊中的dōTERRA®銷售循環參閱更多範本。



您在邀約方面的成效如何呢？

以1-10分為自己的自信程度評分，10分代表非常有自信。

"人們喜歡談論四件事：他們的健康、財務狀況、心理健康和人際關係。我的首要之務是停下來、傾聽並且建立關係。這是我做過最輕鬆的工作了。"

—Kacie Vaudrey



dōTERRA® 銷售循環

步驟 ③: 介紹

在dōTERRA銷售循環的介紹階段中，潛在顧客將意識到他們的需求。此舉創造了購買氛圍。在活動之初，帶領大家辨別當前的健康狀態以及欲達成的健康目標之間的差距。其中一種方式是透過生活手冊中的dōTERRA健康金字塔為自己評分。清楚闡明您將向他們展示能夠改變其生活的東西，並讓他們知道在活動尾聲時有機會購買。

技巧培養:

- 強而有力的開場白。
與參加者產生共鳴並展示您為他們服務的決心。
- 摒除分心因子。關掉電視並讓大家齊聚一室。
- 做好準備、充滿自信並於言談之中保持熱情以掌控全場氣氛。
- 避免使用填補空白、無意義之詞語，例如"恩"、"喔"以及"您知道"。
- 為他們的問題尋找解決方案，而非產品。
- 詢問每一位參加者的參加動機，並了解他們在尋覓的解答為何，以便在活動中涵蓋其中。
- 於活動前，練習您的一分鐘dōTERRA分享故事，讓敘事更顯自然流暢。

“

範本

歡迎各位，很開心能見到大家！我熱愛分享dōTERRA的神奇力量以及它如何改善許多人的生活。dōTERRA生活方式改變了我與世界上許多人的生活。今晚，我們將深入探索天然的解決方案以補充我們的能量、增進免疫系統、改善睡眠、減少焦慮情緒，甚至是減少家中有毒產品的使用。在課程尾聲，我將為您展示如何將這些天然解決方案帶入居家環境中，並幫助您選擇最適宜家人使用之方案。非常開心見到每一位與會者！

”



您在介紹方面的成效如何呢？

以1-10分為自己的自信程度評分，
10分代表非常有自信。



"專注於為顧客創造價值。我們是解決方案提供者。當我們為他人的問題提供解答，此舉創造了價值並能使銷售成功——一次又一次的成功。"

—Sherri Vreeman

步驟 ④：教育

在dōTERRA銷售循環的教育階段，我們將介紹階段中所創造的需求與能夠幫助他們的特定dōTERRA®產品相互連結。於整堂課中打造精油體驗，讓他們能夠親身體驗精油的力量。展示dōTERRA產品能夠如何幫助他們達成健康目標。解釋天然解決方案有效的原因，並親自展示使用方式。請謹記，第一次的精油介紹可能令人不知所措，因此請進行簡短有力的介紹。

技巧培養：

- 列舉出產品的主要功效，並展示它們能以何種方式支持您的健康。
- 此活動的目的為招募入會以便新會員可以開始探索，而非教授與會者一切有關產品的知識。
- 於活動之中提出問題。
- 於活動中，使用與會者的姓名以強化個人體驗。
- 於活動過程中錄影，以便日後觀賞並從中改進。
- 將精油傳遞於與會者間。
於活動中打造使用產品的體驗。

活動中的提問

"您想要增加哪些感受？您想要減少哪些感受？"

"有沒有哪些您欲達成但做不到的事？"

"這會如何影響您的生活？"

"您目前的解決方法是什麼？其中的花費多少呢？"

"您目前的解決方案成效如何呢？"

若我向您展示可以有效幫助_____，它不僅易於使用且價格合理，您有興趣探索嗎？"

"若_____並非考量點，
這會如何影響您的生活品質呢？"



您在教育方面的成效如何呢？

以1-10分為自己的自信程度評分，10分代表非常有自信。



dōTERRA® 銷售循環

步驟 ⑤: 結語

dōTERRA銷售循環的結語階段是您總結活動重點、說明會員資格和入會套裝選項並介紹入會選項之階段。結語階段好比一項幫助人們做出最佳且適宜選擇的服務。提醒活動與會者，透過"一本書和一組精油套裝"便能迎刃而解居家環境80%的健康問題。用心想出一段真摯的結語，並不斷練習直至熟練。

技巧培養：

- 請記住，銷售成交是您為他人所做而非對他人所做之事。您正為他們提供可改變生活的大地珍貴餽禮。
- 於總結時，避免使用"您是否還有問題？"。這將扼殺了勢態。請改問下方所列出適合結語的問題。
- 建立他們的信心，以帶領他們找尋自身所需的最佳套裝。
- 把一切帶回他們的優先需求。為他們介紹解決難題的方案，並把方案送到他們的手上。

在活動過程中練習結語問題

"為什麼您覺得您的配偶會對於家中擁有這些產品而高興呢？"

"若接下來這幾個月，您將碰到其中一種的挑戰，而您已將這些產品部署於家中，您覺得如何呢？"

"若您能為家中帶來更安全、便宜且有效用的保健選項，這將對您的家庭有何助益？"

“

範本#1

若我理解正確的話，聽起來壓力管理是您的首要之務。讓我於您手中使用正確的精油，並為您消除壓力。我建議您從芳香調理心情套裝開始。

範本#2

讓我問您一個問題。截至目前為止，您已經體驗部分產品並且了解它們所帶來的功效，以及產品的安全性，您可以了解為什麼有這麼多人使用嗎？好的，很棒。現在是大家最喜歡的環節。我今晚可以接受各位的訂購。您的產品將在接下來幾天內抵達，您便可以開始踏上全方位的健康新生活。

請翻到課程講義背面，填妥訂購單上有底色的區塊，我將會逐位上前為各位解答。

”



您在結語方面的成效如何呢？

以1-10分為自己的自信程度評分，
10分代表非常有自信。



步驟 ⑥: 入會

帶領顧客填寫訂購單上有底色區塊，他們便可將精油帶回家使用。在房間內走動，並為參加者個別解答。分享您對套裝的喜愛以及您認為適合他們的原因。將一切與他們的健康優先考量結合，以及該套裝如何滿足他們的需求。清楚點明購買套裝能使他們手頭上擁有多樣產品而不僅是一兩件產品之重要性。

技巧培養：

- 大腦對於眼花撩亂的選擇容易說"不"。避免展示過多的產品。展示部分產品，提供獨家優惠並讓一切從簡。您亦可考慮贈送野橘精油給在活動中訂購的與會者。
- 將大部分的人招募為自用會員。將欲分享或建立事業者招募為健康倡導者。
- 積極談論關於內容物更多的套裝，以便參加者可以於家中使用各式的產品並享受其功效。
- 集中焦點於dōTERRA®全面健康生活方式的益處。

“

範本

當我入會時，我以一組套裝入會，而我發現它自一開始便予我最佳的價值。我的家人一開始使用天然保健套裝。此套裝包含許多對於甫踏上此道路所需的明星產品——它們有效幫助睡眠、免疫系統、能量、注意力，甚至包含能用於烹飪和清潔的精油。用途不勝枚舉。

”

欲知更多關於如何成功介紹入會的範本詳情，請參閱啟動手冊第11頁。



您在入會方面的成效如何呢？

以1-10分為自己的自信程度評分，10分代表非常有自信。



dōTERRA® 銷售循環

步驟 7: 回應拒絕

在銷售循環中，回應顧客拒絕是一項重要的任務。提出互動性的問題，讓顧客分享自己的經驗和顧慮。少說多聽。透過發掘顧客真正的需求，幫助他們找到解決方案，您將能夠克服他人的拒絕回應。詢問他們是否會進一步考慮把精油帶回家。

以下步驟是回應顧客拒絕的方法框架。

- 1 認同他們的顧慮是真的。人都有被聆聽和理解的需求。
"我可以理解為什麼您有這樣的顧慮。"
- 2 用您自己的話總結他們的顧慮，並表達同理心。準確地理解問題並觀察對方言語背後的情緒至關重要。請確定您和他們的理解為一致的，並回應他們的情緒。
"如果我的理解正確，您認為購買一組套裝會超過您現階段的預算。對嗎？我完全可以明白您有預算上的考量。"
- 3 徵求他們的同意一起來探討其他選項的可能性，並集思廣益找出解決方法。此舉賦予顧客在對話中的主導權，並幫助他們投入其中以尋覓解決方案。"我認為我們可以一起找出適合您的解決方案。我們可否一起集思廣益想出解決方法呢？"
- 4 以第三方的經驗為例，說明他們是如何解決同樣的困難。分享真人真事的故事能為顧客產生進一步共鳴並使他們安心，因為您曾經幫助他人克服難題。
"上週，Susan也跟您有一樣的顧慮，她遂舉辦了一場活動並邀請了十個人，她因此有了收入可以購買她夢寐以求的套裝。她感到非常開心！"
- 5 發出邀請函。藉著您在集思廣益過程中所激發的動力，幫助顧客在入會過程中更勇於邁進。
"您願意邀請朋友來參加一堂課，讓您有機會得到您想要的套裝嗎？"

針對導致他們擔憂的原因提供友善且真誠的解答。將他們共同的拒絕原因視為重要的指標，以此精進努力。



您在回應拒絕方面的成效如何呢？

以1-10分為自己的自信程度評分，
10分代表非常有自信。



"僕人式銷售是給予而不求回報。您不必擔心銷售成績，而是站在顧客的角度，並為他們找尋開創價值的機會。"

—Neal Anderson

技巧培養：

- 當您想要介紹一位顧客入會時，可能會遇到幾種常見的拒絕理由。針對下面的拒絕理由做好準備，預先練習如何應對以使自己更有自信。

常見的拒絕理由	參考說法
為什麼要選擇 dōTERRA®精油？ 	"我明白您為什麼有這樣的顧慮；市面上有各式各樣不同品牌的精油，要從何選擇確實令人困惑。Irena在上週跟您有一樣的顧慮；我可以跟您說說我是如何與她分享的嗎？我向她說明，dōTERRA是業界經過檢測認證和最值得信賴的領導品牌。我們96%的產品為獨家生產，由技術純熟的小農於理想產地種植，使精油的功效臻於完美。Irena透過sourcemeto.com網站了解更多資訊後，對於dōTERRA的與眾不同更是讚嘆。您與您的家人值得擁有純淨、有效的精油。您想今天就下單並親身體驗我們精油嗎？"
金錢 	"我明白您為什麼有這層顧慮。若我的理解正確，您認為購買套裝的價格遠超過您目前願意投入的預算。對嗎？我覺得我們可以一起想出適合您的解決方案。您願意了解以下幾個方案嗎？Susan在幾天前也說了相同的話，但當她將平時投注於護膚產品中的花費加總，她便發現透過轉換使用dōTERRA產品可變相為她省錢。她非常喜歡天然保健套裝，該套裝為她的家人提供全面的支持力。您願意重新分配您的預算，並將每天使用的居家用品以更天然、更優質的dōTERRA產品代替嗎？"
配偶 	"我完全了解您的狀況。您擔心老公不同意您購買這些產品，對嗎？我認識許多跟您擁有同樣顧慮的人—可以讓我分享他們後來是如何奏效的嗎？我發現當人們接觸精油後，他們的心態漸趨開放。您是否願意將舒緩複方精油的試用品帶回去讓您老公試試看？"
沒有感到需求 	"我了解，一開始我也認為我不需要精油。您在課堂中提及您需要更多的體力。幾週前，我在與Whitney的言談中發現她也有同樣的問題。她在試過dōTERRA Lifelong Vitality Pack®終生保健套裝後，重拾能量並發現不適感減緩。我們現在有30天滿意保證dōTERRA Lifelong Vitality Pack®終生保健套裝供您選購。您是否願意在這30天內試試看成效優劣，若成效不佳我可以幫您處理後續退款手續？"
從多層傳銷通路購買 	"我完全明白，很多人皆有此顧慮。我最喜愛的一件事是dōTERRA在網絡行銷業界是獨一無二的。事實上，購買dōTERRA 產品的人當中有82%為一般消費者，他們並沒有在銷售產品。這在直銷業界實屬罕有。我們有這麼多一般顧客的原因就是因為我們的產品經過檢測並值得信賴，顧客可以放心使用。您是否願意成為百萬顧客之中的一份子，透過天然的解決方案來改善您的生活呢？"

分辨拒絕理由的類型

在培養出克服拒絕回應的能力後，您將可以分辨出兩種拒絕類型：真正的顧慮與空泛的藉口。分辨其中的差異，您便能知道何時與如何進行處理。

真正的顧慮	藉口
真實、緊急、詳細說明	空泛、瑣碎、不明確的
可解決的	浪費您的時間
顯露興趣	表現冷淡
出於想了解的渴望	出於缺乏動機
要完成銷售時出現的障礙(如價格、恐懼等)	不想購買的合理化理由

您是美好希望的傳遞者。當您專注於服務他人時，您所傳遞的希望足以點燃行動之火，並一掃拒絕的憂慮，真實的愛與關懷會隨著您的了解成長。

dōTERRA® 銷售循環

步驟 ⑧：跟進

在您的日曆進行下一步。為每一個加入會員者安排健康生活方式評估的時間。對於事業經營有興趣者，安排事業評估的時間。無可避免地，您會發現有些人尚未準備好入會。持續培養灌溉這段關係。鞏固的人際關係是您事業中最有價值的資源。

技巧培養：

- 與每一位顧客安排健康生活評估，檢視他們的健康目標並邀請他們參加忠誠顧客獎勵計劃。
- 永遠不要在未安排下次日期和時間的情況下結束課程或一對一面談。
- 以愉悅的心情保持堅定的態度。

“

範本

如同我在課堂中所說，我們的下一步是安排健康生活評估以教導您們如何使用套裝中的產品。過程僅需30分鐘。我在週三晚間七點半或週四早上十一點皆有空。哪一段時間符合您們的需求？

”



您在跟進方面的成效如何呢？

以1-10分為自己的自信程度評分，
10分代表非常有自信。

"人們喜歡健康生活評估，因為這是眾所盼望的客戶服務。"

—Rod Richardson



步驟 ⑨：收集介紹名單

利用活動中延續的熱絡氛圍收集介紹名單，並和活動參與者安排下次的活動時間。您可以預期參與者可能同時也想幫助他們的親朋好友。若您直接問"您還認識誰想參加活動呢？"，他們可能腦中一片空白。透過點出不同類別的相識之人—朋友、家人、同事等，幫助他們回憶。

技巧培養：

- 邀請參加者為他們的朋友舉辦一場活動。事曆中總是備有兩個活動時間選項以供選擇。
- 為舉辦活動者提供獎勵。利用LRP點數購買較不昂貴之獎勵禮物。
- 避免使用"推薦"一詞。而是在活動中詢問他們是否想到哪個人對此活動也感興趣。

“

範本

個人：

我非常開心今晚與您共事，也知道您十分喜愛您的入會套裝。我發現許多人在活動開始後的十分鐘，便想到其親朋好友也會如同自身一樣對此活動感興趣。我想要為那些錯過的人再次舉辦課程。您是否在課堂中想到誰會對此有興趣：朋友、家人、運動夥伴或是教友？

團體：

活動至今，您的頭腦想必已經想到3或4個，甚至20個對此堂課有興趣的人。若您欲舉辦課程，請在活動結束後找我，我們一起規劃下次的課程。但手腳要快，先到先得。

”



您在收集介紹名單方面的成效如何呢？

以1-10分為自己的自信程度評分，10分代表非常有自信。



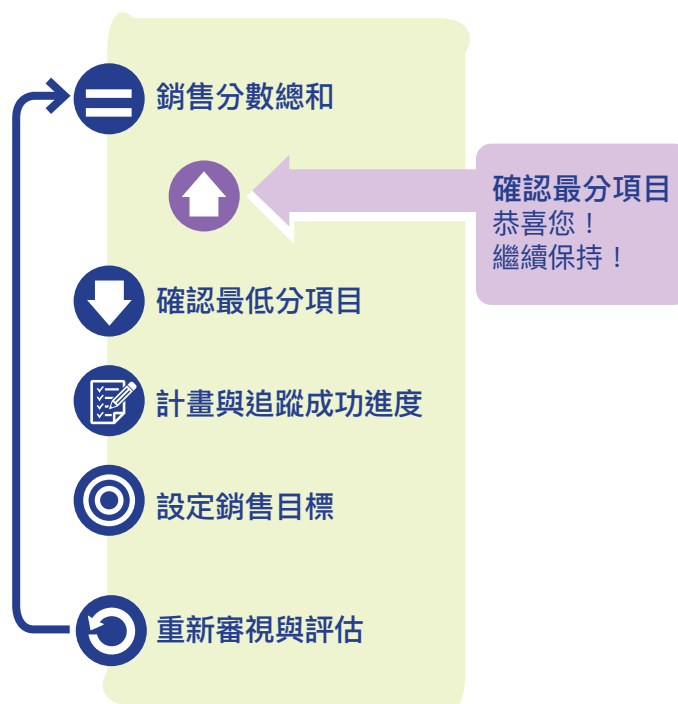
釋放您的潛力

透過本手冊，作為健康倡導者的您習得了幫助釋放潛力的基本原則。您了解銷售dōTERRA®生活之道意味著為他人服務並建立關係。在洞悉自己銷售dōTERRA®產品的動機並打破一切迷思後，您正式擁抱銷售人員這個身份。您已習得基本技能、明白成功的基礎—心態、技巧和工具—並熟稔dōTERRA銷售循環。持續性地落實這些銷售原理，並將自己的技能付諸實現以達成設定的目標。

計算您的銷售成績

將前幾頁的分數記錄在第一列中，以對您目前的銷售分數有全面的概念。此銷售分數將使您的進步可量化，並幫助您輕鬆辨別自己的強弱項。

銷售成績	今日日期	Revisit Quarterly:		
		日期	日期	日期
頂尖的銷售技巧(第9頁)				
聯繫(第12頁)				
邀約(第13頁)				
介紹(第14頁)				
教育(第15頁)				
結語(第16頁)				
入會(第17頁)				
回應拒絕(第18頁)				
跟進(第20頁)				
收集介紹名單(第21頁)				
銷售分數總和				



指導您的團隊

此手冊是指導您的團隊和開發其銷售能力之一大利器。鼓勵您的團隊夥伴詳閱本手冊並記錄他們的分數。當您在指導他們時，首先詢問他們目前的銷售分數為何，並幫助他們精進需改善之項目。

計畫與追蹤成功進度

檢視您在銷售循環中最傑出的兩個項目。從中分析您於其中運用了哪些獨特的技巧和才能以達成功，接著將相同的技巧套用在您最弱的兩個項目中。舉例來說，若您對於邀約極具自信，但不善於進行結語，從中解構您於邀約階段時使用哪些技巧，並檢視如何將這些技巧運用於結語階段。打造一份計畫表以提升您的分數。請試著落實本手冊所列舉的技巧培養建議、透過角色扮演練習，抑或是尋求上線領袖的幫助。

1

最低分項目

您將採取哪些具體行動以改善此項目？

您將於何時採取行動？

您將如何知道您已做出改善？

2

最低分項目

您將採取哪些具體行動以改善此項目？

您將於何時採取行動？

您將如何知道您已做出改善？

設定銷售目標

現在，您已經知道要從何著手，可以設定銷售目標。

您的團隊業績(OV)銷售目標：

未來30天？ _____ 未來90天？ _____ 未來12個月？ _____

若您達成目標，您將如何慶祝？

重新審視與評估

定期重新審視您的銷售得分，將您的努力重新集中於最能從改進中受益的項目。當您全心投入並看到銷售分數上揚，您將會自dōTERRA銷售之道中獲取雀躍感，並享受因建立起蓬勃事業所帶來的紅利。

當您看到他人成長和改變時，您將會發現dōTERRA®事業不僅止於顧客和銷售，同時還體現了為社區、為世界所帶來的改變。

“當您分享dōTERRA®產品時，您將為所愛之人、您的社區以至於整個世界帶來希望和健康。dōTERRA銷售之道是為他人服務。一次一滴，一次一個人，我們正在為這個世界提供全面性的健康解決方案。”

—Greg Cook, 創辦團隊



