



年銷量是別人的10倍！
超業娜娜靠四大時間
管理術賣出8,800輛車



1 背景

I 北一女畢業

II 世新三專

陳茹芬

1

紀錄 ●

- 在2013年，以703輛車的紀錄，締造TOYOTA單一業務員銷售紀錄，躍上報紙頭條

2

業績 ●

- 13年來，總共銷售超出8,800輛車，一般業務一年平均賣70輛，她賣人家的十倍；全台約9.2萬輛計程車中，每11輛就有一輛是她經手！

3

演講者 ●

- 國內邀約無數演講

心法1

○ 展現高自律，跟自己約好起床和就寢時間

1.業務員的戰鬥力來自「態度×技巧」。
用公式來看，也就是「態度×技巧×時間」等於業績。

□ 娜娜的手機時鐘App列表，可以看到超過20個設定好的時間。從6點20起到7點50出門前，就有10個鬧鐘，包含賴床、盥洗、聽「中文戲劇」、敷保濕面膜、化妝、挑選配件等程序，這些做了多年的起床儀式，幾乎每10分鐘，都有提示鈴。

□ 「我很注重『每天跟自己約好』這件事，不用把目標設得多偉大，最重要的是，在能力範圍內持續做下去。」生性樂觀的她，很享受立志、堅持的過程。而且她發現，用快樂的事搭配辛苦的事，像是練核心肌群時，同時看韓劇，才容易持久。

心法2

○比約定時間 早20分鐘抵達

- 「我從小到大，從來沒有遲到過。」 娜娜對於遲到的標準，不是準時抵達，而是提早至少20分鐘，這和她受日本教育的父親有關。
- 「對我來說，當主管更該比別人早到、優雅。」 娜娜從出社會以來，每一份工作的態度都是「只要不是提早20分鐘以上，都覺得遲到」。不用說，她的手表設定向來比別人快上十幾分鐘。
- 提早到的好處是什麼？她可以先到麥當勞幫客人點好咖啡，找個好位置，等待對方來臨，展現優雅、不疾不徐且貼心的專業形象；在演講時，發現忘了帶自己的麥克風，還有時間開回去重新拿。娜娜強調，「當所有事情都提早，真的發生臨時狀況時，就有緩衝時間。」

心法2

○比約定時間 早20分鐘抵達

- 這樣的態度，也展現在娜娜帶領下屬的風格中。通常她會因人而異，若下屬時間管理能力好，就不用管，只提醒會漏掉的小細節；時間觀念不好的人，她就會要求定時回報，帶領對方思考，每一個會議或目標進度的時間點，要回推多久以前完成。
-
- 「例如3點開會，我會要求他2點前要弄好所有東西。一次、兩次後，他就知道要提早多久完成，」娜娜說。

心法3

○善用零碎時間，不落下空擋

- 在「**提早到**」的前提下，娜娜反而擁有更多不慌不忙的零碎時間。
- 很多業務的思維是，下午2點要見重要客戶，那麼早上就不安排其他工作。但娜娜反而逆向思考，下午2點演講、11點要到高鐵站，在前面她會約客戶，在時間壓力下，反倒加速談成案子。
- 「我會告訴他，不好意思，我等一下要搭高鐵。我們拍張合照，等等放在我演講的PPT，反而成為另類讓客戶開心的事，」
- 有時候南下演講，她甚至會提早一個小時到，中間打電話或處理一些文書作業：「我提早到了，可以為當下的活動準備。」

心法4

○不只管理自己，也幫客戶時間管理

- 通常賣車，為了和客戶拉近關係，業務會開啟各種聊天話題，許多人反而因此拖拖拉拉、找不到好時機談商品。「你**不能忘記初衷**是結婚（賣車），不能一直談戀愛（聊天），談到最後，有人（競爭品牌）介入就分手了，」
- 強調自己「**管理客人的時間**」，為的是讓自己**工作有效率**。「我在談話時讓客人覺得開心、舒服，不代表我給你的時間很長。」
- 比如說，她若後續有行程，就會在一開始時跟客人說，「不好意思，現在4點，我5點半有個客戶。先跟你說，不然怕等一下客戶來了。」**是先設好對話結束的底線**

心法4

○不只管理自己，也幫客戶時間管理

□ 「匡時間，也是為了了解成交機率高低，」 娜娜說。這樣做，有時會遇到客人想繼續聊、不在乎時間快到了，這表示對方買車意願不高，她會再換個方式做業務進攻。

□ 把24小時有效分配、當成48小時在用，「休假專心休假、平日早睡早起」