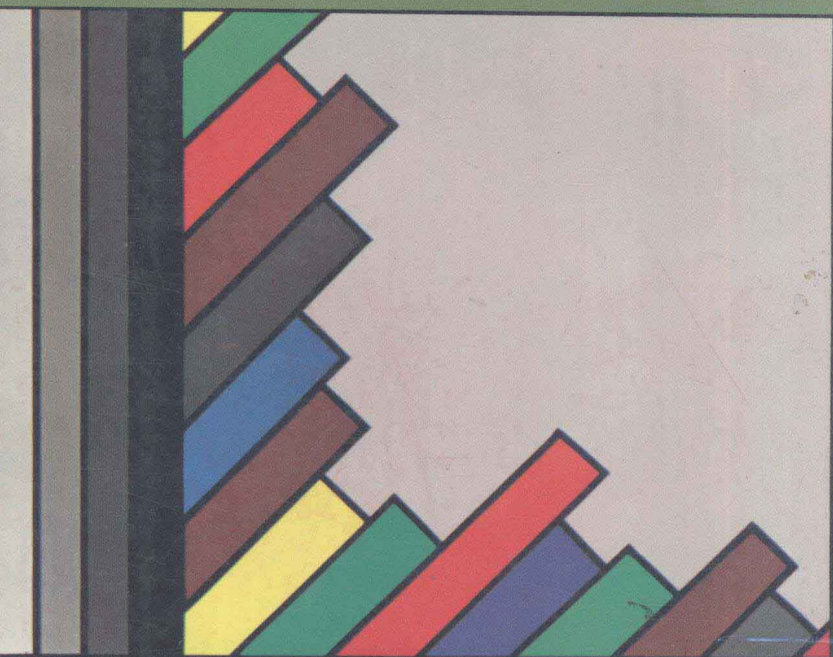


生意人叢刊⑨8

怎樣做個好店員

維凱編著



生意人叢刊 98

維 凱 編著

怎樣做個好店員

國家出版社發行

行政院新聞局出版字號第陸叁貳號

生意人叢刊 98

特價：新台幣壹佰元正

怎樣做個好店員

有翻
有製
著作
權版
權必
究

編著者：維

總策劃：林

總編輯：王

發行人：林

發行所：國

總經銷：國

郵發帳號：一

地址：臺北市新生南路一段二六之八號三樓

電話：三九一二四二五・三九一四二六一
三九二六七八・三九二六七四九
三五一〇九一七・三九一七九一八

印刷所：振文印刷有限公司

中華民國七十一年三月初版

洋麗大出

版

凱慈芬坤社

公司

號

樓

三

九

一

八

號

三

樓

「生意人叢刊」序

這是一個工商業大放異彩的時代，同時也是一個知識爆發的時代。

我們由農業社會，邁進了工業社會，經濟結構型態，與社會組織樣貌，都發生了巨大的變化。不可否認的事實表明出來，今天工商界的從業人員，對國家、對社會，以及對整個世界而言，已成為舉足輕重的角色了。

古人曾說：「學而優則仕。」在從前古老時代，似乎祇有從政為官，才需要學問。如今則不盡然。學問的領域，遠較曩昔為大，而學術的分類，也比以往細密，政況固是一門高深學問，其他各行各業，也同樣需要專門學識，要想在一行中出人頭地，除了成為這一行的專家，還得要具備種種常識，保持一副敏銳的探求新知的眼光，才不致和學術脫節，才配合得上這個飛躍時代的腳步，向前邁進。

我們有鑒於此，爰有「生意人叢刊」之發行，期能對工商界人士提供一些有價值的讀物，俾在當前這個競爭劇烈的時代，掌握成功之鑰，創造出更輝煌的事業，是為至願。

一九七六年十月

國家出版社編輯委員會謹識

序

無論是最簡單的工作，或是最繁雜的技術，都必須由受過專門訓練的人才來做，才能夠獲致最大的成效，為什麼呢？因為這些有專門知識的人們，深切的瞭解到自己所應走的正確方向，所以不會浪費一分一秒的時間，更不會做自己沒有把握的事，而且他們廣泛地應用自己的專門知識，無形中就會促使社會更加進步、繁榮了。

但是，現今商店中的店員，不僅不懂得商店銷售的知識，甚至有很多人連「銷售」的「銷」字怎麼寫，都還不太清楚呢！他們的行為幾乎與自動販賣機沒有兩樣：接過了錢，就把顧客要買的東西包起來。從來不曉得主動招呼顧客，或是積極的推銷商品，如此怎麼可能使商店的生意興隆呢？

筆者曾經有一段很長的時間，從事於商品的銷售工作，在那段做店員的時期裏，我得到了很多寶貴的經驗。最近五年來，我又從事實際訓練店員的工作，因此蒐集了很多做為一個店員必須要學習的基本知識，我願意提出來讓新進從事銷售工作的人做

個參考，希望這些基本知識能使每個店員都能很愉快地勝任自己的工作。

本書的主要目的，是提供一些經驗給新進的店員，相信這些忠告對店員們是很有幫助的。

店員的第一個使命就是銷售商品，因此我便將重點放在說明銷售技術的理論上，希望店員們以科學的方法去從事銷售工作。

除了熟知銷售技術的理論外，店員們還應該訓練自己應對顧客的技巧，如此才能成為一個好的、成功的店員，大家努力以赴吧！

目錄

第一章 怎樣做個好店員

- 1 接待顧客的方法.....六
- 2 穿著與化粧.....一一

第二章 如何為顧客服務

- 3 為顧客服務的方法.....一六
- 4 二元化的顧客服務方式.....一九
- 5 服務顧客的五S原則.....二二
- 6 諮詢銷售服務.....二七

第三章 科學銷售技術

- 7 什麼叫做科學.....三二
- 8 顧客的心理隨時在轉變.....三二
- 9 科學的銷售技術.....三八

10	待機	四三
----	----	----

11	初步接觸	五五
----	------	----

12	商品提示	六六
----	------	----

13	要掌握顧客的需要	七八
----	----------	----

14	商品說明	七八
----	------	----

15	勸說	九五
----	----	----

16	銷售要點	一〇八
----	------	-----

17	成交	一二〇
----	----	-----

18	金錢授受、包裝與送客	一二七
----	------------	-----

第四章 接待顧客時的說話技巧

19	必須注意說話用語	一三四
----	----------	-----

第五章 電話禮貌

20	電話恐懼症	一五二
----	-------	-----

21	電話的特性	一五三
----	-------	-----

22	打電話的正確方法	一五五
----	----------	-----

第六章 包裝技術

23	包裝的目的和原則·····	一六六
----	---------------	-----

24	包裝的方法·····	一六八
----	------------	-----

第七章 銷售工作上所必須知道的數字

25	數字的重要性·····	一八四
----	-------------	-----

26	在銷售工作上所要用到的數字·····	一八七
----	--------------------	-----

27	店員熟悉銷售工作後所應知道的數字·····	一九五
----	-----------------------	-----

第八章 商品陳列

28	吸引顧客的商品陳列·····	二〇二
----	----------------	-----

29	展示陳列與促銷陳列·····	二〇五
----	----------------	-----

30	具體的陳列方式·····	二一四
----	--------------	-----

第一章 怎樣做個好店員

1. 接待顧客的方法

倘使有人問一個百貨店的店員說：「你爲什麼要到這裏來上班呢？」相信他在短時間之內，一定答不出來，但是考慮了一下之後，他可能就會說：「爲了服務社會啊！」

「服務社會」這句話，真的是他的肺腑之言嗎？相信答案必然是否定的，因爲事實上，人們工作的第一個目的都是爲了生活。你想想看，如果你現在上班的公司不給你薪水的話，你還會待下去嗎？所以我們是爲了得到薪水才工作的，而且我們的工作量、工作情緒也一定是和薪水的多寡成正比。

有些人常常抱怨：「我們公司給我的薪水太少了，我幹嘛那麼努力的工作呢？只要馬馬虎虎過得去就好了。」其實這種思想是非常要不得的，因爲這種想法除了會讓自己的工作情緒低落以外，還會連帶的使主管對這個人產生反感，更不會加你薪水，所以何苦做這種損人不利己的事呢？

上學與上班的不同，是在於前者付錢出去，後者拿錢回來——

當你六歲的時候，父母就爲你繳納學費，然後送你去上學，於是你便有了出席上課的權利。所謂「權利」，就是依據法律的規定，人民應該享有的利益，不過如果你想放棄這種權利也是可以的，舉個例子來說：你付錢買了一張台北到高雄的火車票，想搭夜車回高雄，但是突然有急事非得馬上趕

回去不可，於是你就改搭飛機了，如此一來，那張火車票不就作廢了嗎？但是因為這是你自己放棄了權利，所以別人也不能干涉。

同樣的，學生有出席聽課的權利，但他也可以不去上課，這種情形在大學時期最可以明顯的看出來。不過，如果經常蹺課，自己又不好好的利用時間唸書，那麼考試的時候就很容易被「當」掉，徒增困擾，因此奉勸你好好的把握自己的權利吧！

你從學校畢業後，就要到社會上找工作了，找到了工作以後，因為是公司支付你薪水，於是你就有了爲公司工作的義務。所謂「義務」，即是依據道德標準或法律規定，人們所應負的責任，例如：憲法規定人民有納稅及服兵役的義務，因此有收入的人們就一定要納稅，而年滿二十歲的男性都要當兵，否則就會受到處罰。所以，你既然拿了公司的薪水，就必須盡到爲公司工作的義務。

工作的第二個目的，是冀望在工作中有所啓發，使自己不斷的成長、茁壯。

雖然每個人工作都是爲了要賺取金錢，但是如果只是爲了這個目的而去工作的話，不是太沒有生活情趣了嗎？因此我們一定要喜愛自己的工作，並全心全意去努力工作，使自己能在工作中慢慢吸取經驗，而得到精神上的滿足。

我們舉兩個只爲金錢而工作的例子來看看他們的結果是如何——

李明小時候家裏很窮，生活十分清苦，所以他幼小的心靈中，就時常浮現出「我長大以後，

「一定要賺很多、很多的錢。」的想法。到了成年後，他每天拼命的工作，但是慢慢的，他的體力愈來愈衰弱，視力也愈來愈差，終於再也沒辦法工作下去了，於是他只得辭職，這種「要錢不要命」的行為，到頭來不是一場空嗎？

陳玲是一個愛慕虛榮的女孩，從小她就嚮往歌星、影星的受人矚目，因此她一直以從事演藝工作爲自己的最大心願。長大後參加歌唱比賽得魁，終於達成了她的願望，從此她被捧上了天，但她却不能潔身自愛，在日日荒唐、夜夜狂歡之下，終於毀了自己的一生。

誠然，我們的確是爲了錢財而工作的，但是除了金錢之外，工作一定還隱藏著一些值得我們追求的東西，到底是什麼呢？答案是：追求自己的成長與進步。

假如每天不斷的工作，仍然無法使自己成長、進步，那麼這個工作就毫無意義了。因此你必須時時認真的去改進自己的工作方式，並隨時進修，才能自工作中吸取經驗，慢慢的研究出最佳的銷售方式。

工作有各式各樣的種類，而店員大多是從事以人爲對象的銷售工作，看起來這似乎是一種千篇一律的工作，但是因爲每天的顧客都不一樣，所以你可以接觸到不同的人、學習到不同的事，這一點與以機械或帳簿爲對象的工作，實在有很大的差別。

店員與顧客的接觸，是以商品爲媒介的，因此如果想要研究人心，銷售工作確實是一種很好的方

法。

但是，你的銷售對象既然是人，你就會碰到許多情況：有些顧客善體人意，縱使不買東西，我們心裏也不會覺得不舒服；有人買東西很乾脆，從不討價還價，這些都是店員心中所謂的好顧客。相反的，有些顧客東挑西選了半天，不但留下了一個爛攤子讓你收拾，而且還丟下一句：「你們賣的東西怎麼都這麼差！」聽到這種話，真會氣死人；還有一些人喜歡隨便殺價，不答應他就會被罵的狗血噴頭……碰到這種無理取鬧的顧客，店員們還能說什麼呢？所以有時候大家不免心灰意冷的說：「我何必選擇這種倒楣的工作呢？真是自討苦吃！」

其實應付各形各色的人，正是店員們磨練自己身心的最佳機會，所以如果碰到無理的顧客，希望你儘量抑制自己的脾氣，絕對不要和顧客發生衝突，因為商場上有一個重要的信條：「顧客至上，服務第一。」因此假如雙方鬧得不愉快，到頭來大家還是會說店員不對，所以儘可能的忍耐吧！如此將來回想起來，你必定會認為：「我當初選擇店員這個工作，還真是沒有選錯呢！」

工作的第三個目的，就是能够與社會保持聯繫。

假如你知道自己所從事的工作，在社會上佔有舉足輕重的地位，那麼你一定會以充滿幹勁和活力的態度去從事自己的工作。

在美國，通常都讓犯罪者去做一些沒有意義的事，例如：在寬廣的運動場上，讓一大羣犯人把東

邊的沙土搬到西邊去，然後再搬回原處……，如此反覆幾次之後，這些犯人就會覺得自己目前所做的事實在毫無意義，甚至連帶的想起自己以前的行為也是錯的。所以這種懲罰可說是透過肉體的疲勞，而激起精神上的苦痛，是一種很有效的制裁方法。

目前你所從事的銷售工作，是一件非常有意義的工作，因為如果你是雜貨店的店員，那你供應的便是顧客的民生必需品，尤其是食用方面的油、鹽、醬油、醋、米……都是每人每天不可或缺的；如果你是百貨公司的店員，你便可以提供給顧客各種不同花色的衣服，除了禦寒之外，還有美觀的效用……，如此看來，店員實在是一種很偉大的行業。如果你有了上述這種正確的認識，相信你必定會對你目前的工作感到非常滿意與驕傲。

店員可說是生產者與消費者之間的一座橋樑。

站在消費者的立場，他希望把自己的意見傳達給生產者，使生產者製造出更好、更適合自己的商品。而店員的任務，就是把消費者所需要的商品、數量、能負擔的價格……提供給生產者，好讓他們製造出皆大歡喜的商品。換句話說，店員是為消費者的生活，擔負一種物資補給的工作。

而站在生產廠商的角度，他們希望以最低廉的成本，生產出消費者所最喜愛的商品，因此就需要店員提供給他們銷售情報，才能瞭解顧客的真正需要。

假如你沒有想的那麼遠，你也可以環顧一下身邊的事物，用更親切的態度去招呼顧客，讓他覺得

自己很受歡迎，如此自己心裏一定會很高興，也就會認為店員的工作是非常有意義的。

從事銷售工作的時候，也應該注意到下列這件事，那就是很多顧客都認定店員是商店的代表，所以他一進到店裏來，便以某個店員個人的表現，來判定整個商店的好壞。當雙方交談的很愉快，而在融洽的氣氛下完成交易後，顧客就會想：「嗯！這家商店真不錯，以後需要什麼就來這裏買。」如此只要稍微對顧客客氣一點，就可以漸漸拉攏很多顧客了。

相反的，如果店員以傲慢的態度接待顧客，對顧客的詢問不理不睬，那麼顧客即使勉為其難的買了商品，但是一定會在心中嘀咕著：「我又沒有得罪你，幹嘛擺出一副晚娘面孔，真倒楣，我以後再也不到這裏來買東西了。」也許這只是因為店員一時的情緒不佳，但却永久的失去了一個顧客。

雖然顧客有各種不同的類型，但是既然你以一己之身代表整個商店，那麼你就應該小心應對每一個顧客，全心的去幫助顧客高高興興的選購商品，如此才能漸漸擴展公司的業務。

2. 穿著與化粧

一般來說，顧客與店員大多沒有深入的交往，雙方僅止於交易行為而已，所以店員的穿著與化粧就是給顧客的第一印象，因此必須特別注意三大原則：清潔、高尚、得體。