

职场实战

图解

营销系列

专业接待顾客技术

〔日〕山田 绿=著
刘淑梅=译



接待顾客

ABC



科学出版社
www.sciencep.com

职场实战图解——营销系列

接待顾客 ABC

〔日〕山田 绿 著
刘淑梅 译

科学出版社
北 京

图字: 01-2004-3367 号

内 容 简 介

“职场实战图解——营销系列”主要从营销的新视角出发,旨在提供营销领域中一种全新的理念和思考处理问题的方式,为指导营销人员具体的实战方式和管理方式提出了行之有效的建议。

本书是该系列之一。接待顾客之道,关键在于,从事接待顾客的店员要真正热爱这项工作。本书以第一人称的口吻,娓娓道来店员待客的真谛。内容包括训练店员随机应变的能力,培养专业的服务能力,面对各种顾客的方法,塑造自身谦逊有理、躬亲和善的形象等。真正设身处地的考虑店员所面对的各种情况,以案例介绍的方式,介绍接待顾客的诀窍,帮助从事这个行业的人员提高自身的业务水平以及亲和力,提升职业技能,赢得高效业绩。

本书适合营销人员,营销管理人员,以及个体经营者阅读,可作为市场营销专业的学生的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

接待顾客 ABC/(日)山田 绿著;刘淑梅译. —北京:科学出版社,
2004

(职场实战图解——营销系列)

ISBN 7-03-013389-7

I. 接… II. ①山… ②刘… III. 市场心理学 IV. F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 044585 号

责任编辑:张 敏 赵丽艳 / 责任制作:魏 谨

责任印制:刘士平 / 封面设计:黄华斌

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司印刷

北京东方科龙图文有限公司 制作

<http://www.okbook.com.cn>

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2004年7月第 一 版 开本:A5(890×1240)

2004年7月第一次印刷 印张:4 7/8

印数:1—5 000 字数:115 800

定 价:16.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换(新欣))

KONO HITO KARA KAITAI TO OMOWASERU PURO NO SEKKYAKU!

by Midori Yamada

Copyright © 2002 by Midori Yamada

Illustrations © 2002 by Naomi Yasuda

All rights reserved

Original Japanese edition published by Nippon Jitsugyo Publishing Co., Ltd.

Chinese translation rights arranged with Midori Yamada

through Japan Foreign-Rights Centre

「この人から買いたい」と思わせるプロの接客

山田みどり 日本実業出版社 2002

作者简介

山田 绿

中央大学英美文学专业毕业后,于1972年进入(株)船井综合研究所,在市场管理部门工作。后于1989年作为培训咨询人员独立。主要以流通服务业为中心,开展新员工、骨干员工的培训。以工作中的女性工作兴趣提高、能力开发为题,开办讲座、讲演。著作包括《女性人才的教育方法与培育方法》、《成为电话高手》(以上为商务社出版)、《谈话打动人心》(成美文库)等。

前言

各位每天与商品和顾客打交道的朋友，你们好！

你现在的工作快乐吗？拿起这本书的朋友想必是喜欢与顾客打交道，或者希望从事这一工作的人。

常言道：“热爱是最好的老师”。接待顾客之道，正是如此。只有热爱顾客、热爱商品、热爱商店、热爱工作，才能打开接待顾客的大门，才能最终获得顾客的心。

好者近之，人之常情。这种喜爱将给你努力钻研的动力，将成为吸引顾客心灵的磁石。你在做自己喜爱的事时，会是什么样的心情呢？你的心一定是怦怦地跳着吧！

顾客也是这样的。他们对商店、对店员有着各种各样的期待，至少在走进店门时是期待那种心跳感觉的。对于顾客而言，商店理应是生产快乐的工厂。而我们的商店和服务能理所当然地实现这一点吗？

对零售业、服务业而言，接待顾客是没有终点的。这种能力磨之弥利，积之弥高。而随着你对顾客的思维方式及行为方式的展示，你将让顾客为之欢喜，为之满足。

因此，不应满足于遵守接待手册的规定，必须超越手册。打好基础，不断创新，反思自己，以求前进。这才是接待顾客的涅槃境界。

本书满载了接待顾客老手们独辟蹊径的想法、行为方式和令顾客心生欢喜的诀窍。同时，根据大家和我本人长年工作所积累的经验，以大量的案例说明顾客的愿望内容和店员的应对方法。

要成为顾客可以依靠的店员，首先要磨练自我。不仅要磨练接待顾客的技术，更要不断丰富自己的心胸。我相信，本书对于有志于此的各位将来能开拓出无限前景必有裨益。

最后，向参与本书策划、编辑等工作的各方人士表示衷心地感谢。

山田 绿

目 录

序 章 尽信书,则不如无书

顾客因人而异,我们也应随机应变

- 1 聆听顾客心中的私语 2

第 1 章 去了又去,自有奥秘

专业的服务是这样吸引顾客的

- 1 用心“让利”,顾客高兴 8
- 2 引人瞩目,带来好感 10
- 3 最美笑容,买家所向 12
- 4 皮筋一根,伞不拿错 14
- 5 店员勤快,拥趸客多 16
- 6 行家一言,解开疑团 17
- 7 顾客累了,别硬推荐 19
- 8 丰富经验,消除紧张 21
- 9 服务完美,客户增加 22
- 10 夜会老客,用心良苦 23
- 11 热爱工作,要有体现 25

第 2 章 接待之道,在于应变

此时,此人,如何应对?

- 1 本不想买的“冷火顾客” 28
- 2 插队夹塞的顾客 30

3	不打招呼也不说话的“动作派”顾客	32
4	推荐商品就说不好的顾客	34
5	对商品有意见的挑剔顾客	35
6	炫耀知识的“万事通”顾客	37
7	性急的顾客、着急的顾客	39
8	要求讲价的顾客	41
9	兼顾价格和使用价值的特卖顾客	42
10	要求退货的顾客	43
11	投诉的顾客	45
12	发脾气的顾客	47
13	依赖性强的顾客	48
14	经常光顾的老顾客	50
15	上了年纪的顾客	52
16	小朋友与老年顾客	54

第3章 接待有道,百炼乃成

从接近到成交,魅力来自喉头动

1	礼貌用语,“八段功夫”	58
2	“欢迎光临”,只是起式	59
3	接待之本,姿势位置	61
4	接近时机,在于观察	63
5	知彼之要,购物心理	64
6	视不专睛,语不露形	66
7	以客为本,方保成功	68
8	购物决策,也看触觉	70
9	因好而荐,因欲而与	72
10	改变角度,提供建议	74
11	试衣之后,笑脸相迎	76
12	由小及大,赞美有加	78

13	即景加话, 凡语生辉	80
14	有力宣传, 莫过自身	82
15	知识勿专, 话题勿玄	84
16	欲擒故纵, 欲言故后	86
17	求须巧妙, 拒须委婉	87
18	去而复来, 迎做归人	88

第 4 章 言行仪表, 店员之本 打好基础, 赢得信赖

1	穿着打扮, 关乎全店评价	92
2	一声回答, 赢得顾客信赖	93
3	记住对方, 方能建立感情	95
4	善用敬语, 顾客才能放心	97
5	不耻下问, 方可应答如流	99
6	义务所在, 提供商品信息	100
7	商品宣传可用人气排行	101
8	整整齐齐, 提高管理水平	103
9	日常举止, 更要优美宜人	105
10	动作专业, 带来顾客信任	106
11	眼耳并用, 收款务必准确	108
12	判断情况, 迅速做出反应	110
13	货物移交, 不可简单从事	112
14	内部问题, 报告联络商量	114
15	长期项目, 勿忘经常联系	116
16	买卖高手, 实践 5G 人生	117
17	销售须知, 顾客购物心理	119

培养全面设计接待与销售方式的能力

1	协调能力,赢得信赖	122
2	积极思维,自我调控	123
3	平凡之中,找出规律	124
4	千里之行,始于足下	125
5	身心并用,表里合一	126
6	多彩语言,增添魅力	127
7	宣传技巧在于积累	129
8	所有服务,宗于便利	131
9	假日、节日刺激消费	133
10	综合设计商场形象	138
11	工作之前,一分热身	140

译者跋 145

序 章



尽信书,则不如无书

顾客因人而异,我们也应随机应变

· 本章提要

顾客是千差万别的。按手册接待顾客,决不会令人满意。要实现微笑购物,关键是洞悉顾客内心的想法和不满之处。



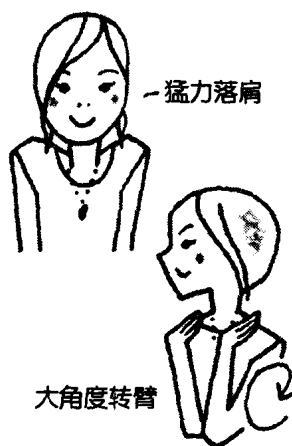
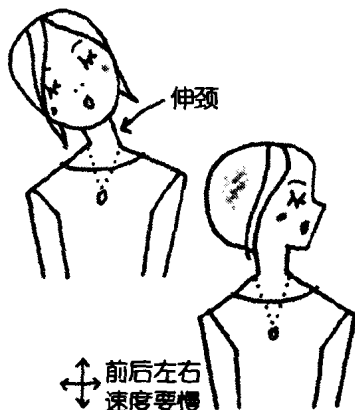
极。“确认一下固然必要,但人家本来就有急事,你就不能用别的方式吗?”我开始生气。最后,他又问了一句,“一共 2000 日元,可以吗?”

“可以吗”,我可不知道。你好好算算不就结了吗?

案例 2 只要喜欢不怕贵 K男 公司职员 25 岁

转眼就是她的生日,我一个人走进珠宝店。才一进门,一位老店员满面职业笑,赶过来打招呼。本来想好好看一看的,无奈只好告诉她自己想要找的戒指样式,请她导购了。

价格之高出乎想像。我这样想着,注视着柜内的戒指。那位店员说道,“这边还有同样样式的”。到那边放眼一看,价格都是那些说得过去的。看完贵的,再看这里,连我这个门外汉都有便宜货的感觉。



店员一脸庄重地说,“这些商品,在价格上非常合适,而且样式也是非常受欢迎的。”我心里感到一种被人看穿了的羞耻感,忍不住对她狠瞪一眼。“别瞧不起人,我的钱包里虽然只有一张 1000 日元的票子,但还有信用卡。”

您明白了吗? 每个店员都在拼命干着他自己的





为正确的工作,但由于不了解顾客的具体情况和心情,服务就带来了牢骚,就得不到顾客的支持。要成为店员中的高手,就必须从顾客举止表情中看穿他的心理和要求。这种功夫当然不是一蹴而成的,但只要掌握要点,积以时日,终会有成。

顾客满意也是千差万别、变化莫测的

案例3 不跟我说话 S子 教师 23岁

时近初夏,橱窗里摆满了可爱的商品。店里有两位客人在挑选着商品,一件件在身上比着,对着镜子照着,与店员快乐地聊着。收款柜台里的店员正低着头,呆看着计算机。

我被店里墙上的电视广告吸引住了,径直走到了墙前,看了许久,不觉想要试一下。想跟店员说一声,但大家都热衷于其他事,谁也没有注意到我。

“那个……”话刚出口,迎面而来的是那两位客人与店员的的笑声。我不禁陷入一种孤独感中。是否我是被完全忽视掉的人,而且刚才进门时也没有人跟我说“欢迎光临”……

我犹豫了许久,终于振作起来,再次说了声“对不起”。终于,一名店员注意到了我。“工作认真是可以理解的,但是也要眼观六路啊!再来我可就回家了。”

案例4 店员不让我仔细看 C子 白领女性
30岁

我喜欢边散步边看西装,但最近却不能如愿。因为,我感到能让你悠闲地欣赏商品的商店越来越少了。

例如,走进店里,刚刚伸手去抚弄衣架上的衬衫,马上就有一个声音响起并走近,“那件衬衫是今年流行的款式……”不想买的时候随口应道,“今天就是看看”。于是,她怒容难掩,“喂”的一下,转身离去。她哪



怕说声“请慢慢看吧”、“请随意欣赏”,也能让人放心细看啊。也许,看着看着,就发现了自己喜欢的商品,就会买下来呢!

另外,还有些店员看到你展开衣服或把衣服从衣架上取下来,就忙不迭地过来整理,总是让人感到被追来追去的,没法高兴起来。

俗话说,“龙生九子,九子各别”。以龙为喻,说的是人各不同的意思。对于服务业而言,恐怕更是“千人千面”了。就像每个人长着不同的面孔一样,各人的性格、爱好、想法都有不同,不能一概视之。而且,心情也是会变的。就是同一个人,从前沉默寡语,如今却谈笑风生。有的人一天之内还能“多云转晴”、破涕为笑呢。真是“千人千面,瞬息万变”。

从刚才的例子来看,客人认为“有人招呼是理所当然的”,但有时也觉得“专门逢迎很讨厌”。同一个人有时会希望有人打招呼,有时则希望一个人静一静。不同的人则更是这样,有人希望别人来搭腔,有人则希望没人来搭理。

看穿这种心态是很难的。正因如此,才应将你与顾客之间交流的每分每秒都发掘到极致。这才堪称为“接待顾客的乐趣”。

让每一位顾客都更加满意的接待顾客之道,也称为“个别对应”。通常,顾客得到店员的“个别对应”,其满意度就会大大提高。但是,其中也会有不希望个别对应的顾客,也有个别对应不对路而适得其反的时候。当顾客强烈希望自己挑选时,真正的个别对应不会是不知所措。这时,最佳方案就是远远地守着他。

顾客在用全身心收集信息

案例 5 烟味店员,对不起! M 子 插图画家

28 岁





有一家商店专卖领先潮流、富于个性的时装,我很喜欢。店员们都很友善,商品介绍也很详细、中肯,非常令人放心。

不过,就是有一件事让人为难。那就是,所有店员都是“烟童”。烟味不时地冲撞着我的鼻腔。在需要改尺寸或因其他事而近距离接触时,这种味道更是撼人心魄。本来看到中意的商品时心潮澎湃,猛回头一闻身边轻声介绍商品的店员,“嘿,这烟油子味儿!”一时间,澎湃的心已经浪落平沙。

等你回过神来去试衣间,向店员说“这件不错”。于是,他过来量裤脚。又来了,那要命的味道……购买欲直降为零。

休息时间吸烟本无可厚非,但在回到柜台之前应当洗手、漱口,去掉烟味。按说,讨厌烟味的顾客不只我一个。

读到这里,你一定就明白了,按手册去接待顾客不会让所有顾客都感到满意。是的,手册并非完美无缺。顾客的判断不仅来自你的态度和语言,还来自店里的清洁感乃至气味等。你身为员工也许熟视无睹,但顾客却是异常敏感的。

要让更多的顾客满意,成为回头客,不仅个别对应必不可少,还要让整个商店与服务成为综合助力。

下面,我们首先要看一下,到底什么才算是优秀的服务,相信你会从中得到一些启迪。

第 1 章

去了又去,自有奥秘

专业的服务是这样吸引顾客的



· 本章提要

专业的营销员,都在钻研如何实现温馨服务。为了让顾客更加满意,一句话,就是“让利”。在此,你不妨设计一下你自己独有的接待顾客之道。



1 用心『让利』，顾客高兴



你能给顾客什么？

日本演歌明星小林幸子曾在访谈节目中讲过下面这段话。她每年都在日本 NHK 电视台举办的红白歌星大战节目中穿着出人意料的服装出场,由此,她也成了人们津津乐道的谈资。当主持人问起她为什么要穿那么华丽的衣服时,她答道,“让观众高兴,我自己也快乐。那些衣服是经许多人的手,费时半年才做成的,所以花费不菲。但是,这些钱我根本不心痛。因为,我平时净穿些便宜的,根本不想那些高档品。”

主持人插话之后,她接着说,“也许,我是从妈妈的工作得到了启示。我家是在商店街开肉铺的,妈妈负责卖酱菜。每天,她都笑哈哈地接待顾客。妈妈总是说‘给您让一点’。然后夹上一些添上去。于是,顾客都笑咪咪地非常愉快。我就这样,学会了什么是让人快乐的真谛。我想,在我自己的世界里,怎样才能让大家快乐呢?唱歌是份内事,所以,那些衣服就可以说是以‘让利’的心情来做的了。”

面对“让利”,每个人都会感到愉快。“让利”有降价、加量等各种形式,但其出发点是相同的。那就是让顾客快乐的心情。大家也许会以为,“我们店不可能那么做”。的确,店员不能自作主张去降价,赠品也往往是没有的。

但是,如果我们重新考虑一下“让利”又会如何呢?如果从让顾客快乐的出发点来看,我们可以做的事不是有很多吗?笑脸相迎、亲切相待、不让久待、问候有礼、说明准确、难时伸援、注意清洁,如此种种,不可胜数。

你也许会觉得,“这些事都是当店员的份内