

工商時報 經營知識

<扭轉錢坤> 97.3.27

D3版 ERA Taiwan 剪報資料

【扭轉錢坤】◎文／葉益成

向顧客說No的要領

那些沒賺頭、信用不佳、付款拖延的客戶，
你得學會說不的能力，才能有效控制成本費用！

每次看到企業標榜「客戶最大」、「客戶是上帝」、「顧客是老大」、「顧客永遠是對的」，我都會對他們的言不由衷嗤之以鼻。換個標題和口號吧！從現實面來說，「有賺頭的顧客才是好客戶，才是你的阿娜答」，「只有能讓你賺大錢的大客戶才真是你的上帝。」客戶雖大，也必須在合理且能力所及範圍內，做出的要求才有可能實現。

不論在商業場合或私人聚會，有的客戶總覺得他們的一切需求都應該被滿足，所以總是無視對方的利益和感受，不斷提出各式各樣的要求，造成不可預料的後果。如果你遇到類似的情形，那麼可以試著按照以下9條要領，靈活且得宜地說出心中的「不」！

1. 耐心傾聽對方提出的要求。即便你在他述說的半途，已知道此事非拒絕不可，

都必須凝神聽完他的話語。這樣做，除了能確切地瞭解實情，也表示對對方的尊重。

2. 如你無法當場決定接受或拒絕，則要明白地告訴對方你仍在考慮，並確切地指出你所需要的考慮時間，以消除對方誤以為你是在以考慮作擋箭牌。

3. 拒絕接受請託的時候，應顯示你對對方的請託已給予莊重的考慮，並顯示充分瞭解到它對對方的重要性。

4. 拒絕接受請託時，你在表情上應和顏悅色。最好多謝對方能想到你，並略表歉意。

5. 拒絕接受請託時，仍應顯露堅定的態度。也就是說，不要被對方說服而打消或修正拒絕的初衷。

6. 拒絕接受請託時，最好能向對方說明拒絕的理由。這樣做，有助於維持相互既有的關係。這並不意味著對所有的請託、拒絕都必須附以理由。有時不申訴理由反而會顯得真誠。

7. 要令對方瞭解，你所拒絕的



是他的請託，而不是他本身。也就是說，你的拒絕是對事而不對人。

8. 拒絕接受請託之後，如合宜的話，你應盡可能提供其他可行途徑。

9. 切忌透過第三者來拒絕請託，因為一旦這麼做，不僅顯示你的懦弱，而且在對方心中會認為你不够誠摯。

有人問我，公司的業績做得很好，外界給的口碑甚佳，各項成本費用也控制得宜，可是就是不賺錢。那麼，沒錯！學學謙恭有禮地擺脫侵蝕你企業利潤的不良客戶——無限要求、沒賺頭、信用不佳、付款拖延等，勇敢地跟他們說：NO！（作者為中華穀業總裁暨ERA穀業國際顧問組織台灣區負責人、中華成本管控學會理事長）