

從紙本書、菜瓜布賣到網路資訊
頂尖業務的超級心法：
不只是成交就夠了

2022.03.29

趨勢科技總經理洪偉淦

簡歷

擁有25年業務經驗，
從圖書出版、外商耗材再到網路資訊

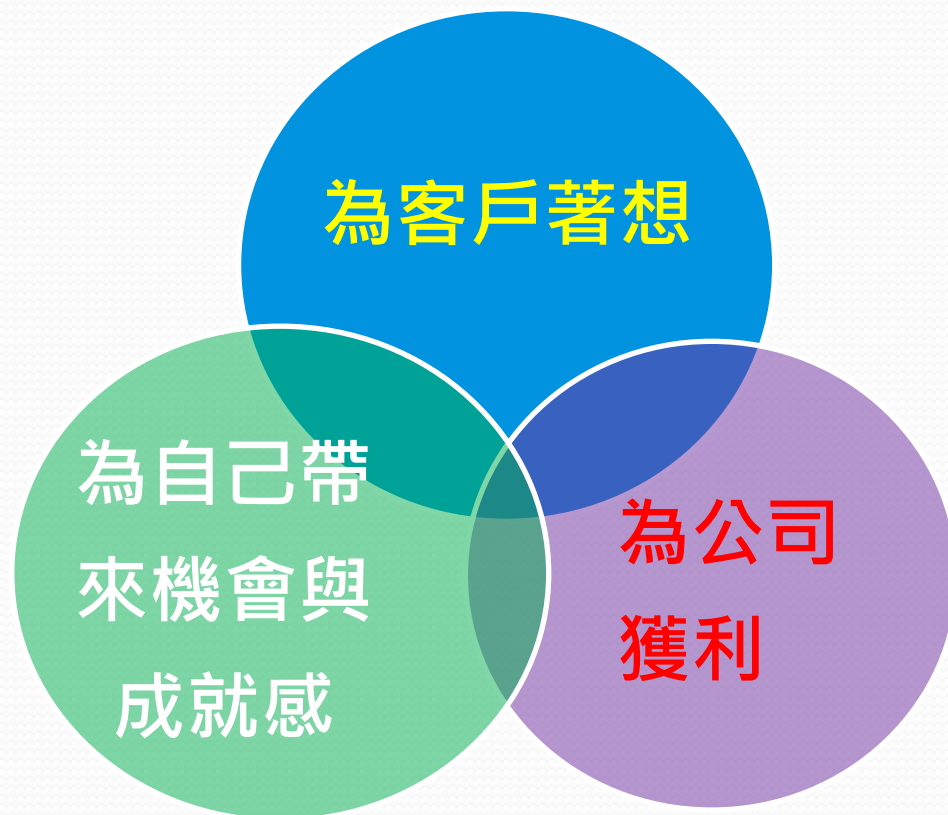
- ✓ 1991年：台灣工業技術學院畢業
- ✓ 1991年：全華圖書研發部主任、業務經理
- ✓ 1993年：美商3M
- ✓ 2000年：趨勢科技



超級業務對自己的定位，絕不只是成交就夠了。

- 「一個業務員，應該把自己當**businessman**（企業家），而不只是帶回**deal**（訂單）而已。」
- 兩種層次的不同，「deal是個別的，business卻是全面的。」
- 當中最大的差異，在於有沒有系統性和策略性思考。
- 比起單一交易的輸贏，優秀的業務員要看到市場全貌與對公司的長期、整體影響。除了「見樹」，更要有「見林」的本領。

- 當視野跳脫只看見「眼前的生意」，反而更能創造出**為客戶著想、為公司獲利、為自己帶來機會與成就感的「三好」**局面。



先找需求：反問客戶從中關市場

- 1991年進入以出版中文教科書的全華圖書，擔任研發部主任，負責教科書企劃。
 - 因大專院校紛紛改採原文書，中文書市場大幅縮水。臨危授命，擔任公司跨入外文書市場的先鋒。一開始，他只有1張林林總總列上10多本書的A4紙，硬著頭皮前往各大學陌生拜訪。
 - 怎麼跟其他早已引進上百本原文教科書的既有競爭者拚？
 - 眼看子彈有限，乾脆反過來，改問教授需要、但需求較少，因此被大出版社捨棄的選修用書，請公司代理。
- 「**另闢蹊徑**」的做法，不但闖出新市場，也讓洪偉淦2年後決定離開全華時，已經當上業務經理。
- 菜鳥業務碰到業績瓶頸，最容易抱怨公司「產品不好賣」。但年紀輕輕的洪偉淦在第一份業務工作上，反向先挖掘客戶需求，再回頭盤點手上資源，找出新的做法來滿足。**初生之犢不畏虎，勇於挑戰框架極限**

全華·科友
數位·創新 ♥ 全華



集結精華專業知識
全球華人購書指標

眼見為憑：現場示範，成效能說服人

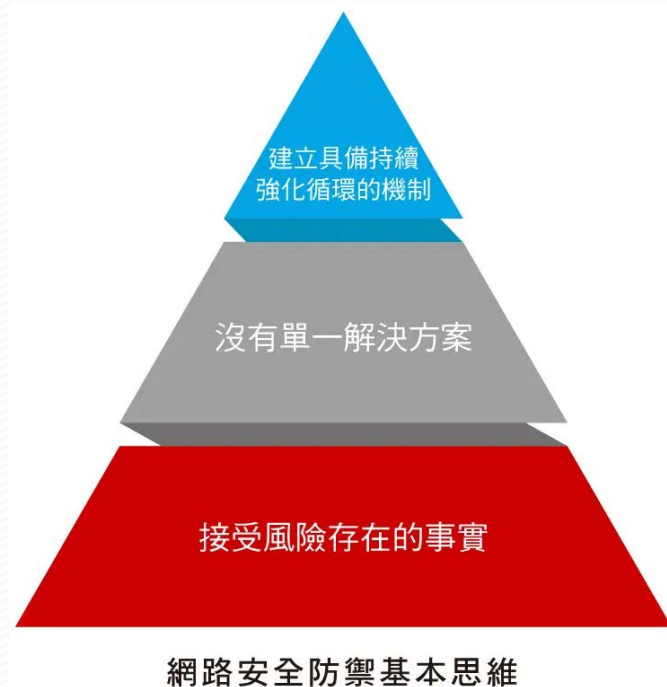
- 1993年進入美商3M。隔行如隔山，由基層業務從零開始。
 - 工作內容是銷售俗稱「菜瓜布」的工業用磨砂布，客戶也從大學教授換成車廠的磨砂工人。
 - 「你不要小看這生意，因為它是耗材，一直用一直用，用量可是滿大的。」
- 一向是**技術部門**用汽車烤漆板向**業務部門**展示測試效果，業務部門再向**客戶**推銷。
- 3M產品優點是**耐磨**，只靠嘴巴說，不如直觀用「看得到現磨」的示範。
- 在3M的第5年，恰好他的同事放棄趨勢科技招攬，轉介機會給他，看好科技業前景，毅然在35歲時再跳上一個新舞台——轉進趨勢科技。

跳脫業務本位思維，結合技術端拿下訂單



服務到位：優化使用，無形中維繫客戶

- 2000年進入趨勢科技，2007年升任為總經理。
 - 趨勢科技在防毒端已經建立龍頭地位，但客戶購買防毒軟體後，還是難逃病毒攻擊，原因不是產品不力，而是因為**客戶使用習慣不佳或沒有專責部門協助及時解決問題**。
 - 推出「**防毒委外，專家代管**」的全新經營模式。由趨勢科技提供專家服務，扮演企業客戶的虛擬「資安部門」，不僅提高資安品質，也維繫住客戶採買動力。
 - 駭客層出不窮，**病毒只是程式，駭客入侵卻是行為**，思考如何凸顯「趨勢科技」的強項？
- 2012年，主動成立「**事件應變小組**」，專門應對駭客入侵，形容「他們是網路世界的CSI。」解決超過500次駭客入侵事件，成功扭轉刻板印象，為趨勢科技打下「**防毒防駭專家**」的新定位。



全球 50 萬家以上的企業都信賴趨勢科技來維護營運安全



「企業家策略思考」究竟如何養成？
洪偉淦的祕訣是：「預留時間」。



別趕著成交：設停頓點，以精準解題

- 分析自己的工作習慣，遇到難關會先停下來，花時間檢視幾個問題，包括：
 - ✓ 自己想要什麼？
 - ✓ 客戶想要什麼？
 - ✓ 我可不可能解決？
- 「很拚？沒用！用有限資源算出可能性，這才是策略。」
- 抱著「趕成交」心態做事，就難以冷靜思考。
- 在時間管理上有個特點：日常工作會議前，他都會預留1小時檢視討論事項，他稱之為「**停頓點**」。

將「停頓點」安排在行事曆裡，而不是「有空再來思考」

- 預留時間思考策略，一面要保持專注。
- 舉例：如果有30個問題要解決，就分別放進大腦的抽屜。每次思考時，只拉出1個抽屜，專注又不會遺漏。
- 「有死線（deadline）的事，就放上行事曆，完成就擦掉，像玩game在打怪一樣。」



結論分享

- 在不斷嘗試中，找到有效的方法。
- 「人家常說，『江湖愈大，膽子愈小』。」但經驗應該是幫助我們判斷愈來愈精準的工具，而不是綁手綁腳的阻礙，千萬別像被小小鐵鍊困住的大象，忘了自己擁有無限的可能性。

