

用心聽我說

喬吉拉德是世界上極少數最偉大的推銷員之一，連續十二年榮登世界金氏世界記錄「銷售第一」的寶座，平均每天他能銷售出六輛汽車。

他之所以能持續成功，是由於某次關鍵的失敗經驗。有個名人向他買車，眼看就要成交，但對方突然決定不買，這使他產生莫大挫敗感，因為對方明明很喜歡這款車型啊！怎麼可能臨時變卦？他為這事懊惱到失眠，直到晚上十一點，忍不住撥電話給那個名人說：「您好！對不起，這件事我很困惑，想請教您。今天我向您推薦的車型，不是很滿意地要簽字了嗎？您怎麼突然走了？」

對方回答：「你知道現在幾點嗎？」

「真的很抱歉！我知道是晚上十一點了，但我檢討一整天，實在找不出原因，所以打電話來向您請教？」

「那你現在是用心在聽我說話嗎？」

「當然，非常用心！」

「但你今天下午並沒有用心聽我說話。在簽字之前，我提到我的孩子將要讀研究所，還有他未來的理想與抱負，我以他為榮，但你卻沒有任何反應。這表示你根本不在乎我說些什麼，反而更注意另一名推銷員講的笑話；一個不聽我說話，不在乎我內心需求的業務員，我敢跟他買東西嗎？這就是你失敗的原因。」

這段經驗對喬吉拉德產生重大影響，他記取教訓，與人談話時，必定尊重其一言一行，甚至是一個表情，用心傾聽關注，這會讓自己與別人都得益處。

（出自蒲公英希望月刊 2008 年 8 月號第 113 期；寶寶/作）

