

dōTERRA®

銷售

健康倡導者
銷售指南



dōTERRA®美商多特瑞的銷售精神

和你的親朋好友們分享dōTERRA®美商多特瑞，能幫助他們徹底改變生活。你已體驗到dōTERRA®美商多特瑞健康生活方式帶來的變化並且深深了解它強大的影響力，當你的主要目標是幫助其他人也能擁有改變一生的產品時，銷售就能水到渠成。「推銷員」這個概念有時候會讓人感到害怕，但dōTERRA®美商多特瑞的行銷之道在於透過接觸、傾聽、建立友誼以及真誠地關懷你周遭的人來服務他人。dōTERRA®美商多特瑞的銷售精神以提供人們需要的方式，重新為銷售賦予真誠、正直與感同身受的新內涵。

請將這本手冊當成一本工具書，透過提升自己的銷售技巧和了解可用的工具和資源，來幫助你成功經營事業，從而增強你做為健康倡導者的信念與自信。

熟悉你的產品

當你分享dōTERRA®美商多特瑞的產品時，你推廣的是健康的生活型態，帶來希望、賦能與療癒。你正在幫助大家於生活中改善飲食、增加運動、提升睡眠品質、減少壓力以及捨棄有毒產品。你不只是販售精油，你正在幫助每一個人能活得更快樂以及活得更健康。

為了要幫助其他人也能夠了解健康生活型態的潛在力量，你需要能成為自己產品的代言人。

當你越懂得如何在生活中善用更多的產品以及改變你的生活型態時，你就能越有自信地與其他人分享dōTERRA®美商多特瑞產品。

“銷售其實就是和他人分享你熱愛而且相信他們也一定會喜愛的事物。”
——海莉·霍伯森



掌握銷售的初衷

清楚表達你分享dōTERRA®美商多特瑞的原因能幫助你專注在真正渴望的成果。當你不刻意思考如何表達時，你的分享比較不會讓人感到壓力。請利用以下的練習幫助自己釐清銷售dōTERRA®美商多特瑞產品以及健康生活方式的初衷。

舉出三點dōTERRA®美商多特瑞如何影響了你的生活。

1

2

3

透過分享dōTERRA®美商多特瑞的產品，你能為他人的生活帶來什麼樣的改變？

為什麼你想要改變他人的生活？

如果有人問你分享dōTERRA®美商多特瑞的原因，你會怎麼回答？

熟悉銷售方式

遵循一套銷售模式，或者說一系列可重複的步驟是成功銷售的關鍵。dōTERRA®美商多特瑞的銷售循環，從介紹精油再到選擇dōTERRA®美商多特瑞健康生活方式成為會員，一步步帶領你接觸新朋友和合適的人選。

請記得當你專注在建立良好的關係時，銷售自然而然就會發生。每一個階段請都保持服務的心。

你擁有以dōTERRA®美商多特瑞的天然保健方案來賦能予他人的機會，因此請傾聽並且了解對方的需求。



迎向銷售

每個人都已經是銷售員

從小的時候開始你就已經是成功的銷售員。玩遊戲的時候你就懂得如何利用令人信服的語氣，說服朋友同意今天你想玩的遊戲。可能就在昨天，你已經和朋友成功推薦一家美髮沙龍、新的餐廳或是度假勝地，因為你對這些事物充滿熱情，無法不和其他人分享。我們的一生一直都在扮演銷售員的角色。

專業的銷售員

身為專業的銷售員，你的任務就是要為人們創造價值並且幫助他們決定前進與否。只要正確地執行，銷售其實是非常自然的過程，還能帶來滿足以及趣味。懷抱著專業的態度，你就能為顧客與自己創造一個愉悅的經驗。你的目標就是在互動的過程中營造一個正面的體驗，要達到此目的，很大一部分取決於你展現的知識與專業技能。利用下表檢視並提升你做為專業銷售員的技能。



“好的銷售就在於教育消費者，讓他們擁有依照個人需求做出正確決定的自主能力”
——貝蒂·托雷斯

業餘	專業
不在乎銷售什麼產品	熟悉並且相信產品
給人帶來壓力	營造分享的環境
被拒絕而沮喪	與回絕的消費者建立良好關係
讓人不知所措	讓人擁有好心情
「我最懂」的態度	「我很願意提供協助」的態度
負面	正面
不知道為何而做	對人生與事業充滿願景
找藉口	找方法

打破誤解

迎向銷售的第一步就是打破對於「銷售員」的誤解，也許對銷售員的負面刻板印象是讓你無法成功銷售的原因。請利用銷售手冊裡以下的練習，檢驗你對銷售的想法，繼而迎向dōTERRA®美商多特瑞的銷售精神。

回憶最近一次對銷售員產生負面印象的經驗。他們做了什麼讓你有這樣的印象？

1

2

3

你那時有什麼樣的感受？描述說明是什麼讓你有這樣負面的感覺。

我們了解可能造成負面印象的原因後，讓我們來看看正面的經驗。你應該也曾有過遇到幫助你滿足需求的銷售員的美好經驗，記得此類經驗中的互動情況非常重要，才能了解專業銷售員可以帶給人的影響。

回憶最近一次對銷售員產生正面印象的經驗。他們做了什麼讓你有這樣的印象？

1

2

3

你那時有什麼樣的感受？描述說明是什麼讓你有這樣正面的感覺。

如同農人播種，經營關係需要時間與關心。珍惜每一次的互動，相信這都是培養關係的關鍵。今天播下的種將會茁壯，你也會擁有豐碩的果實，包含是目睹他人擁有更美好的生活、自己事業的成長或是擁有一生的朋友。



銷售關鍵

傾聽再行動

成功的銷售員深知傾聽是成功的關鍵。別讓銷售的壓力導致你無法專心傾聽消費者的需求，請記住這是一個經營關係的過程。傾聽使你能夠了解他人的需求，以便你能提出幫助他們解決挑戰的方案。

不論你是否極具說服力又或者對產品自信滿滿，不是每個人都會馬上掏腰包購買。行銷研究指出，大部分的購買會在第五次到第十二次的接觸中發生，因此請持續播種以及灌溉關係，你會發現擁有接受對方拒絕的雅量會為你帶來日後成交的機會。傾聽消費者的心聲並且表示尊重，不論他們是否有興趣購買產品。

請使用dōTERRA®美商多特瑞的健康生活型態金字塔幫助你每一位的顧客辨別需求，再以dōTERRA®美商多特瑞的產品提供他們解決方法。

請針對以下項目自我評估（1-10）



以傾聽來引導

透過提問引領他們進行自我評估：

“我們來看看你評估的結果，你覺得哪些方面最需要協助？
你會想要進一步了解天然保健方案的動機是什麼？
我們可以一起來規劃九十天的健康生活計畫嗎？
你覺得如果我們針對分數最低的項目著手改善，生活會有什麼改變呢？”

提供方法

銷售dōTERRA®美商多特瑞的產品是以提供改善健康問題的天然保健方案為人們帶來希望。其實許多人正在尋找的東西正是你所擁有的，而你的任務就是讓這些人獲得解決問題的方法，讓他們能親自體驗改善的生活。

借鏡思考

評估過去你和銷售員互動的經驗，接著請回答以下問題：

銷售員不停地說讓你有什麼樣的感覺？

如何避免說太多，繼而有機會傾聽了解消費者的需求？



“當你專注在顧客的需求時，你讓他們接受dōTERRA®美商多特瑞的能力就會提升。成為問對問題的專家。越了解他們就越容易找到符合他們需求的方法。”

——美樂蒂·瓦茲

強而有力的說話技巧

低技巧	高技巧	原因
「我賣精油。」	「我專門幫助女性透過使用天然方法提升活力、睡眠品質和健康，成為最棒的自己。」	賣精油的人非常多，你提供的是一個全方位的健康生活方式。
「你不需要買任何東西。」	「課程結束後我會告訴大家如果想要在家使用精油該怎麼開始，並且協助你找到最適合全家人的方案。」	提供大家一個購買的機會，讓消費者自發行動。
「如果你能告訴我你朋友的名字會對我有很大幫助。」	「你覺得還有誰會有興趣，我可以和他們聊聊呢？」	了解他們是否認識其他也會對dōTERRA®美商多特瑞感興趣的人。
「我了解你的感受，其他人也是一樣的。」	我完全了解。瑪麗亞之前也說過類似的事情。但了解到養生套裝能為全家人帶來的益處後，她很興奮能開始使用精油。」	面對回絕時可以轉移話題，分享另一個人的使用經驗。
「那讓我們訂下之後見面的時間。」	「那我們之後要不要約個時間喝咖啡、聊聊天呢？」	使用「訂下」會讓人有壓力且過於正式，應該要讓對方感覺就像是和朋友與家人約見面的時間一樣輕鬆。

成功的基石



成功的健康倡導者會依照以下三個面向建立關鍵的習慣：思維—你的思考方式；技巧—你採取的行動；還有工具—你使用的系統與工具。擁有頂尖績效的銷售員透過深耕這些基礎獲得成功，培養自己成功的基石繼而加速事業的成長。

當你建立起正面的思維、專業的技巧以及使用通過考驗的工具，你就會發現幫助成功的習慣正在形成。建立這些關鍵的習慣需要時間，請保持耐心持續努力。

思維

銷售就是一種思維方式，需要信心—不論對自己、對產品皆是。手冊的一開始你已經進行過了解銷售初衷的練習。時時回顧這個練習的答案，提醒自己能為他人生命帶來的改變以及你為什麼希望帶來改變。正面與自信的態度和自然而然引領你走向成功的銷售並且幫助強化關鍵的習慣。

自我動機是正確思考方式的要素。找到面臨挑戰以及自信心動搖時能讓自己依然前進的動力。例如聯繫你的導師、回頭檢視你的願景圖或者觀看勵志的影片都會有幫助。挫敗在銷售中是不可避免的情況，因此當困難無可避免地出現時，擁有讓自己保持積極正面、專心一致的方法相當重要。



關鍵的思維習慣

開始施行的過程中請確認以下思維習慣：

- 責任感**—認識到你的成功唯有自己可以負責、不找藉口。
- 虛心受教**—對於他人的批評指教懷有開放的態度。
- 願景**—了解自己的目標與初衷。
- 堅持**—被拒絕不是因為自己不好，瞭解建立關係需要時間且大部份的銷售需要大量的接觸。
- 正面**—對於高品質的產品、你所代表的公司以及團隊成員都要懷抱感謝之心，不論他們參與度的高低。
- 親和力**—對自己與他人寬容，依照顧客和經營者的需求提供幫助。

技巧

成功的健康倡導者擁有多樣的才賦與能力，不過有幾項是共通的。成功有很大一部分來自於保持紀律。自行經營事業需要高度的自我管理，你可以設立目標讓自己勇往直前並為自己訂定計畫。

頂尖銷售技巧

業績卓越的健康倡導者都熟稔這些技巧。利用下方的這些資源增加自己對於每一種技巧的了解並且不斷練習，直到能游刃有餘地運用。檢視你已經熟悉的技巧並在最下方加總你的分數。當你已經開始使用所有的方法後再回頭精煉與提升。

- 完成且持續更新你的**成功潛力評估表**（請見啟動手冊第7頁）
- 真正地與人建立關係和信任**。銷售成功與否和你熟稔的人數多寡有關。（請見啟動手冊第8頁和訓練手冊第5頁下方）
- 成功的邀約**。一定要在記事本記下日期。（請見啟動手冊第9頁）
- 舉辦說服力強大的課程**。（請見訓練手冊第10-11頁並前往多特瑞訓練系統Empowered Success網頁參閱Natural Solutions天然保健方案內的影片）
- 成功入會**。（請見啟動手冊第11頁）
- 克服被拒絕**。（請見啟動手冊第11頁和訓練手冊第11頁）
- 課程預定**。（請見訓練手冊12頁）
- 幫助顧客進行健康生活評估並量身訂製之後三筆忠誠顧客獎勵訂單的內容**。（請見啟動12-13頁與生活手冊）
- 培養主持人以舉辦成功的課程**。（請見分享指南）
- 鼓勵顧客經營dōTERRA®美商多特瑞事業**。（請見訓練手冊第9頁和經營手冊）
- 掌握技巧項目總計**

“行動是所有成功最根本的關鍵。”

——巴勃羅·畢卡索

關鍵銷售技巧習慣

開始施行的過程中請確認以下技巧習慣：

- 責任感**—必定完成承諾之事。
- 時間/優先順序管理**—有效地利用時間並且每周依照PIPES銷售循環規劃活動，將你大部份的事業時間花在邀約、介紹及入會上。
- 掌握生活**—瞭解到你無法掌控每一件事情，但可以控制對事情的反應，以及管理自己的行程和活動。
- 練習**—持續鍛鍊銷售技巧。
- 目標堅定**—將精力放在製造財富、能達到想要結果的活動。

成功的基石

工具

邁向成功最有效率的方法就是使用經過驗證的系統與工具。dōTERRA®美商多特瑞提供有效介紹精油、教育、入會、幫助顧客建立健康生活習慣的天然方法以及加速事業成長所需的工具。



多特瑞訓練系統

由dōTERRA®美商多特瑞的領袖們所撰擬的多特瑞訓練系統，提供了經過驗證的方法與資源，幫助你成功銷售產品及發展事業。當你越了解多特瑞訓練系統，你會發現每項工作都有其目的。你可以利用這些手冊進行特定的工作，並且以最簡單的方式複製這個模式。請至官網doterra.com的多特瑞訓練系統頁面瞭解更多詳情。



成就自我

成就自我一經營者的優勢指引手冊是dōTERRA®美商多特瑞為想要了解如何發揮自我能力經營事業的你所提供的輔助工具。你可以透過"成就自我影音圖書館"了解自己的優勢，這些工具能幫助你在銷售時找到與日俱增的樂趣與成功。

研究顯示，每天善用自我優勢的人更有生產力，且在工作中的專注度是他人的六倍，實際上懂得善用優勢的人，自我評估擁有良好生品質的比例也是一般人的三倍。你可在官網doterra.com中的成就自我網頁中下載經營者的優勢指引手冊。

關鍵工具習慣

開始施行的過程中請確認以下工具習慣：

- 紀律**—認真工作、貫徹工具與系統的使用且遵照手冊方式不要自行更動。
- 系統**—專心一致地遵照dōTERRA®美商多特瑞的銷售歷程並開始訓練他人複製如多特瑞訓練系統等模式。
- 準備**—於忠誠顧客獎勵計畫訂單中選購需要的工具，提早規畫從容應對各種情況。

dōTERRA®美商多特瑞銷售循環

dōTERRA®美商多特瑞銷售循環是一系列可重複的步驟，從介紹到入會，可做為分享dōTERRA®美商多特瑞健康生活方式的指南。

簡單的九個步驟

- 1 連結
- 2 邀約
- 3 介紹
- 4 教育
- 5 收尾
- 6 入會
- 7 回應拒絕
- 8 把握轉介紹
- 9 跟進聯繫

這幾個步驟是你熟悉的PIPES財富管道精簡版，讓你擁有更明確的方向，以及確保你在傳遞訊息以及協助新人入會時不會遺漏重要的步驟。信任銷售循環以邁向成功。



開始dōTERRA®美商多特瑞銷售循環

接下來我們將詳細說明dōTERRA®美商多特瑞銷售循環的九個步驟。

每個步驟你將會了解：

- 步驟的意義。
- 培養此技巧的方法。
- 依照情境腳本練習。
- 評估自己的信心。

要進一步培養自己的銷售技巧就要將鍛鍊技巧的方式付諸行動，也就可以成為理想中專業純熟的進康倡導者。



dōTERRA®美商多特瑞銷售循環

步驟 1：連結

不論去到哪都和身邊的人建立真誠的關係。獲得他們的聯絡方式就能持續培養友情。美商多特瑞是一個重視人與人關係的事業。不論是現有的還是新的朋友，請於每段關係中建立信任感。不論與何人、不論身處何地都請試著透過分享你所愛的事物改變他人的生命。

技巧培養：

- 微笑並以對方的名字稱呼。
- 提出問題再傾聽，以了解他們的興趣和需求。請以聆聽為主談話為輔。
- 將你認識的人中重視健康、積極與自由的名單列出，培養和他們的關係。
- 保持正面，大家會受到你正面能量的吸引。
- 連結並非一蹴可幾，長時間保持聯繫直到你找到一個能自然而然介紹dōTERRA®美商多特瑞產品的時機。



情境腳本

你好嗎？家裡都好嗎？最近如何呢？



你擅長連結嗎？

請以1-10自我評估能否自信地進行此步驟

10為非常自信



“主動地去了解別人，
你就能在兩個月內交到
比在兩年內費力讓他人
了解你時更多的朋友。”

——戴爾·卡內基

步驟 2：邀約

開始接觸你的名單或者成功潛力評估表上的人員，邀請他們參加課程或活動。好的邀請必須針對受邀者量身訂製、傳遞熱情並且展現真誠的關切。真正地去認識這個人，根據他們的經歷建立彼此共同的關係，你會逐漸發現他們重視的事情，如此你邀請他們參加課程也就自然而然。

技巧培養

- 電話交談時即便對方看不見你也請站著、微笑並且充滿熱忱。這些都能幫助你更有自信，他們也能感受到你聲音裡的笑容。
- 這個階段的目標在於接觸名單上的人員而不是推銷他們產品。請不要在這個階段販售產品，而是推薦課程或一對一面訪。
- 請一定要準備至少兩堂課程或活動的時間，讓受邀人能有選擇的機會。
- 保持正面的態度不要擔心結果。一般人在拒絕多次以後就會開始同意，因此請持續建立關係。
- 有些人會答應、有些人會拒絕、有些人則會因為你接觸他們的方式做出不同的決定。記得記錄哪一種方式有效。



情境腳本

嗨，你好嗎？請問現在方便說話嗎？太好了，我剛好有些事情想和你分享。我最近開始使用精油，我和家人都發現它們的效果非常好。不論是想睡得好、讓精神更好、增強免疫力還是無毒的清潔方式，我們幾乎都會使用精油。之前聽你說好像有些季節交替容易感冒、頭痛、不舒服的困擾，因此我就想到你想和你分享。我即將和一位老師舉辦一堂很短的健康講座，很希望能邀請你來，給我一點回饋。就在我家星期四七點或者我們也可以先在星期一的時候一起吃個中飯。你覺得哪個比較方便呢？

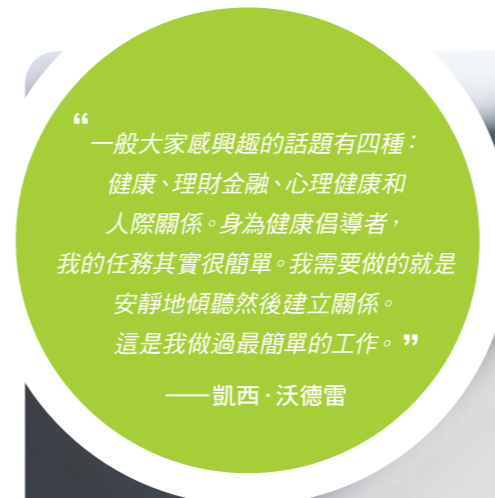


請參閱啟動手冊了解更多能執行dōTERRA®美商多特瑞銷售循環的情境腳本。



你擅長邀請嗎？

請以1-10自我評估能否自信地進行此步驟
10為非常自信



“一般大家感興趣的話題有四種：健康、理財金融、心理健康和人際關係。身為健康倡導者，我的任務其實很簡單。我需要做的就是安靜地傾聽然後建立關係。這是我做過最簡單的工作。”

——凱西·沃德雷



dōTERRA®美商多特瑞銷售循環

步驟 3：介紹

dōTERRA®美商多特瑞銷售循環的介紹階段是發生在當潛在顧客意識到他們需求的時候，如此就能創造一個購買的環境。活動開始前請讓參與者了解到他們現在的整體健康狀況與預期健康目標的差距。其中一個方法是讓他們用生活手冊裡的dōTERRA®美商多特瑞健康生活型態金字塔進行自我評估。請清楚地表示你即將和他們分享的產品能夠改變他們的生活，並讓他們知道在活動結束後能有機會購買。

技巧培養：

- 以有力的開場白與學員建立連結並且明確表現出希望能服務他們的意願。
- 減少會讓人分心的事物。關掉電視並讓所有人都在同一個房間。
- 做好萬全準備、保持自信並以談話間保有熱忱的態度掌控全場。
- 請留意不要使用無意義的語氣詞，例如「嗯」、「呃」、「你知道的」。
- 銷售的是解決他們問題的方法而不是產品。
- 詢問每一位學員來參加的原因並且了解他們希望能獲得的答案，如此你就能在活動中切入他們想聽的重點。
- 事前練習如何分享自己接觸dōTERRA®美商多特瑞的故事，只要一分鐘，這能幫助自己在任何場合都能自然而然地分享。

情境腳本

歡迎大家來今天的活動，也很謝謝你們讓我有這個機會。我非常喜歡和大家分享dōTERRA®美商多特瑞的力量以及它如何改變大家的生活。dōTERRA®美商多特瑞的生活方式改變了我的人生還有世界上許許多多人的生活。今晚我們將一起探索這些天然的方式，不論是擁有活力、強化免疫系統、改善睡眠品質、減少焦慮感甚至是如何讓家中不再充滿毒素。課堂結束後我也會告訴大家如何在家中擁有這些解決方法並且和你一同找出最適合你們全家人的方式。我很開心能在這見到各位。



你擅長介紹嗎？

請以1-10自我評估能否自信地進行此步驟
10為非常自信

步驟 4：教育

在dōTERRA®美商多特瑞銷售循環中的「教育」階段，會把在「介紹」階段產生的需求，與能夠幫助他們解決問題的dōTERRA®美商多特瑞產品連結起來。課程中讓學員體驗精油，他們才能親自感受產品的效果。示範說明dōTERRA®美商多特瑞產品如何幫助他們以天然的方式達成健康目標。解釋天然保健方案有效的原因並且告訴他們如何使用。請記得第一次接觸精油的人可能會覺得有許多新資訊需要消化，因此介紹一定要簡單明瞭。

技巧培養：

- 列點產品的主要功效並且示範它們如何幫助維持整體健康。
- 活動的目的是要讓新人入會，如此他們就能開始使用產品，而不是一次就提供所有的產品資訊。
- 活動整個過程中要適時向學員提問。
- 活動中，請以學員的名字稱呼對方以強調個人體驗。
- 說明會進行時可錄影用於自我回顧檢討。
- 讓大家試用精油，課程進行間請讓學員體驗產品。



你擅長教育嗎？

請以1-10自我評估能否自信地進行此步驟
10為非常自信

活動中提問

哪些是你們想多了解的？哪些則不需要再多做說明？

哪些事情是你希望做到卻沒有辦法的？

它如何影響你的生活？

你目前的暫時應對方法是什麼，有帶來什麼後果嗎？

你現在的方法有效嗎？

如果我想和大家一起分享一種不僅能改善_____、使用容易且經濟也能負擔的方法，你們會想要了解嗎？

如果_____解決的話，你的生活品質會有怎樣的變化？



“專注為顧客創造價值。我們是提供解決方法的人。當我們告訴其他人他們問題的答案時，就能創造價值繼而帶來銷售，如此循環、源源不絕。”

——雪莉·弗里曼



dōTERRA®美商多特瑞銷售循環

步驟 5：收尾

dōTERRA®美商多特瑞銷售循環的收尾階段需總結活動的重點、瀏覽會員好處和套裝選擇，以及介紹入會方式，收尾是你幫助每個人找到最適合他們選擇的服務。記得提醒課程學員「一本書一套裝」就能解決八成的居家健康課題。請設計一個最適合你的收尾且不斷練習直到能有效地運用。

技巧培養：

- 請記得收尾是你為其他人的服務，而不是例行公事。
- 你是在和他們分享能改變人生珍貴的大地禮物。
- 收尾時避免詢問「你們還有沒有其他問題？」，如此會破壞整個活動說明會的氣氛。請參照以下的收尾方法。
- 讓他們相信你一定會協助他們找到最適合他們需求的套裝。
- 總結一定要與他們最在乎的需求有關。展示能解決他們問題的產品並放到他們的手中。

“ 情境腳本 1

如果我的理解沒有錯的話，聽起來壓力是你現在最大的問題，讓我們一起找到最適合你的精油讓它好好照顧你。我推薦你可以從芳香調理心情套裝開始。

情境腳本 2

讓我問問看大家。今天我們試用過一些產品，也認識到它們的功效與安全性，現在是不是能了解到為什麼這麼多人使用這些產品？太好了！現在和大家分享一個你們都會覺得很棒的訊息：只要今天晚上下單，幾天後就會收到產品，你就能開始享受一個絕對健康的生活方式。

講義後面有一個訂購表格，只需要填色塊的地方。我等下會再過來回答任何問題，或者有需要時叫我一聲。



練習如何在活動中安插收尾問題

為什麼你知道太太或先生看到家裡有這些產品一定很開心？

如果你很確定下個月還會面臨同樣的難題，但此時你已經有了這些產品，你覺得會如何呢？

如果在家你就能採取更安全、更實惠、更有效的健康方法時，能為全家人帶來什麼樣的幫助？



步驟 6：入會

和顧客說明如何填寫訂單上的色塊區域，如此就能將精油送到家。在會場內四處移動回答學員的問題，和他們分享你覺得最適合他們的套裝的優點。這些都要與他們的健康考量息息相關，以及這些套裝是如何針對他們的需求所設計。特別提出購買套裝的重要性，他們才能使用多樣而非零星的產品。

技巧培養：

- 人感到困惑時很容易說「不」，避免推薦過多的品項，介紹幾項再加上優惠產品讓一切簡單明瞭。可以準備野橘精油做為禮物送給於課堂上訂購的人。
- 大部分的人會以愛用會員入會。想要分享或經營事業的人則成為健康倡導者。
- 以正面的方式介紹價格較高的套裝，讓他們知道因此可以使用更多樣的產品，體會更多不一樣的功效。
- 專注於生活中全面採用dōTERRA®美商多特瑞健康生活型態的好處

“ 情境腳本

我當時是以購買套裝的方式入會，我覺得那是開始使用精油最划算、最有利的選擇。我們一家人從養生套裝開始。這個套裝含有非常多的暢銷產品，非常適合剛入手精油的人，像是幫助睡眠、提升免疫力、能量、專注、以及與清潔用的精油，內容非常多。



請參閱啟動手冊了解更多能執行dōTERRA®美商多特瑞銷售循環的情境腳本。



你擅長入會嗎？

請以1-10自我評估能否自信地進行此步驟
10為非常自信



dōTERRA®美商多特瑞銷售循環

步驟 7：回應拒絕

回應顧客的拒絕也是銷售循環裡你提供的重要服務。詢問互動式的問題並讓他們分享經驗與顧慮。多聽少說，當你發現他們真正的需求並幫助他們找到解決方式時，自然可以克服被拒絕，詢問他們是否有興趣了解如何在家使用精油。

以下列步驟作為回應拒絕的範本：

- 1 一定要讓他們知道你重視他們的考量。人們都有需要被傾聽和被理解的心理。

「我了解為什麼你會有這樣的顧慮。」

- 2 以你自己的話語總結他們的擔憂並且表達深切的同理心。正確地了解問題並且觀察他們話語背後的心情非常重要。確定你了解他們真正的意思並且回應他們的情緒。

「如果我的理解正確，你是不是覺得目前還沒考慮投資這麼多錢購買套裝？我完全理解，預算問題令人力不從心。」

- 3 詢問是否可以一起看看其他選擇或者一起想想有沒有其他方法。如此讓顧客在談話中覺得有掌控權，也能讓他們覺得會有解決的方法。

「我覺得我們可以一起想一個適用你的辦法，要不要一起找找看呢？」

- 4 可以提出他人的經驗並說明他們如何解決同樣的難題。分享其他人真正的經驗能更有說服力，並讓他們確定你曾經幫助其他人解決同樣的問題。

「上週蘇珊也面臨同樣的難題，所以她就主持了一堂課，邀請了十個人參加，也因此獲得了足以支付套裝的回饋。她超開心。」

- 5 發出邀請。掌握一起思考時營造的氛圍，趁勢幫助他們入會。

「你有興趣邀請朋友參加課程嗎？如此一來就能獲得你想要的套裝。」

針對他們的猶豫提供友善且真誠的答覆。是這些拒絕幫助你增加成功讓新人入會的關鍵經驗。



你擅長回應拒絕嗎？

請以1-10自我評估能否自信地進行此步驟
10為非常自信



“服務型銷售就是不求回報的付出。與其擔心業績，不如站在消費者的角度思考，積極地為他們帶來價值。”
——尼爾·安德森

技巧培養：

入會時你會遇到幾種常見的拒絕情況。請針對以下情境做好準備，練習可能的答案，如此一來就能充滿自信地面對。

常見拒絕情況	情境腳本
為什麼要使用dōTERRA®美商多特瑞精油？ 	「我了解你為什麼會有這樣的疑問？市面上有這麼多的精油公司，確實會讓人不知道該如何選擇。上周我碰到一位名叫艾琳娜的女生，也有同樣的問題。我和你分享我和她提到的一些想法。我和她分享dōTERRA®美商多特瑞真的是業界經過最多驗證、最可靠的品質。我們的單方和複方精油有96%是獨家的，由在地農民在理想的地點培育，以發揮最大的效益。她之後也去我們的追本溯源網站 sourcetoyou.com 查詢更多資料，dōTERRA®美商多特瑞的品質讓她非常驚豔。你和你的家人值得最純粹最有效的精油。你會想試試我們的產品、體驗我們與眾不同的品質嗎？」
預算考量 	「我懂你的意思，如果我的理解正確，你是不是覺得目前還沒考慮投資這麼多錢購買套裝？我覺得我們可以找到一個適合你的方法。你有興趣看看其他的方案來解決這個問題嗎？蘇珊幾天前也有同樣的困擾，不過她算了一下平常買保養品的錢才發現，如果改用dōTERRA®美商多特瑞的產品其實能省更多。她很開心有了養生套裝讓她維護一家人的健康。你願意稍微調整一下目前的支出，以更天然、品質更好的dōTERRA®美商多特瑞產品取代家裡的日用品嗎？」
擔憂另一半不同意 	「我完全了解你的處境。你怕先生不同意你買這些產品是嗎？我知道很多人都有同樣的考量。我可以和你分享一下怎麼解決嗎？我發現當人們開始使用精油後就會更願意試試其他產品。你要不要先帶一瓶舒緩複方精油試用瓶回家讓他試試呢？」
沒有需要 	「我懂。我一開始也覺得沒有需要使用精油。我記得你在課堂上提過想要更有精神。幾周前我和惠特妮聊過同樣的問題，她後來試了dōTERRA®美商多特瑞每日保健活力套裝，結果她變得更有精神、不舒服的情況也減少了。這個dōTERRA®美商多特瑞每日保健活力套裝有三十天的不滿意退貨保證，你願不願意試用一個月看看這個產品的效果如何？如果不適合我可以幫你申請全額退費。」
擔心加入直銷公司 	「我很清楚很多人都有同樣的感覺。我最喜歡dōTERRA®美商多特瑞的一點就是它和一般的直銷公司完全不一樣。其實82%購買dōTERRA®美商多特瑞的人都只是消費者且沒有從事直銷活動。這在直銷業幾乎是從來沒有的事情。我們有這麼多的顧客是因為我們的產品通過最多的檢驗，是大家都能相信、最可靠的品質。你有興趣一起加入百萬人以天然方式改變生活的行列嗎？」

辨認拒絕類別

為了要培養克服拒絕的能力，必須要懂得分辨兩種拒絕的類別：真正的顧慮或敷衍藉口。懂得如何辨別差異能幫助你何時以及如何應對。

真正顧慮	藉口
真切、緊急、且具備細節	模糊瑣碎不具體
可以解決	浪費時間
對產品有興趣	對產品不感興趣
源於想要了解	源於缺乏動力
顯示購買的困難點（價格、害怕等等）	只是不想購買的說詞

你是希望的傳遞者。
當你專注在服務他人並且分享足以點燃行動之火的希望時，害怕被拒絕的擔憂就會煙消雲散，而了解對方真誠的關愛和關懷就會產生。

dōTERRA®美商多特瑞銷售循環

步驟 8：把握轉介紹

利用課程上興奮的情緒集結更多需要的人以及讓學員預定日後的課程。相信大家都會希望幫助自己的親朋好友。當你詢問「你還認識誰？」時多半大家無法馬上回答，建議他們可以和朋友、家人、同事分享，就能幫助他們回憶起身邊需要的人。

技巧培養：

- 邀請學員為他們的朋友舉辦課程，請記得一定要準備兩個時間讓他們可以選擇。
- 準備禮物送給在活動上報名課程的學員。利用忠誠顧客獎勵計畫回饋點數訂購實惠的獎勵禮物。
- 請避免使用「推薦／介紹」這個詞。可以於課堂上問問他們有沒有認識的人也想要參加這樣的活動。



情境腳本：

獨自參加之學員：

我很開心今晚你能來，相信你一定會喜歡你的入會套裝。我發現來參加活動的人大概聽了十分鐘後就開始想到會和他們一樣有興趣的親朋好友。我打算為那些可能有興趣但這次無法參加的人舉辦其它的課程。你有想到誰可能會有興趣嗎？朋友、家人、運動的朋友或是一起參加教會的朋友？

團體參加之學員：

應該不少人現在腦中大概有三或四個甚至二十個可能會對今晚活動有興趣的人。如果你有興趣自己舉辦課程，等下可以來找我，我們可以一起規劃。有興趣的話趕緊來找我！名額有限，先到先得。



你擅長擴散推廣嗎

請以1-10自我評估能否自信地進行此步驟
10為非常自信



步驟 9：跟進聯繫

於行事曆記下後續的追蹤，為所有入會的新人進行健康生活評估，為有興趣進一步了解事業經營的人規劃事業經營評估。此外也會有還沒準備好入會的人。持續保持聯絡建立關係，穩健的關係是事業中最寶貴的資源。

技巧培養：

- 為每位顧客進行健康生活評估，檢視他們的健康目標並幫助他們加入忠誠顧客獎勵計畫。
- 所有的課程和一對一面訪結束後都要提供後續活動的時間與日期。
- 愉悅地堅持下去。



情境腳本：

如同我之前在課堂說的，下一步就是要為你安排健康生活評估，讓我教你如何使用套裝，只需要三十分鐘。星期三晚上七點半或是星期四早上十一點你覺得如何呢？哪個時間你方便？



你擅長跟進嗎？

請以1-10自我評估能否自信地進行此步驟
10為非常自信



“大家都喜歡健康生活評估，因為這是每個人都希望享受的顧客服務”
—— 羅德·李察德森



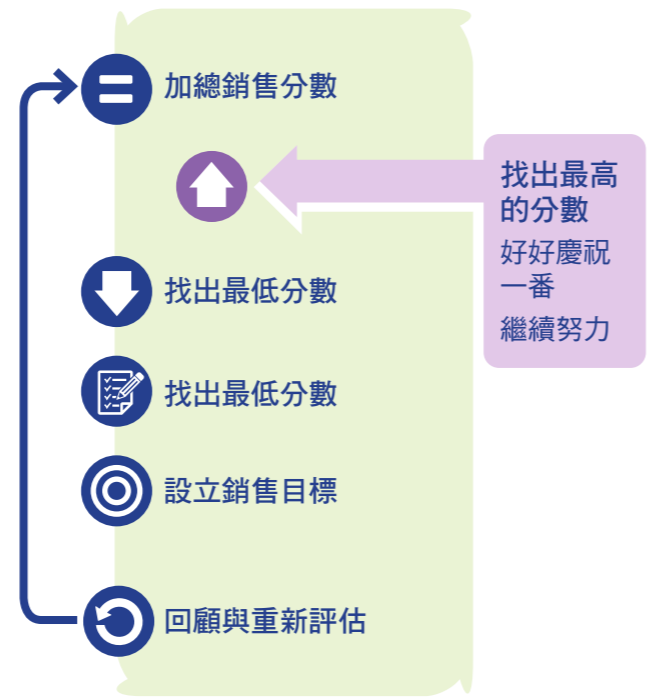
開發你的潛力

隨著手冊的說明，你已經學會能幫助你發揮做為dōTERRA®美商多特瑞健康倡導者潛力的原則。你了解到dōTERRA®美商多特瑞的銷售之道是服務他人並與其建立關係，了解到你為什麼銷售dōTERRA®美商多特瑞的產品並且釐清誤解後，你就能擁抱身為銷售員的自己。你也認識到最重要的技能，並且認清成功的基石－思維、技巧、工具，也學會了dōTERRA®美商多特瑞的銷售循環。請持續使用這些銷售原則以及磨練你的技巧以達到你的目標。

加總你的銷售分數

將前面的分數填入下表並在第一排的方框裡加總成績，以全面了解目前你的銷售評分。這個銷售評分表讓你量化自己的成長並且能掌握自己的強項和需要加強的地方。

銷售評分表	填寫日期	每季重新計算		
		日期	日期	日期
頂尖銷售技巧 (見第9頁)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
連結 (見第12頁)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
邀約 (見第13頁)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
介紹 (見第14頁)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
教育 (見第15頁)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
收尾 (見第16頁)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
入會 (見第17頁)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
回應拒絕 (見第18頁)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
把握轉介紹 (見第20頁)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
跟進 (見第21頁)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
你的銷售循環總分	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



團隊培養

這本手冊是培養團隊、發展他們銷售能力非常有效的工具。鼓勵你的團隊成員填寫表格記錄他們的分數，進行指導時可以先了解他們現在的銷售分數並幫助他們提升需要協助的地方。

計劃與追蹤成效

檢視銷售循環中你最擅長的兩個項目。分析這些步驟中你使用的特殊技巧或能力，接著再找出能否以這樣的方式改善你最弱的兩個項目。例如如果你對於邀約很有自信但不擅長收尾，那就可以試著解析你邀約的方法是否可以用於幫助你提升收尾的能力。訂定行動方案來增加你的銷售分數，請開始使用本手冊提供的技巧培養方法，以角色扮演的方式培養信心或者和上線領導者練習。

1 得分低

你會採取什麼樣具體的行動來提升這個項目？

何時開始這些行動？

如何知道自己是否有進步？

2 得分低

你會採取什麼樣具體的行動來提升這個項目？

何時開始這些行動？

如何知道自己是否有進步？

設立銷售目標

瞭解可以繼續努力的項目後設立你的銷售目標。

接下來你希望達到的團隊積分OV。

30天的目標？ _____ 90天的目標？ _____ 12個月的目標？ _____

達成目標後你要如何慶祝呢？

回顧與重新評估

時時重新評估你的銷售分數，讓你將精力放在最需要提升的地方。隨著你的努力並且看見分數的提升後，你會在dōTERRA®美商多特瑞的銷售之道中獲得喜悅並且享受事業蒸蒸日上所獲得的獎勵。

當你看到其他人也在成長與改變時，你就會發現dōTERRA®美商多特瑞事業不只是顧客與銷售，而是為你周遭的人還有這個世界帶來改變的方法。

當你分享
dōTERRA®美商多特瑞產品時，
你會為你所愛的人、你的周遭
以及最終你所處的世界
帶來希望與健康。
dōTERRA®美商多特瑞的
銷售精神在於服務。
『一次一滴，一個人、
一個家庭、一個社區』
我們正以
健康之道服務著整個世界！

dōTERRA®美商多特瑞創辦管理團隊，葛瑞利