

# 企业营销人员培训教材典范

## 工业品工作人员教育训练教材

### 。工业品营业人员寻找客户方法

(一)请旧客户介绍。

(二)利用拜访现有客户时顺路沿路找寻。

(三)电话簿。

(四)专业杂志。

例:企业名录

(五)工业区。

(六)某些行业会聚在一起。

(七)各县市出版的工厂名录。

(八)各同业公会出版的会员名录。

(九)报纸的征人广告。

(十)在旧客户处发掘新客户。(注意:玻璃垫下的名片)

(十一)参观展示会。

### 。润豪化工公司业务员教育训练教材

(一)双面胶带

1. 本公司双面胶带之适用行业

2. 本公司双面胶带之交易客户

3. 本公司的竞争对手

进口品的主要供应商除本公司外, 另有:

(1) EM

(2) TOYO

(3) NITTO

(4) SONY

4.开拓新客户时,为了解该客户之状况,请依下列顺序向客户发问:

(1)双面胶带使用在什么地方?

(2)贵公司目前使用哪一家厂牌的双面胶带?

(3)使用哪些规格尺寸?

(4)贵公司平均月用量多少?

(5)有无接着上的问题?

(6)请问贵公司对双面胶带的品质要求标准?

(7)请教您贵公司对协办厂的要求标准?

(8)贵公司目前有没有计划开发新产品?

(9)将来我们合作时,有哪些需要本公司配合的地方?

5.要求新客户测试之注意事项

(1)尽量按标准规格样品测试。

(2)面见测试部人员。

(3)要求过目或影印一份最后测试结果。

(4)确认测试合格后,必须不断追踪采购及设计人员。

6.报价

(1) 第一次拜访新客户时,谈及价钱方面的问题。若客户问及价钱,则要求客户先测试。到时候客户如果测试的结果很满意,自然愿意接受较高的价格。即使客户测试后很满意,但仍

坚持要求较低价,也可以对他说:"优待贵公司两批,第三批起必须调高价。"

(2)长(m)×宽(m)×价格/m<sup>2</sup>=价格/卷

(3)任何宽度均可裁切供应。

7.交货方式

(1)有库存者:向仓储部查询库存,若有库存,限存 3~4 天。

(2)无库存者:下订单后 45 天交货。

8.双面胶带在市场常发生的问题及解答

(1)客户问:"你们的双面胶带粘不住(或效果不好)?"

答:□询问其操作的流程、方式和测试方法,及要求条件。

□粘不住的双面胶带,我们绝不会介绍给您。

- 双面胶带有很多种,不同的材质,使用不同的双面胶带。
- 询问能否到现场实地了解,并带回样品做试验,以便为其选择最恰当的双面胶带。
- 告知其若有问题,我们会向日本原厂说明,一起来协助解决。

(2)客户问:"这批效果比上批差?"

答:□实地了解真伪。

□询问其使用情形,视其是否有使用不当的情形。

- 1 接着看材质是否有改变。
- 2 存放日期、方法或地方有无不当。

(3)客户问:"你们的价格比别家贵?"

答:因为我们的产品是从日本润豪公司原装进口,虽然比本国产品贵,但从接着效果和提升品质的观点来看,不见得会贵,反而划得来,我们卖给贵公司的价格一定合理。

(4)客户问:"进口品应该也没这么贵!"

答:这是因为汇率的关系。如果从美国进口,汇率上升当然占了很大的便宜。但在基本上,日本的产品管理严格,品质稳定。只要贵公司测试通过,我们一定会给您一个合理的价格。

(5)客户问:"你们的双面胶带是进口品,会不会有断货的情形?"

答:请您放心。我们每月都有固定的船期,每月都有进货。并会配合客户,依据贵公司的使用量,作安全库存。但这也需要您的配合与帮忙,当贵公司用量增加或改变时,请事先通知我们。目前与我们配合的客户,都不曾发生断货的情形。

(6)客户问:"将来正式向你们进货的产品会不会和测试的东西不一样?或是每批货之品质是否相同?"

答:本公司一向是从日本原装进口,直接出货给客户。日本润豪公司是世界级大厂商,不可能出这种问题。

## (二)环氧树脂接着剂

### 1.产品知识

内容大纲:

- (1) 化学结构
  - (2) 性质与用途
    - 1 接着力
    - 2 凝集力
    - 3 固型
- 低收缩率
  - 低延伸性
  - 耐湿气耐溶剂性
  - 可加以调整
  - 范围的温度耐性

(1) 缺点

1 毒性

2 适用期短

3 价格稍贵

(1) 用途分布

- °C土木 39.2%
- °C建筑 16.4%
- °C电机 12.6%
- °C木工 8.3%
- °C纤维 6.0%
- °C合板 5.3%
- °C制鞋 5.2%
- °C运输 4.0%
- °C其他 3.0%

## 2. 施工说明书 (略)

3. 开拓新客户时,为了解客户的状况,请依下列顺序向客户发问:

- (1) 请问贵公司目前使用哪一类的接着剂?使用那一家厂牌?
- (2) 用在什么性质的接着?
- (3) 请问贵公司要求的接着程序?是否需防水?耐温?
- (4) 请教您贵公司的操作方式?
- (5) 贵公司平均月需量多少?
- (6) 请教您贵公司目前有无操作或接着上的困难?
- (7) 请您说明贵公司的测试法?
- (8) 将来我们合作时,有哪些需要本公司配合的地方?

## 4. 如何向客户介绍环氧树脂及应注意事项

- (1) 环氧树脂分为单液型与双液型两种。
- (2) 单液型须加热方能硬化。
- (3) 双液型为主剂与硬化剂依一定比例混合。通常主剂:硬化剂=1:1 或 2:1 。
- (4) 双液型的工作时间在 20°C时为 30 分钟到一八 0 分钟不等,依型号而定。
- (5) 双液型的硬化时间在 20°C为一五小时到 24 小时。若要缩短硬化时间可调高温度。  
例如:型号 B-201 在 20°C为 24 小时,但温度升到一三 0°C为 5 分钟即可。
- (6) 单液型的硬化条件为 120°C时 30 ~ 60 分钟。温度愈高,硬化时愈短。
- (7) 环氧树脂接着剂,在化性及物性上,皆比其他的接着剂好。

## 5. 客户使用时,常发生的问题及解答

- (1) 客户问:"稠度太高,使用上不方便!"

答:°C若客户置于冷藏室贮藏,使用的前一天,须拿出冷藏室,恢复室温。因温度愈

低,稠度愈高。回复室温才能将其性能完全发挥出来。

°C冬天温度低,稠度会升高,使用前可先预热,但温度不可超过 30°C。

°C可加入 MEK 溶剂,充分搅拌,也可降低稠度。

(2)客户问:"为什么调稠会升高?变硬?不能使用?"

答:°C检查生产日期。

°C查看包装有无破损。

°C询问客户贮存方法及位置。环氧树脂须置于阴暗处,不能让阳光直接照射。

°C环氧树脂在 5°C可储存 12 个月;在 40°C只能储存 20 日。

(3)客户问:"为什么硬化时间变得比以前长?甚至不硬化?"

答:°C如为单液型,检查其温度和加温时间。

°C如为双液型,检查其主剂与硬化剂的混合比例是否正确。

### (三)填缝胶

#### 1.产品知识

内容大纲:

(1)填缝胶之需要

(2)填缝胶之选择与应用

(3)国内市场分析

(4)矽酮填缝胶之产品知识

(5)聚硫填缝胶之产品知识

(6)PU 填缝胶之产品知识

(7)西基橡胶填缝胶之产品知识

(8)烯橡胶填缝胶之产品知识

(9)本公司填缝胶之性质分析

(10)填缝胶专用底漆之产品知识

(11)施工程序

(12)施工换算表

(一三)接缝设计

#### 2.本公司填缝胶的实绩

2 工地主任



### 3.填缝胶寻找客户的途径

#### (1)报纸、杂志之建筑广告:

1 营造厂

2 建筑师

3 业主

#### (1) 目前正在兴建中的大楼:

1 建设公司

2 工地主任

4.开拓新客户时,为了解该客户之状况,请依下列顺序向客户发问:

- (1)请教您该建筑物的地点?
- (2)请教您该建筑物的种类?(若是大楼,是几层楼建筑?)
- (3)请教您该建筑物外墙的材质?
- (4)接着的位置?材质?化学特性?
- (5)缝的宽?深?长度?
- (6)请教您工程的施工时间?
- (7)请教您业主是谁建?建筑师是谁?营造厂是哪一家?
- (8)请教您发包的方式(纯施工或带料)?
- (9)将来我们合作时,有哪些需要本公司配合的地方?

#### 5.填缝胶在市场常发生的问题及解答

(1)客户问:"双液性填缝胶如何施工?"

答:由于双液性是属于化学反应硬化剂,其主剂与硬化剂分开包装。施工时,是使用搅拌机,将主剂与硬化剂混合搅拌,然后把填缝胶吸入枪膛。以后的施工步骤与一般的 SILICONE 施工步骤相同。

(2)客户问:"通常 ONE-PART SILICONE 或 ONE-PART PU 皆不使用 PRIMER(底漆),而你们的产品需要用 PRIMER,不但提高成本,而且造成施工不便?"

答:一般 ONE-PART 的产品是湿气硬化型,直接产生变化与接合面接合。本产品所使用之 PRIMER 并不是提高成本赚取利润,而是加强本产品与接合面的接着力,使之达成填缝、接事、防水功效,使本产品的使用年限更长久。因此,本产品的功效绝对优于 ONE-PART 的产品。虽然当时的施工不便,但是永久的信用却使贵公司赚得更多的利益,对贵公司而言,不是提高成本,反而是降低成本。

(3)客户问:由于施工人员的素质不高,且经常有不按施工规范施工的情形,双液在施工品质上难以控制吗?"

答:几年前由于施工人员对双液施工经验不足,因此本公司从日本请专家来实地讲解与指导。据本公司了解目前大约有四家够水准,所以在施工上绝对没有问题,不必担心。

(4)客户问:"贵公司有哪些实绩?"

答:这里有一份本公司的实绩表,请您过目。

(5)客户问:"ONE-PART SILICONE 有什么缺点?"

答:ONE-PART SILICONE 属湿氯硬化,所需的施工时间较少。除了外观不好外,更严重的是接着容易失败。还有,经过一段时间会流出一种 SILICONE 油,使结合格质发生污染,必须经常清洗。

(6)客户问:"如果不涂 PRIMER 是否会影响接着力?"

答:双液型的产品一定要涂上 PRIMER,否则会接着不良。上了 PRIMER,则接着力胜过 SILICONE。

(7)客户问:"如何决定可施工的环境?"

答:是以当地的天气来做判断。雨天不能施工;接合面潮湿也不能施工;在阴天时以 166 的报告湿度为准,超过 85%也不可施工。到时候我会替您查看。

(8)客户问:"该项产品混合后多久时间内可施工?如果搅拌后未施工完毕的材料是不是浪费掉?"

答:大约在 2 小时内。因为在使用材料时都会算出一桶的使用时间,所以在用上工人都会注意到工作的时间及用量。因此绝对不会有浪费的情形发生。

(9)客户问:"相互搅拌的材料易生气泡造成施工品质不良,如何解决?"

答:在拌合时多少都会有气泡混入,在充料时工人均会注意到。本公司进口全国第一台真空拌合机,在拌合时能防止空气的混入。这就是本公司对客户在品质、责任及信用上的承诺。

(10)客户问:"颜色是否可接受指定?"

答:可以。

(11)客户问:"当天施工完毕以后,隔天填缝剂已经硬化,再施工的填缝剂是否能够接着?如何处理?"

答:可以。在施工完毕后于尾端用模刀由表面斜压,产生滑梯状,隔天施工时再从上接合即可。

(12)客户问:"不同格质的填缝剂相互间的接着性如何?"

答:使用一种填缝剂后,如须再修补,最好能使用同一种填缝剂,不要使用不同的填缝剂。如果真的要使用不同的填缝剂,在接合上就没有同一种接合来的好。

#### (四)热熔胶

##### 1.产品知识

##### 内容大纲:

- (1) 特性
- (2) 用途
- (3) 种类
- (4) 如何正确的选择适当的热熔胶
- (5) 本公司热熔胶的独特优越性。

## (6) 国内市场

## 2. 本公司热熔胶如何加强开拓电子业市场

### (1) 可使用热熔胶之电子产品种类及用途

- °C 收录音机:喇叭和外壳及保护网之接着,螺丝固定亦可使用。
- °C 通信器材、防盗器:导线、线头固定。
- °C 音响主机、扩大器:线头、电子零件固定。
- °C 音箱、音响架:补强、饰条贴边。
- °C 电子仪表(示波器、信号产生器):PC 板零件线头固定。
- °C 电池:电池包装、电池盒导线固定。
- °C 电路板:零件固定,导线固定。
- °C 电扇:铁板接着。
- °C 整流器:电容固定。
- °C 歌唱伴奏机、对讲机:喇叭、零件、导线接固定。
- °C 电视天线分配器内:接点固定及填缝。
- °C 电视机、显示器:电子零件固定,影像管与偏向线圈填缝。

### (2) UL 热熔胶使用行业

- 1 电源供应器
- 2 电脑组合产品
- 3 电视组合
- 4 终端机
- 5 积体电路加工
- 6 变压器
- 7 电脑磁头
- 8 整流器
- 9 汽车音响
- 10 交换式电源供应器

(3) 目前已成交 UL 客户,其产品及接着部位:  
(略)

### (4) 开拓电子业应注意的事项及步骤

- °C 了解客户生产的产品种类,何种规格(如 UL 或其他等级)。
- °C 事先分析了解客户的要求,就本公司产品的品质特性,价格等条件,该客户有无可能使用本公司产品。
- °C 了解采购决策部门:

- A. 采购部
- B. 技术部或工程部
- C. 生产部
- D. 品管部等

可先向采购部初步接洽,当深入讨论时,采购人员就会引见有关的工程人员。

### 1 测试与缔结:

取得测试,便有 60%的希望。

〔测试时应注意〕:

A. 运用与发挥业务员本身的专业知识。

B. 引导客户需求。

测试通过后,应不断追踪要求客户下订单,直到成交为止。

1 新客户须三次成交,三次时间以不超过 30 天为限。

2 任何材质接着,都须客户确认。

°C如客户有色泽上的问题,可向共解释,因 PC 板大都放在机器内部,色泽不会影响产品本身。

### (5)未来展望

电脑属高科技行业,未来发展空间很大,品质要求也不断提升,目前"磁铁固定"都已改用 UL 规格。不久的将来,在"PC 板零件固定"也会有很大的市场。

### 3.本公司热熔胶如何加强木业市场

#### (1)木业之产品种类:

组合家具、书桌、餐桌、音响箱、厨具。

#### (2) 操作机台

#### (3)操作时应注意事项

1 操作温度

2 操作速度

3 胶轮温度

4 胶桶温度

5 滚轮压力

6 上胶量

7 仪表温度是否与实际温度相符

#### (4)如何向木业客户介绍热熔胶及应注意事项

°C先了解客户的操作机台,最好到现场实地了解。

°C对接着材质、操作温度、速度、流程、习惯等一起了解。

°C测试之注意事项:

A. 选择适当型号之热熔胶。

B. 测试要一次完成。

C. 测试时业务员必须在现场,若有问题可立即处理。例如:调温。

°C若与同业竞争,可以品质与服务来取胜。但最重要的一点即是不造成客户的操作困扰,例如:抽丝。

(5)市场分析

1 市场需要量:每月25 吨以上。



## 2 供应商:

A.制造厂商:应邦、长春、德巨。

B.代理商:恩德、水将、福鸿、木胶。

□本公司市场占有率 12% 。

□木业客户大都集中在中部,每月需要量 500 公斤之客户不在少数。但目前市场占有率最高者为永将、恩德。目前本公司之客户多属小型工厂,而各厂牌的产品中,以本厂牌的粘性最佳。因此,希望各业务同仁更加努力。

### (6)未来展望

□木业市场是一非常稳定的市场,进攻不易,但成功后失去的机会很小。

□利润维持在合理的水平,没有像其他行业的削价竞争。

□数量稳定,季节性差异不大。

□木业市场是本公司的"明日之星" 。

## 4.本公司热熔胶如何加强开拓制本业市场

### (1)客户行业(即:书本装订)概况分析:

参考书和教科书,依公会规定须"有线装订",但目前以生产效率为优先考虑,所以逐渐改为"无线装订" 。

社会书分为南部和北部两区域,南部以"无线装订"为主,北部则以"有线装订"为主。下列表分析有线、无线装订之优缺点

### (2)操作机台:

□国产机台的上胶与装订是分开的。

□进口机台有西德制和日本制两种。进口机台属联结车,从分贡到装订至上胶均采一贯作业。上胶速度随分页机的快慢来决定,西德制和日本制在速度上,以日本制的较快,1小时最快可生产 7,000 本。

### (3)影响成品优劣的因素:

□纸质:

国际标准尺寸是 36×4.6 。

通常使用的种类有:毛糙纸、道林纸、铜板纸、书刊纸等,其中以毛糙纸最易接着。

□操作员:操作员在操作过程中,是否有依程序或操作指示,也会影响成品的优劣。

□机台:机台的温度调整或其他如速度控制等,皆可能影响品质。

□热熔胶:以纸质来选择胶的种类,一般的分类可以有线、无线、铜板纸三种来划分:

A. 有线:

可有本公司的 D-401 和 D-402 两种型号。如果客户需要低稠度的就用 D-401 , 若是道林纸(字典)则用 D-402 。

B. 无线:

以 D-403 来供应。其 COS 比同业产品高,所以操作温度以一八 0□

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/306033124015011024>