

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

表 8. 6. 1

型 号	适 用 行 业
A-101	汽车内装材、铝板(收音机、电视、照相机等)、化妆品镜盒等
A-102 A-103 A-104	发泡体、背胶、纸张连接、软质 PVC、家庭用品饰条(相框、厨具等)
A-105	汽车内装材、止滑板
1-106	装潢材
A-107 A-108	汽车内装材(后视镜)、挂勾、家庭用品饰条(冰箱)

2. 本公司双面胶带之交易客户

表 8. 6. 2

型 号	客 户	行 业
	洽 兴	

A—101	爱 王	化妆品盒
A-102	理 光 建 祥 声 宝 学 明	照相机 家庭用品铝制饰条 电 子 泡棉背胶
A—103	裕 器	汽车冷气风管
A—104	建 祥	止滑板
A—105	耀 光	装潢材
A-106	安 漂	挂勾
A—107	三 洋 雄华	冰箱饰条 遮阳板

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) $\text{长(m)} \times \text{宽(m)} \times \text{价格/m}^2 = \text{价格/卷}$

(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: ① 询问其操作的流程、方式和测试方法, 及要求条件。

② 粘不住的双面胶带, 我们绝不会介绍给您。

③ 双面胶带有很多种, 不同的材质, 使用不同的双面胶带。

④ 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。

⑤ 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: ① 实地了解真伪。

② 询问其使用情形, 视其是否有使用不当的情形。接着看材质是否有改变。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着力

②集力

③固型

(3) 优点

①低收缩率

②低延伸性

③耐湿气耐溶剂性

④可加以调整

⑤范围的温度耐性

(4) 缺点

①毒性

②适用期短

③价格稍贵

(5) 用途分布

①土木 39.2%

②建筑 16.4%

③电机 12.6%

④木工 8.3%

⑤纤维 6.0%

⑥合板 5.3%

⑦制鞋 5.2%

⑧运输 4.0%

⑨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) 请教贵公司的操作方式?

(5) 贵公司平均月需量多少?

(6) 请教贵公司目前有无操作上的困难?

(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℃时为 30 分钟到 180 分钟不等, 依型号而定。

(5) 双液型的硬化时间在 20℃为 15 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℃为 24 小时, 但温度升到 130℃为 5 分钟即可。

(6) 单液型的硬化条件为 120℃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: ①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。

②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℃。

③可加入 MEK 溶剂, 充分搅拌, 也可降低稠度。

(2) 客户问: "为什么调芘会升高?变硬?不能使用?"

答: ①检查生产日期。

②查看包装有无破损。

③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。

④环氧树脂在 5℃可储存 12 个月; 在 40℃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: ①如为单液型, 检查其温度和加温时间。

②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
 - (13) 接缝设计
2. 本公司填缝胶的实绩

图 8. 6. 3

工 程 名 称	地 区	营 建 单 位	填 缝 胶 型 号
地下铁	广 东	唐乐公司	C—100 ， C-500
SOGO 百货公司	广 东	太平洋建设	C-200
新光南京国际金融大厦	广 东	新光建设	C-200
宜兰县立体育馆	广 东	毅成建设	C-200
大同南京大楼	广 东	大同建设	C-100
万里世家	广 东	百栋建设	C-200
新竹中小企业银行	广 东	福住建设	C-100
财星大楼	广 东	冠美建设	C-200
荣光大楼	广 东	荣工处	C-200
松竹大楼	广 东	大发建设	C-100
福星花园	广 东	同发建设	C-100
世贸大楼	广 东	中花工程	C-200, C-100
中国时报	广 东	达欣工程	C-200
顶好商业中心	广 东	太平洋建设	C-200
新光敦南大楼	广 东	新光建设	C-200
百吉大楼	广 东	太平洋建设	C-200
台开大楼	广 东	不泓辰建设	C-100
康和大楼	广 东	康和建设	C-100

3. 填缝胶寻找客户的途径

(1) 报纸、杂志之建筑广告:

营造厂

建筑师

业主

(1) 目前正在兴建中的大楼:

建设公司

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, 双液胶在施

工品质上难以控制吗?”

答:几年前由于施工人员对双液胶施工经验不足,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,所以在使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

① 收录音机:喇叭和外壳及保护网之接着,螺丝固定亦可使用。

② 通信器材、防盗器:导线、线头固定。

③ 音响主机、扩大器:线头、电子零件固定。

④ 音箱、音响架:补强、饰条贴边。

⑤ 电子仪表(示波器、信号产生器):PC板零件线头固定。

⑥ 电池:电池包装、电池盒导线固定。

⑦ 电路板:零件固定,导线固定。

⑧ 电扇:铁板接着。

⑨ 整流器:电容固定。

⑩ 歌唱伴奏机、对讲机:喇叭、零件、导线接固定。

(11) 电视天线分配器内:接点固定及填缝。

(12) 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

电源供应器

电脑组合产品

电视组合

终端机

积体电路加工

变压器

电脑磁头

整流器

汽车音响

交换式电源供应器

(3) 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

①了解客户生产的产品种类, 何种规格(如 UL 或其他等级)。

②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。

③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。

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。

新客户须三次成交, 三次时间以不超过 30 天为限。

任何材质接着, 都须客户确认。

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) 作机台

表 8. 6. 4

类别	机台生产厂商	优点	缺点
全 自 动 机	西德: ①HOMAG	①操作速度快	①无法贴不规则边
	②LMA	②可贴曲边	②直线转角无法一次完成
	③OLIPIC	③可修前后	
	④HERZ	④可贴木条	

台			
半 自 动 机 合	意大利: GSHETANI 台制: ①洪业 ②万益	①可用在不规则边 ②低温操作	①无法修前后 ②无法修边 ③高稠度无法操作 ④操作时较慢

(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

- ①先了解客户的操作机台,最好到现场实地了解。
- ②对接着材质、操作温度、速度、流程、习惯等一起了解。
- ③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。
- ④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

市场需要量:每月 25 吨以上。

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。

③本公司市场占有率 12%。

④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

- ①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。
- ②利润维持在合理的水平, 没有像其他行业的削价竞争。
- ③数量稳定, 季节性差异不大。
- ④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木业市场

(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:

表 8. 6. 5

装订方式	优点	缺点
有线	品质好且耐用	费时
无线	快速	故障多

(2)操作机台:

①国产机台的上胶与装订是分开的。

②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:

①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。

②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。

③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。

④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 180℃ 为佳。D-403 的特色在于热安定性良好, 此点必须向客户强调。

C. 铜板纸:

以 D-404 来供应。目前已有世一书局、共同书局采用,效果良好。

(4)如何向制本业客户介绍热熔胶及应注意事项:

介绍产品之前先要了解生产的书籍是属何种材质,然后问客户目前有何缺点,接着就以铜板纸装订用 D-404,无线装订用 D-403 等向客户介绍。此外,由于溶胶速度慢会带给客户相当大的困扰,所以可向客户强调本公司的产品为粒状,溶胶速度快。

(5)客户使用时,常发生的问题及解答:

① 客户问:“书背为何不平?”

答:有三种原因:

- A. 上胶太厚。
- B. 上胶机的合板部分太紧。
- C. 裁刀压力太重。

②客户问:“书背为何不能成直角?”

答:书背不能成直角的原因如下:

- A. 背胶量太多。
- B. 底板太高。
- C. 上胶机的合板部分太紧。

5. 本公司热熔胶如何加强开拓合板业市场

(1)合板业之历史:

合板即夹板之中板,合板业在台湾已有 20 年左右的历史。其原木 95%以上由国外进口(以印尼、马来西亚为主),在台湾经加工而得成品。

(2)操作机台:

分为“无预热筒”(老式)与“有预热筒”(新式)两种。

(3)影响品质之注意事项:

①若合板本身的干燥时间不够,使得木材的含水率高于 15%时,就很容易形成脱落的现象。

②另一严重的问题是:“热熔胶之固化时间(XETTING TIME)过长,造成合板重叠现象。”此问题与温度有关,须注意操作温度,夏季 120℃即可,秋季 150℃左右。也有因客户之机台老旧造成胶槽温度失控,因此业务员须带温度计。

(4)本公司热熔胶适用于合板业的型号:

①D-501:

适用于 3mm 以下厚度之合板。优点是固化时间正好,只要能适当调整操作温度即可,且耐热性良好。

②D-502:

适用于 3.5mm 以上厚度之合板。优点是粘性佳,耐高温性良好。