

【船井综合研究所提高营业额的真本领丛书】



(日) 宫内 亨 著  
王玉珊 译

# 提高营业额 优质服务的 绝对条件

辽宁科学技术出版社



「 吃碗麵，再出發 」

—— 吳國棟 語

經營者要

提供顧客的  
極高品質的

—— 吳國棟 語

【船井综合研究所提高营业额的真本领丛书】

# 提高营业额 优质服务的 绝对条件

仪表整洁·把握商品·推荐商品·处理索赔·  
活用促销手段的各种技巧和窍门100个

(日) 唐内 亨 著

● 船井综合研究所

王玉珊 译



辽宁科学技术出版社

沈阳

TITLE:[売れる「接客サービス」の絶対条件]

by [宫内亨]

Copyright © **Yooru Miyauchi**

Original Japanese language edition published by **Kou Publishing Company**.

All rights reserved, including the right to reproduce this book or portions thereof in any form without the written permission of the publisher.

Chinese translation rights arranged with **Kou Publishing Company**., Tokyo through **Nippon Shuppan Hanbai Inc.**

© 2008, 简体中文版权归辽宁科学技术出版社所有。

本书由日本 KOU PUBLISHING COMPANY 授权辽宁科学技术出版社在中国范围独家出版简体中文版本。著作权合同登记号:06-2003 第 314 号。

版权所有·翻印必究

## 图书在版编目 (CIP) 数据

提高营业额优质服务的绝对条件/(日) 宫内亨著; 王玉  
翻译. —沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2008.10

(船井综合研究所提高营业额的真本领丛书)

ISBN 978-7-5381-4545-8

I. 提… II. ①宫…②王… III. 企业管理: 销售管理  
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 088127 号

---

出版发行: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 29 号 邮编: 110003)

印刷者: 沈阳市北陵印刷厂有限公司

经销者: 各地新华书店

幅面尺寸: 143mm × 210mm

印 张: 10.375

字 数: 180 千字

印 数: 1~5000

出版时间: 2008 年 10 月第 1 版

印刷时间: 2008 年 10 月第 1 次印刷

责任编辑: 宋纯智 张德军

版式设计: 于 浪

封面设计: 刘 枫

责任校对: 王玉宝

---

书 号: ISBN 978-7-5381-4545-8

定 价: 24.00 元

联系电话: 024-23284360

邮购热线: 024-23284502

E-mail: lkzsb@mail.lnpgc.com.cn

http://www.lnkj.com.cn

# 前 言

经营顾问这一工作最近越来越受到大家的关注，想谋求这份工作的人也越来越多。这么受欢迎的原因大概就在于这份工作看起来很时髦、不受拘束、受人尊敬吧！

现实中的经营顾问，就像我们船井综合研究所的经营顾问们的实际工作状况一样，是下面这样的。

- 每个月都去访问委托人和顾客所在的现场，为了提高销售额、毛利额以及效率而提出具体的可实施的建议。

- 提出建议之后，和以社长为首的负责人认真地讨论、研究，让社长能够实施我们提出的建议。

- 既然请求客户按照我们的建议去做，当然就会有结果。如果是好的结果怎么说都可以，但是有时也有不好的结果。好的时候当然是再接再厉，但是不好的时候更是要按照“SEE-PLAN-DO”去分析，去不断地实践。

- 并且，能够互相提高对对方的信任度，进而不断地成长，这是让人感到无比喜悦的事情。如果对方对自己说：“遇见你，我的人生都发生了改变。”当听到这样的表扬时，真的是十分高兴。

渐渐地，这份工作就成为了不能割舍的工作。

当然，报酬也会相应地得到提高，但是在这一过程中的努力是非常关键的。

- 对经营的洞察力比职员、社长还要敏锐。

- 这种洞察力，也就是“能够更广、更深、更快地看穿事情的本质”的能力，而这种能力只有在实际的经营现场不断地锻炼才能够获得。

- 经常去顾客多的地方——经营现场不断地磨炼。
- 在现场亲身去体会“怎样才能提高业绩呢”等一系列的问题，把自己的感受作为建议直接地提出来。
- 不仅仅是建议，还必须让客户同意按照你的建议去做，必须有好的结果。

在潇洒的背后需要的是为了成为专家而刻苦学习，如果能够好好学习，虽然我不敢说无论谁都能成为专家，但是大多数的人都是有可能的。

《船井综合研究所提高销售额的真本领丛书》就是针对这些练习方法进行总结的。如果能得到各位经营者、店长、售货员、经营顾问的广泛阅读、实践，我们将会感到无比的荣幸。

本书中大量记载了船井综合研究所在 40 年里的实践以及实际工作的经验。

我们希望这本书能够得到从事待客服务行业的人员以及店长、经营者的广泛阅读。

宫内 亨

目  
录

## 第一章

## 深受顾客喜欢的待客事例 10 则

- 1 干净整齐的着装，认真仔细地倾听客户的意见，进入公司仅仅一个星期就取得了相当不错的业绩 ..... 2
- 2 在饮食店，按照店长的指示，让顾客搭桌坐到一起，这样对提高营业额大有帮助 ..... 5
- 3 进入公司仅一个月的时间，就销售了 50 万日元的整体橱柜 ..... 8
- 4 受教于许多顾客，虽然是销售园艺植物的门外汉，但业绩却相当不错 ..... 11
- 5 进入家居用品公司两年的职员，通过仔细分析“由谁使用，在哪里使用，怎样去使用”等一系列的问题，所以经他推荐的商品几乎都能销售出去 ..... 14
- 6 有这样一位家具店老板，他多次亲自去客户家里处理赔偿的问题，到了后来这些顾客逐渐变成了自家的老主顾 ..... 17
- 7 在关键的时候给顾客提出中肯的意见，这样的服装店老板既深受顾客的欢迎也会被自己的部下所喜欢 ..... 20
- 8 天然食品专卖店的老板，因为拥有大量的固定客户，所以总能够顺利完成既定的预算 ..... 23
- 9 把待客作为促进销售的王牌来不断增加顾客数量的宠物店老板 ..... 26
- 10 有这样的待客高手们，无论是什么样的顾客都非常喜欢他们，所以销售业绩也不断地增长 ..... 29

## 第二章

### 干净的仪表,认真倾听顾客所讲的

- 11 干净的外表,整洁的仪容 ..... 34
- 12 掌握接待顾客的基本用语 ..... 37
- 13 对于顾客的言行都要一一给予积极的回应 ..... 40
- 14 接待顾客时,始终保持自然的微笑 ..... 43
- 15 在与顾客讲话时一定要不要含含糊糊 ..... 46
- 16 从胸腔发出浑圆有力的声音 ..... 49
- 17 绝对不要撒谎 ..... 52
- 18 一定要找到向顾客学习的地方,哪怕只是一点点也可以 ..... 55
- 19 发挥自己的长处 ..... 58
- 20 接纳、包容才是接待顾客的关键所在 ..... 61

## 第三章

### 完全了解公司、商店的经营方针和实际状况

- 21 了解近期一当月一当天的经营目标 ..... 66
- 22 制定近期一当月一当天的自己的目标 ..... 69
- 23 按照“顾客的数量×销售的单价”来制定自己的目标 ..... 72
- 24 依靠“顾客的数量×销售的单价×毛利率”来把握工作 ... 75
- 25 能够意识到商品的周转率 ..... 78
- 26 能够意识到每平方米面积所产生的效益 ..... 81
- 27 了解人工费所占的比例 ..... 84
- 28 把以上提到的几项组合到一起来分析目标和实际成绩  
之间的差距 ..... 87
- 29 不明白的时候和店长一起探讨,商量出解决的办法 ..... 90
- 30 用公司的经营理念、方针来锻炼自己 ..... 93



## 第四章

## 努力卖出去正在销售的商品

- 31 把自己的销售目标和毛利目标按照不同的商品类别具体地制定出来 ..... 98
- 32 尤其是要把握住成为核心的主打商品 ..... 101
- 33 把握住关联的商品 ..... 104
- 34 把握住缺货的商品 ..... 107
- 35 经常去思考商品使用价值的重点所在 ..... 110
- 36 通过自己真实的叫卖声和宣传海报，充分表现出商品使用价值的重点所在 ..... 113
- 37 能够清楚地说出商品的价值 ..... 116
- 38 能够让顾客感觉得到商品的价格非常便宜 ..... 119
- 39 在销售商品的过程中，要有自信心和自尊心 ..... 122
- 40 销售出去正在出售的商品，为公司作出贡献 ..... 125

## 第五章

## 对于个别的顾客，能够适宜地提出合理的建议

- 41 接纳所有顾客的一举一动 ..... 130
- 42 抓住时机去接近顾客 ..... 133
- 43 能够分析出“由谁、在哪里、怎样使用” ..... 136
- 44 了解顾客的大体预算 ..... 139
- 45 当顾客犹豫不决的时候，能够适宜地给予很好的建议 ... 142
- 46 向顾客推荐商品的理由非常具有说服力 ..... 144
- 47 不仅仅是一味地推销，有时也得后退一步默默注视着顾客 ..... 147
- 48 结果还是希望顾客能够接纳，并且由他自己来决定 ..... 150
- 49 能够记住顾客的容貌、名字以及大体的印象 ..... 153
- 50 一对一的销售 ..... 156

## 第六章

### 面对要求索赔的顾客,一定要彻底解决

- 51 面对要求索赔的顾客一定要认真仔细地倾听 ..... 160
- 52 耐心地等待顾客的情绪渐渐平静 ..... 163
- 53 作为商店,尽最大的努力做好能够做到的事情 ..... 166
- 54 如果和顾客发生了争执,就需要亲自去顾客家中赔礼道歉 ..... 169
- 55 即使是面对那些不讲道理的顾客,也要坚决把问题处理好 ..... 172
- 56 向其他行业学习处理索赔的办法 ..... 175
- 57 在处理索赔问题中学到的知识要永远铭记在心里 ..... 178
- 58 在实践中不断地创新 ..... 181
- 59 处理好索赔问题,赢得固定的顾客 ..... 184
- 60 通过索赔问题的处理提高待客、商品销售的水平 ..... 187

## 第七章

### 一步一步地提高待客的技术水平

- 61 刚开始工作时的自我满足性的待客方式 ..... 192
- 62 即使是自我满足地去待客也是没有办法 ..... 195
- 63 接下来是降低商品的价格去待客 ..... 198
- 64 总是努力地去待客 ..... 201
- 65 按照不同的价格层去待客 ..... 204
- 66 总是为顾客着想 ..... 207
- 67 能够按照商品的等级去待客 ..... 210
- 68 总是能够让顾客得到满意 ..... 213
- 69 按照不同的顾客层、不同的商品等级去待客 ..... 216
- 70 总是能够感动顾客 ..... 219

## 第八章

## 把待客作为促进销售的王牌而有效地利用起来

- 71 经营中的一举一动都是为了促进销售 ..... 224
- 72 把广告传单作为促进销售的待客工具而有效地利用起来 ..... 227
- 73 把信件广告作为促进销售的待客工具而有效地利用起来 ..... 230
- 74 把电话 (FAX) 作为促进销售的待客工具而有效地利用起来 ..... 233
- 75 把海报作为促进销售的待客工具而有效地利用起来 ..... 236
- 76 把问卷调查作为促进销售的待客工具而有效地利用起来 ..... 239
- 77 把商品的数据作为促进销售的待客工具而有效地利用起来 ..... 242
- 78 把营业会议作为促进销售的待客工具而有效地利用起来 ..... 245
- 79 在待客中培养出能够促进销售的高手 ..... 248
- 80 必须能够自如地处理“促进销售的王牌——待客”这项工作 ..... 251

## 第九章

## 为了能够成为待客的高手必须学会包容

- 81 成为“包容性的人”是指什么 ..... 256
- 82 如果能够接纳对方, 就能够打开他的心扉 ..... 259
- 83 为了对方而能够自然而然地用话语表达出自己的感情 ... 262
- 84 首先要锻炼能够“接纳自己” ..... 265
- 85 如果把待客和自己的主张联系在一起, 那么待客水平就会得到提高 ..... 268

- 86** 如果能够了解“人际关系的法则”，那么待客就又能提高一步 ..... 271
- 87** 并不是按照自己的喜好去待客 ..... 274
- 88** 谦虚地对待自己周围的一切 ..... 277
- 89** 尤其是对顾客要充满感谢，这样才会一天一天地进步起来 ..... 280
- 90** 如果学会了包容，就会渐渐变成待客的高手 ..... 283

## 第十章

### 待客高手的目录

- 91** 干净整齐的仪表，认真倾听顾客的讲话 ..... 288
- 92** 了解公司、商店的方针以及实际状况 ..... 291
- 93** 努力把正在出售的商品卖出去 ..... 294
- 94** 对于个别的顾客，能够恰当地推荐出适合的商品 ..... 297
- 95** 在应对要求索赔的顾客时，一定要圆满地解决 ..... 300
- 96** 一步一步地提高待客的水平 ..... 303
- 97** 把待客作为促进销售的王牌，能够得心应手地活用 ..... 306
- 98** 为了能够成为待客的高手，一定要学会包容 ..... 309
- 99** 从待客的高手向一流的店长努力 ..... 312
- 100** 从待客的高手渐渐变成做人的高手 ..... 315
- 结束语 ..... 318

➔ 第一章

# 深受顾客喜欢的 待客事例10则

# 1

## 干净整齐的着装，认真仔细地倾听客户的意见，进入公司仅仅一个星期就取得了相当不错的业绩

我进入现在这家顾问公司仅仅过了一个星期，就取得了 100 万日元的工作业绩。

没有花费太大的力气，非常轻松地取得了经营分析这份工作，其实也有一定的理由。但是其理由却是很简单，只是依靠整洁的外表、认真地倾听客户的意见，仅此而已。为什么我会这样说呢？因为在当时的情况下，我所能做到的也仅仅只有这些。

- 剃去了原来留着的浓密的胡须，首先个人卫生才是最重要的。

- 总是像第一天去工作那样，穿着合身可体干净的西装。

- 挺直腰板，注视着对方的眼睛，认真地倾听着企业经理的每一句话。

- “经理，由您自己创建公司，操劳至今，真的是不容易呀！不过如果我能帮助您创建哪怕是一个部门也好，它若能在市场上占有绝对的优势，那该有多好呀！”大概就是这一句话打动了经理。

接待客户中的“接待”，其实就意味着交往的意思。如果你想和初次见面的人继续交往下去，一定要从最初的时候就给对方留下好的印象。

因此，第一点你要做的就是保持干净的外表。



个人卫生对于我们来说是非常重要的，是我们在生活中时时刻刻都要面对的课题。在我们日常生活中，如果我们不注意卫生，就会导致疾病，同时也就意味着面临死亡。

对于我们人类来说，干净整齐的外表不仅仅是整个社会的要求，也是我们人类自身在生理本质上的要求。

其次，在我们生活中，只有通过和别人接触、互相协助才有可能生存下去。完全的孤立，面临的也只有死亡。

为了能更好地和对方沟通、互助，你就必须认真地去倾听对方的意见。

接待客户其实就是要准确地领会客户的意向，所以，从一开始你就要做到认真倾听。

作为以前毫无经营顾问经验的我来说，能够取得 100 万日元的工作业绩，可以说是我以干净的外表和认真的倾听作为我接待客人的出发点而取得的。



## 2

# 在饮食店，按照店长的指示，让顾客搭桌坐到一起，这样对提高营业额大有帮助

我认识的 M 先生在一家生意特别兴隆的饮食店里打工。在如何能让不认识的顾客共坐一桌这一方面，他的技巧不得不让人佩服，甚至是比那些工作两年多的正式职员做得还要出色。

关于这件事我曾经和 M 先生探讨过，他对我说：“因为我们这家店总是满员，生意特别好，所以如果能让顾客们共坐一桌的话，对于我们来说是非常重要的。在我来这打工的第一天，店长就仔细地告诉我应该怎样去做，我从店长那里学到了很多知识。”

- 店长熟知店里的一切状况。
- 只要是店长的指示，无论是否是自己负责范围内的，都毫无怨言地接受。
- 用心去模仿店长的所作所为。

“如果按照店长的指示去做，肯定会有助于营业额的提高。”

虽然只是店里的一个打工仔，但是却一直把自己当做其中的一分子。因此，理所当然要去了解店里的现状和店长的经营方针。

待客的“待”也就是指“交往”，但是，交往的方式并非是千篇一律的，在不同的公司或商店里，在不同上司的领导下，交往的方式也会有所不同。

“如果位置发生了改变，当然随之风格也会变化”，所以，我认为待客的第一前提就是去了解公司或商店的历史、现状以及经