

WMA 財富管理顧問課程

WMA (Wealth Management Advisor)

【運用邏輯架構與資訊分析，提供解決方案】

啓富達國際 管理團隊

<http://www.cfd.tw>

【文章分享】無聲勝有聲的業務人生

資料來源：【網路文章】2010 / 07 / 28 文／許瓊文 圖／廖祐瑜 2010年6月 Cheers 雜誌



這是一個很不一樣的故事，在無聲的世界裡，如何與人溝通？

甚至銷售產品？

這裡沒有聰明的必勝策略，只有比一般人更多的努力與勤勞。

無論什麼日子，上午時段到台北木柵新市場，一定可以看到穿西裝、打橘色領帶配制服、理小平頭的男子，對著每個經過的路人微笑、鞠躬、發DM，日復一日。不管天氣好壞、人潮多寡，他總是準時出現，安靜地在固定位置上，做著同樣重複的工作。他是王浩，全台灣唯一一位聽障房仲業務員。

許多住在木柵文山區的住戶都對他很熟悉，親切得像老朋友一樣。因為每天到菜市場都看見他，加上這一年來，王浩在媒體上曝光，還出了一本自傳，更大大提高他的知名度。

採訪當天，雖然對他的故事已經有些了解，但心裡還是好奇該如何與他溝通。他聽不到，沒辦法說話，我不懂手語，該怎麼辦？只見王浩走出來，手上拿出兩張 A4 大小、還有空白面的回收紙，請我坐在他的面前，開始這次無聲的對談。

堅持做超出聽障者想像的工作

「進入這行多久了？為什麼會選擇『房仲』這樣的工作？」我在白紙上開始提問。「2 年 11 個多月，到 5 月 17 日滿 3 年。這是啞巴們沒有做過的白領工作，當時我試著詢問本公司是否有缺人。」他的回答簡潔清楚。

曾當過 10 年油漆工的王浩，過了 45 歲後，想替自己找個安身立命之處。小時候的夢想早因社會現實而遺忘，王浩只想著是不是可以突破聽障限制，做一份超出其他聽障者想像的工作。

「直接去找，」王浩決定這麼做。他走進當時台灣房屋在木新路的店面，比手畫腳，想告訴櫃臺小姐：他要找老闆。王浩比著手語，搭配低沉微弱的發音，想問：「這裡有沒有缺人？做什麼都好，掃地、擦桌子、開車都可以。」當時店經理秦啓松以為王浩來請他將擋在車庫前的車移開，於是比了個手勢，表示待會去移車。沒想到王浩誤以為秦啓松答應給他工作，叫他明天再來，跟秦啓松要了張名片，開心的回去了。

連著 3、4 天，王浩每天一早都到門口報到，頻頻傳簡訊給秦啓松：「我在門口等您。」秦啓松走出門口，卻又不見人影，一度誤以為是得罪了哪個客人，被人惡整。透過紙筆溝通才發現，王浩是要應徵工作。

「為了一份不確定能不能勝任的工作，他這麼堅持，這一點已贏過許多『正常人』。」秦啓松花了點時間說服公司也說服自己，先以「工讀生」的派報工作聘用他，這是本來就有的預算。

最簡單的努力，最驚人的效果

派報、發 DM 是一般業務員不願做、最容易省略的工作，如果委外處理，「更容易發生『吃報』（沒有實際派送而整疊賣掉）的狀況；但我發現，自從把派報交給王浩之後，主動打來詢問的電話變多了，」秦啓松說。

漸漸地，除了每天派送 DM，秦啓松更讓王浩負責替全公司業務同仁印製、摺疊 DM，整齊放在暫存區供業務員隨時取用，替其他同事省去許多庶務工作的時間。因為王浩每天準時產製 DM，無形中等於協助秦啓松「盯」著其他業務員到底送出去多少，無法偷懶，對團隊貢獻不少。

於是經過半年，秦啓松開始讓王浩到木新市場擺攤。這次不是面對冰冷的信箱，而是在一個定點，對來往的人群遞送 DM。

過去從未有過這麼長時間、近距離與人接觸，雖然不需要開口說話，但對王浩來說，卻是很大的考驗。第一天，王浩一張也沒有發出去，隔天他仍舊 8 點半就在市場出現，到中午 12 點半才離開。一回生、二回熟，王浩現在已經有一套「標準作業流程」：手要伸多長、腰要彎多低、該如何微笑……。

俗話說「地盤站久了就是你的」，每天同一時間、同一地點，王浩準時出現，竟然發揮出意想不到的「行銷」效果。秦啓松非常意外，開始不斷有人打電話到公司詢問：「你們有個不會講話的人在市場賣房子？」

即使現在收入漸漸穩定，有了名氣，王浩還是每天出門，只是地點換到木柵市場。當有人問他，你的精力哪裡來？他很直接地回覆：「不是應該就這樣嗎？」

不少同業看王浩這麼做，也想學他，但往往撐不到 3 天就放棄。「他的執著，是很多『正常人』都比不上的，」秦啓松說。

以行動代替言語，客戶自動上門

「觀察力」是老天送給王浩的獨特禮物，他比別人看得更仔細。一般業務員會去附近逛逛走走，用筆抄下空屋的地址，找尋可以開發的機會。他也學著一邊派 DM，一邊記下地址，積極拿回去給秦啓松。當然很多地址是無效的，不過這也讓秦啓松更加佩服王浩的積極。

到市場擺攤半年後，秦啓松開始教王浩一些賣房子的知識。只要有客人詢問房子，王浩就用隨身的紙筆交談，進一步需要帶看時，秦啓松會指派另一位同事陪同，讓王浩不必擔心溝通的問題，若是成交，業績一人一半。

「去年，中和店的房仲帶著屋主，來公司找我，請我幫忙賣掉他的房子，不到一個星期，這個房子 4,000 多萬成交。」王浩在紙上寫下他印象最深刻的一個成交案。簡單的字句，我們很難想像背後的辛苦，透過秦啓松舉的例子，才知道，王浩因為沒有辦法與人正常溝通，業績幾乎都是「靠口碑一個一個拉！」

有工作，就有夢想

「很多客戶因為王浩的勤奮，指名要跟他買，有人連殺價都沒有，有人跳過其他仲介指名找他，而且服務費一定要給他，」秦啓松帶點不可思議的語氣說。原因都是拿過王浩很多張 DM，相信他最誠懇、認真。王浩的業績，也成為他激勵員工的最佳實證。

不只一次，王浩在紙上寫著「不急、慢慢來.....」，可以感受到他對每個當下都滿足感恩。從獲得這份工作開始，他就認為自己比其他聽障人士幸運：「不管多辛苦的工作，都要咬牙撐過去，過一天算一天，有這份工作就有夢想，」王浩寫著。

也許是先天條件的限制，讓王浩少了外界雜訊，少了比較，讓他專心向前邁進，雖然緩慢，卻漸漸有了成果。去年，他的年收入第一次突破百萬。「我想替我母親醫好病、找房子、出國玩，」王浩寫下他平凡簡單的心願。儘管對每天賣房子的王浩而言，買房子比一般人難上好幾倍，銀行擔心無法催繳，不提供貸款給聾啞人士。

他並不因此氣餒。「如果我做得到，相信你們一定沒有問題！」王浩在自己的書上，樂觀寫下這句話。的確，如果他都可以，還有誰能說不行？

王浩「無聲勝有聲」銷售法

1.發 DM：

平均每星期發出 1,000 份以上 DM，數年如一日，王浩總是堅持彎腰、微笑、伸手的標準動作。

2.擺攤：

每天上午 9 點到 12 點，原本在木新市場，現改在木柵市場，下午則是在人來人往的忠順街和興隆路口。曾恐懼面對人群的王浩，克服心理障礙，認真負責、風雨無阻的站在市場裡。無聲的微笑，勝過千言萬語的推銷，許多業績因此而來。

3.紙筆溝通：

一開始，王浩曾排斥進入業務工作，因為「溝通」對他來說真的很困難。王浩不會打字，也才剛開始學上網，與人「交談」，全靠一字一句寫在紙上。從將近 3 小時的採訪，僅完成大約 4 張 A4 紙的對談，就可想見這對王浩是多大挑戰。秦啓松說：「很多聽障人士就是因為這樣，封閉自己，降低與人溝通的必要。」然而王浩不斷克服先天弱項，終於開拓不一樣的人生。

(附註：文章取自網路流傳，若有侵權請來信必立即刪除。)