

门店服务

利润倍增的大方法

心法：从心做起的服务

1. 客户的心：重视需求贩卖需求 贩卖关怀
2. 企业的心：客户至上
顾客至上的骗局 创造亲切
迪士尼的价值观 口碑的力量
3. 服务人员的心：训练服务
重要的一线人员 舍得 远水救不了近火

服务法：主动的服务

1. 主动服务自己
用目标服务自己的人生 用学习服务自己的人生
瞬间跳出挫折的情绪 改变肢体语言
2. 主动服务客户
超越客户期待的服务 亲切以及热诚
发挥创意的销售服务 让创意起飞
3. 主动服务企业
学会珍惜和感恩 忠诚于优秀的工作态度
忠诚于自我要求卓越 追求卓越的三要素

团队法：团队的服务

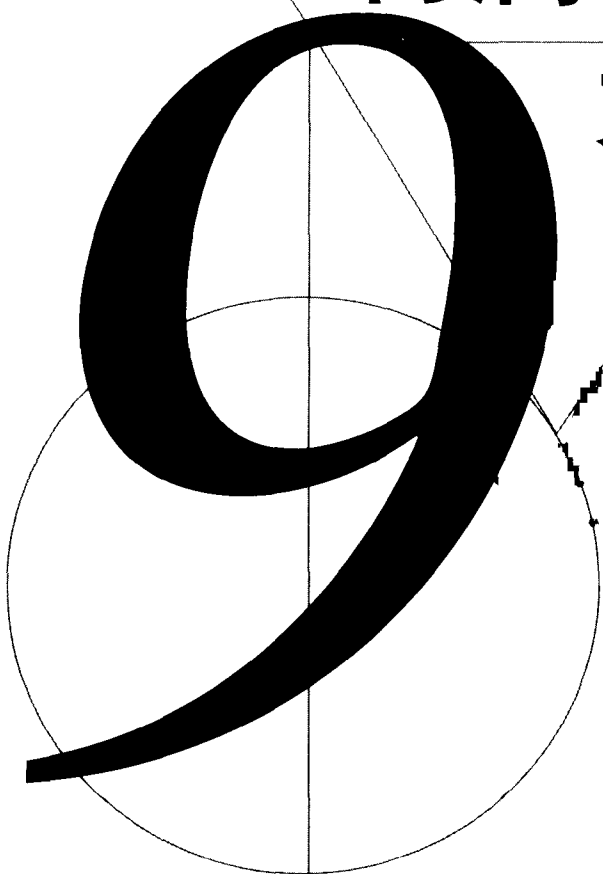
1. 进步的团队
良性竞争 复制的价值 关于进步人人有责
2. 和谐的团队
多一分体谅，多一分和谐
忍一口气 一颗一条人命 用“恕”替换“忍”
3. 团队的团队
各展所长 共同的愿景 有效的未来
我的未来不是梦 传递愿景

华夏出版社

刘涛 著

门店服务

利润倍增的 大方法



刘 涛 著

图书在版编目(CIP)数据

门店服务/刘涛著； —北京：华夏出版社，2004.1

ISBN 7-5080-3408-2

I. 门... II. 刘... III. 企业管理：销售管理-商业服务-经验-世界 IV. F279.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 124393 号

门店服务

作 者：刘 涛

责任编辑：王 昆

出版发行：华夏出版社

地 址：北京市东直门外香河园北里 4 号 邮编：100028 电话：64663331 转

印 刷：三河市印务有限公司

经 销：新华书店经销

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张：20 印张 286 千字

版 次：2004 年 1 月北京第 1 版

2004 年 1 月北京第 1 次印刷

定 价：38.00 元

本版图书凡印刷、装订错误，可及时向我社发行部调换

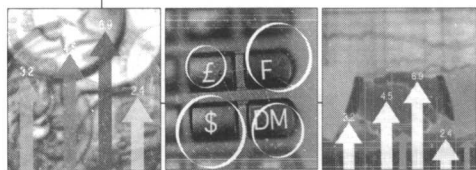
关于作者



刘涛，中国台湾籍；实战派培训专家、北京时代光华高级讲师，多家营销杂志专栏作家，曾任盛安消防机构营销副总，现任深圳普林哲咨询培训导师。培训次数超过 2000 场次以上，曾获台湾《经济日报》成功销售人士专访，著有《门市销售服务技巧》、《如何做好产品解说》等书。

曾培训企业包含 7-11、TCL、格力、联想、联通、移动、广州本田、创维、夏新、通灵翠钻、权智科技、富安娜、美的、中海地产、奇华顿连锁美容机构等数百家知名企业。

关于我和这本书



这几年台湾的企业一直是在一片前进大陆、产业外移的声浪中生存着。不管是“前”进大陆还是“钱”进大陆，是赞成或是反对，事实上已经有很多企业先驱，因为不同的原因和理由而来到祖国大陆，这个全力发展经济且快速成长的市场，当然还有更多的企业现在正派员前往大陆，做公司前期市场调查及投资的规划和部署。这不是一种流行，因为流行终归有消退的时候，这是一个挡不住的趋势和风潮，所以不是去研究要不要进入这个市场，而是要研究如何长远地经营好这个市场，让企业获得更大的发展空间，这不是一个选择，而是一个企业在长远规划下所必须要做的决定。

拥有自己的事业是我个人一直以来的梦想，不甘平凡的心总是在内心深处不断地翻腾，而且随着年龄的增长这份渴望也变得越来越炙热、越来越汹涌。每当我想到这里，激动的心情都会令我感到口干舌燥，总有一个声音在心中催促着我：“现在就去！现在就去！现在就去！”

为了实现这份梦想，创业已经是一个不可改变的决定，但要继续留在台湾创业还是选择到祖国大陆重新开始，种种的评估总是让我犹豫不定，最后出于对整体大环境因素的考虑及老师的建议下，我做出人生当中的一个重大决定：前往祖国大陆开创另一阶段的人生和事业！当这个决定出现后，我感受自己就像回到小时候期待明

天跟同学一起去旅行的心情一样，整个人热血沸腾而且充满期待。因此在2001年2月我将台湾的工作暂时叫停，私事上告别了亲朋好友和老师，公事上从专任培训讲师转成兼任讲师后，带着所有人的祝福及一个似要离家出走的大行囊，当然还有一颗好奇而且充满斗志的心只身来到了祖国大陆。

我记得当我踩在拱北口岸时，复杂的心情让我站在那里看着灯火通明的“拱北口岸”四个大字发呆，而且足足站了近40分钟没有迈开步伐走进关口去，心中不断在询问自己、重复确认自己是否真的已经下定决心，要在这片看起来好像很熟悉却又很陌生的土地上开始创业的生活？这样决定的优点是祖国大陆地大物博、幅员辽阔、人口众多，而且正处于发展中国家的行列，因此处处充满了商机，不像发达国家般的拥挤；而缺点就是在这里没有熟悉的朋友、人际关系、街道、商业法则更没有熟悉的亲人，全身上下有的只是一颗想要创业的心，及十年来对培训行业丝毫不减的热情和身为培训讲师神圣的使命感。

培训是个特殊的行业也是我在365行中最重要的兴趣和最爱，因此十年来总是乐此不疲而且充满活力，从来都不曾想过要休息，而是完全地乐在工作。我喜欢它富有挑战性的工作性质、充满成就感的付出、施比受更有福的心灵满足，这除了让我获得财富外还能拥有精神上的富足，我深爱这个行业更愿意终身奉献在这个行业上无怨无悔。

也因为这十年来的工作经验，所以我深知如果要在祖国的培训市场上占有一席之地、打开一片天空，就应该而且必须要真正深入了解这里的一切，就像老师在我初入行时所告诉我的一样：“要做一流的培训讲师就要像泡菜一样，泡得越久越入味、越久越香而且越好吃也越值钱，千万不要像三文鱼一样只是沾了酱油而已。”所以除了了解这里的文化外，我还要了解大多数人的想法、现代人的的人生观、价值观和需求后才能让培训产生难能可贵的价值和力量，真正掌握“先了解而后给予”的正确态度。这个行业绝不仅仅只是赚钱而已，它有更深的教育意义存在，小则增加知识，大则改变他人的一生，如果失去了这些，那么所谓的培训充其量也不过是曲高

和寡的课程或流于形式的演讲而已，毫无意义而且也不存在任何价值。

一个真正优秀而且具有价值的培训讲师，除了要在内容上言之有物，引起共鸣外，最重要的是要让真正需要获得协助的人得到实质上的帮助，并将所学的东西应用在工作或创造未来的人生上，而不是产生一时的激情后就烟消云散不留痕迹。如果要让授课内容能掌握这些原则并且在这些原则下进行，真实融入他们的生活就是最快、最好的方式，这也是我选择到祖国大陆来过生活的原因，因为我不愿意当这市场的旅客更不愿只是过客，我衷心希望能够成为一个不折不扣的当地人，我深信这样的市场观念：“要进入市场之前一定要先让自己融入市场。”

“本土化”并非只是口号，但若要运行本土化就一定要了解本土化的精神与意义。真正的本土化应该从自身做起而不是将自己当作第三者，将本土化作为教育员工的内容，要求员工本土化而自己却不本土化，因为全心投入从自身本土化开始做起才是真正的本土化，而“发挥本土化的力量”才算合理的期待，否则就会在文化差异中找不到前进的头绪，结果将时间、金钱、力量用在处理鸡毛蒜皮的小事上，完全丧失应有的创造能力。很多在祖国大陆投资的台湾朋友常说：“大陆员工很难管理。”其实并不是难管理而是不了解罢了！如果不去了解客户难道期待客户来了解你？如果沟通都很困难还谈什么管理？追根究底问题还是出在自己身上，因为认知不足所以造成立场错误，都是员工又何必分台湾或大陆？不融入本土，本土自然不会给你任何力量。怪别人？不，应该要怪自己没有正确的认知。

就连迪士尼这种跨国性知名企业也曾在文化差异中吃亏，1992年开幕的欧洲迪士尼因为忽略了法国与美国之间文化的差异，所以一直处在营运不佳的状态，要知道法国人对于自身文化的骄傲是不允许被侵犯的，既然是属于法国的文化你只能选择接受它，而不是选择改变它。在迪士尼家庭价值观的影响下，迪士尼的主题乐园一直都是不卖酒的，但对法国人来说喝酒就是他们的文化，要改变它还是接受它？你不融入本土，本土自然排斥你！当然迪士尼的选择

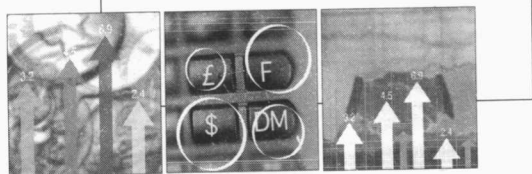
是不断改变自己去融入本土化的市场需求，就连“欧洲迪士尼”后来也改为法国人所喜欢的“法国迪士尼”。这些文化之间的差异常常会造成企业营运上的障碍，那么本土要的到底是什么？只要用心融入就可以找到答案。

不过话虽如此，虽然自己已经有了这样的认知，但还是需要有足够的勇气，才能真正面对自己接下来要走的路，讲道理给别人听总是容易的，就像处理别人夫妻吵架时一样，当旁观者的人总是可以讲得义正词严而且头头是道，但等到自己事到临头时，是不是真的可以像自己所说的那么一回事，那就不得而知了！

尤其是第一次来到祖国大陆的我更需要勇气，因为在我脑子里除了对于祖国大陆的正面信息外，还有太多来自于台湾的报章杂志、新闻媒体及朋友之间口耳相传的负面信息，而这些信息到底是真是假其实我一点都不清楚。过去我曾到过许多国家演说，新加坡、马来西亚、加拿大等等，从来就不会有任何的心理负担，而这一次是我第一次有放弃的念头从大脑中一闪而过，但这个念头在自己长期自我训练出的坚强性格下，马上就消失得无影无踪，因为放弃不是我的个性，勇于挑战才是我真正的个性！不同文不同种的地方都不退缩，更何况是回到了自己的祖国，何惧之有！于是我背起了行囊大步走进了拱北关口，也开始走进了自己的未来！

这两年来在这里我交到了很多好朋友，有困难时互相帮助、有喜悦时一起分享、生日以及每逢佳节时一起度过，这份温暖让我在这块土地上除了奋斗事业外，还让我快快乐乐地过生活。我喜欢这里也爱这里，同时也要藉着这本书的出版，谢谢所有与我站在一起、支持我的朋友，不管现在或将来，我想这所有的成绩都应该是属于我们所共同拥有、共同分享的。

自序



在我没来到大陆前对于这里环境的认知就是落后、贫穷、脏乱，而对人的认知就是贪婪、不诚实、懒惰等等。这些当然都不是正面积极的印象，而这一切的认知都要拜台湾有关当局与所有的新闻媒体所赐，当然这并不是真实的祖国大陆，而是媒体所创造出来的祖国大陆，这是在我一踏进拱北关口时就有的强烈体认，因为在我眼中所看到的完全不是如此。这里有光鲜亮丽的高楼、有干净的街道与环境、有繁荣的经济景象、有便捷的大众运输工具，这些都让我有耳目一新全然不同的看法，心中原有的负担和担心也在这时一点一滴慢慢的消失，转而开始觉得一切事物都新鲜而有趣，我就像刘姥姥进大观园一样积极且充满了兴奋，而我也在这样的心情下开始了我在祖国大陆的生活点滴。

在这两年的时间里，从南到北、从都市到乡村，我走过很多地方跟很多人聊天交流，不管是蓝领还是白领，是基层人员还是企业主，我都很感谢他们，因为我对于这片土地上一切事物的了解，就是从这一点一滴中开始累积的。每天我都会详加记录所看到、听到、学到的一切，用最认真的态度去熟悉它，这样不仅能让自已快速融入当地生活，更可以收集到许多宝贵的信息，以及充实未来即将开始的培训课程内容，因此我一直告诉自己，要抱着“对人感恩、对事认真、对物珍惜”的态度，将这一切当成最好的学习机会及最好

的老师，自我勉励要真正在这个环境中当一个最好的学生，当然也满心期待、自我期许能在未来成为一个最优秀的毕业生。

在大陆这段期间我曾回台湾几次，而每次回去都会有朋友问我对于大陆市场的看法，我个人积极兴奋的市场观常常让他们心动不已，因为跟我同年纪的人，事实上并没有实际经验去详细记录一个发展中国家所发生的一切过程。当台湾还是发展中地区时，我们都还是不懂事或正在求学的阶段，所以早已忘记所谓发展中国家到底是什么样子、有什么特色，所有的都只是从书本上所获得的知识，所以这段日子对我来说真是一本最好的教科书，因为这一切都不再只是文字，而是在自己眼前真实的上演。我真切意识到自己是个很幸运的人，因为可以亲身参与这个过程中所发生的一切，亲身去体验、去感受、去记录。

中国的进步与发展是全世界有目共睹的事实，而加入世贸后的中国我相信进步的速度将会更加快速。如果你问我在这所见所闻的一切当中，最令我印象深刻的是什么？我会毫不犹豫地告诉你，最让我印象深刻的就是：“文明与文化之间的落差”，而且文明进步的速度远大过于文化进步的速度，这样的现象随处可见，比比皆是！尤其在高度建设与进步的都市里，这种文明与文化之间落差的对比更是显而易见，让人不得不印象深刻。当然这样的现象并不意味着错误的生成，而是给大家指明了一个都应该重视而且要共同进步的方向。

“文明”所代表的是科技以及所有硬件的建设，包括大众交通运输系统、公共服务系统、电信系统等等；“文化”代表的是软件，指的是操作这些系统的人，他们的思想、价值观、积极性、主动性等等，以下这个例子就很容易了解我所指的是什么。

我个人因旅游或因公出差的关系到过大陆许多地方，每次当我到了一个陌生的都市后，我一点都不需要担心住的地方，因为我一定可以找到许多高级的酒店投宿，而且还可以看到风格优美的建筑、富丽堂皇的大堂、一流的健身休闲设施、干净的环境及高级的室内装修，让我觉得美中不足的地方完全不是硬件上的不充分，因为我在哪里已经可以得到舒适的休息空间、居住环境及充分的休

息，但自己却总觉得好像还缺少了些什么，可是一时之间又说不上来。后来经过许多次的经验后我才发现，原来对一个离家千里来此投宿的人来说，他要的不只是这些，尤其是在结束了忙碌的工作身心疲惫之后，他更希望也可以说更贪婪的想要得到一些人与人之间的温暖和问候，这不只是满足生理上的需求，而且是满足心理上的需求。

多一分的热忱问候与关怀甚至是多一分主动的协助，哪怕只是多一分真心的微笑都行，如果酒店中完美的设施再加上有家的温暖，想象一下那将是多么棒的感受！只可惜我很少能在这些过程中得到这样的满足，因此心中有些遗憾，而一家酒店如果要做到这样的质量，单靠公司的规定也是不够的，因为那必须在人员的心理素质上做长期的提升，就比方拿“微笑”来说：微笑是一种自然而然发源于内心的举动，但如果将微笑变成了一种制式的规定，或一种人员检查的标准，结果将可能形成一个很滑稽可笑画面，想象一下那个画面的出现，我就曾因为在大脑中幻想出这样的画面而捧腹大笑！当你坐在餐厅准备享受丰盛的一餐时，突然发现一群咧开大嘴，皮笑肉不笑的人在你身边游走，或一群好像戴着面具毫不自然的假人跟你招手打招呼，这真像是美国科幻电影里的情节一样，在我们身边的都是计算机程序已经设计好的机器人，你一定看得到笑脸但你也同样清楚他们并没有生命力。

这样的人文素质就是我所说的软件，在酒店里是如此，在大型的商场中也是如此。只要稍加留心，你就不难发现一堆而且是一大堆面无表情的工作人员在卖场中、在你身边游走，我常形容这些人叫做卖场的幽灵，因为他不仅仅是面无表情地游走，而且常常还会出其不意地在你身后出现，然后冒出一句：“随便看看，喜欢可以试一下！”吓了你一大跳！在机场的服务柜台、在连锁的国际快餐店、在数一数二的通信营业厅、各大名牌随处可见的手机门市、在灯光美、气氛佳的咖啡厅，这种文明与文化之间的落差无处不见，也因此我常常从广告中留下对企业的美好印象，在跨进门市的那一刹那之间就被破坏殆尽，只留下一堆的问号：“怎么会这样呢？”

好的硬件可以因为软件的润滑和运用而具有生命力与活力，让

人觉得温暖；但相反的，好硬件如果加上不好的软件运用，那就会让那些硬件只剩下单纯的价值而无法产生任何的增值，甚至让人有空荡荡及冰冷的感受。硬件是死的但软件却是活生生的，所有硬件的生命都必需经过软件的赋予才会产生，就好比向柜台借一支笔这么简单的一个动作，有的人真的只是借到了一支笔，但一个好的柜台人员除了借出一支笔之外，还能让客人带着温暖、关心和祝福而满足地离开。一个动作可以就只是一个动作这么简单，但一个动作如果加上用心却可以生成出无数的价值。文化的提升就可以达到这样的效果，我想在任何行业中都是如此的规则。

祖国大陆这几年经济的快速起飞，文明进步一日千里，当然这有赖于政府大力推动、全力支持及有计划的发展，因此到处呈现出一片欣欣向荣的景象，尤其是几个重点发展的都市更是如此，这些进步都是我们这些市井小民应该要感谢政府的地方。但接下来应该要关心的是，如何让文化的脚步能快速跟上文明的脚步，除了让文明与文化之间的差距缩小之外，更积极的还要让文化的进步成为推动文明进步源源不绝的力量，我相信这也是中国迈向发达国家阶段中最大的工程之一，否则文化的差异最终将变成文明进步的包袱，沉重而且让人喘不过气来。十年树木百年树人，教育是长远的事业，而且教育的推动跟文化成长的脚步息息相关，如何让文明与文化能够相得益彰、相辅相成，这时候更应该是大家所关注的焦点。

因此落实教育（包括技能和心理皆不可忽略，要同时并进）在现今的中国，不管是在社会上或是在企业里，都应该是大家所关注的焦点，因为教育是促成文化追上文明脚步的重要关键，它与文化成长的脚步息息相关。有一个故事说得很好：有一个国王召集了全国的智者，要他们集合大家的智能写出一本教人成功的书籍。结果历时三年这本书终于大功告成，但是却是一本两个人才搬得动的大书。国王眉头深锁地说，这么厚的书没有几个人有耐心看，所以你们回去再重新努力。结果又历经三年，这本书经过智能的浓缩后，修编成一本四五百页的书，呈给国王。但国王依然眉头深锁地说，这本书还是太厚了，再拿回去重新努力吧！再三年之后，这些智者终于将一张纸交给国王，上面只写了一句话，国王看完之后非常喜

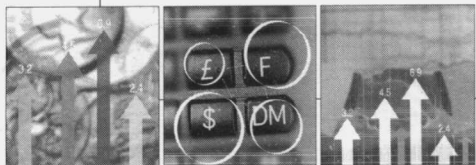
悦，并且将此成功的秘密公诸于世，昭告天下，那句话就是：“天下没有白吃的午餐！”

现在的结果是过去种下的因所造成的（也许在当时有其他紧要的事要做），但过去所忽略的或是没有做好的事，到今日却依然存在，因此我们必须问自己，今天是否我们也应该要下定决心把它做好呢？

这里所说的教育事业指的是广义的教育，而不是狭义的教育，所以除了传统的教育外，传播媒体的教授也叫教育，企业内所提供的训练也是一种教育，要全面达成认知后造成全面推动，才能让文明与文化之间的差异缩短。重视一件事才能做好一件事，如果不重视一件事自然就做不好一件事。如果是整个大环境都不重视，单主要凭一己之力去完成或改变自然是难上加难，但如果是整个大环境都很重视，那么借助大环境的趋势与力量就会造成全面性进步的风潮，而这样的过程将有赖于大家共同的认知与努力。

当文化进步成为大家的共同需求时，那份共同愿景就会自然产生推动社会进步的庞大力量。一个企业要进步就要有一群主动积极想要把企业推上高峰的伙伴，而企业内的所有人就是共同的伙伴，没有人可以置身于事外；一个社会要进步也要有一群主动积极想要把社会推上高峰的伙伴，而社会中的所有人员就是共同的伙伴，没有人可以置身于事外；一个国家要进步也要有一群主动积极想要把国家推上世界高峰的伙伴，而国家中的所有人员就是共同的伙伴，当然也没有人可以置身于事外。这样的责任存在祖国大陆的任何一个角落，你、我、我们每个人对于这样的文化推动都有着光荣的责任，我们能不能做得更好？答案是可以，我们当然可以做得更好！我们可不可以超越自己的期待？答案是当然可以，因为我们的结果将会超越全世界所有人的期待！！

目录



关于作者

关于我和这本书

自序

1 从心做起的服务 1

1 客户的心：重视需求 6

人身上的安全感 经济上的安全感 心理上的安全感
意见调查表 贩卖需求 贩卖关怀 了解客户

2 企业的心：客户至上 33

环境的力量 顾客至上的骗局 创造亲切 迪士尼的价值观
口碑的力量 落实以客为尊 站在第一线观察 检讨自己
以身作则

3 服务人员的心：训练服务 57

重要的一线人员 舍得 自立自强 远水救不了近火
互补关系的形成 投资在专业训练上 正确的投资
正确的态度

2 主动的服务 79

有生命力的咖啡 看看别人，想想自己 拥有门市装修的仓库
服务的延伸

1 主动服务自己 86

用目标服务自己的人生 销售的天空 年少轻狂的过去
只要站起来，就不算输 输？赢？ 跟自己比赛 合理的目标
诚实面对自己 梦想板的魅力 相信的力量
用学习服务自己的人生 学习挑战挫折
用“试试看”来替换“不会” 自我成长跳出舒适环境
学习自我突破 自我检查 用行动服务自己的人生
用行动去争取机会 用行动去改变全世界 没有杂音的超音速
瞬间跳出挫折的情绪 改变肢体语言，快速行动

2 主动服务客户 126

正确的因果关系 奇迹来自于努力 一视同仁的服务
尊重每一个客户 以貌取人的差别待遇
享受奇迹的雪茄门市经理 跌倒在一视同仁上
超越客户期待的服务 发挥创意的销售服务
创意性的槟榔摊渠道 释放创意的力量 让创意起飞

3 主动服务企业 162

学会珍惜和感恩 荣辱与共的服务精神 提升销售能力服务企业
尽忠职守的服务企业 用忠诚去服务企业

3 团队的服务 195

温馨的三轮车 原始的画面 团队也是一种习惯
简单的团队销售 团队是趋势 门市的大未来

1 进步的团队 203

良性竞争 复制的价值 关于进步人人有责 进步团队沟通
说出来 面子问题 少一分责任 中庸之道 以为你知道
关起门来无话不说 接纳的雅量 打开门来枪口一致对外

进步的默契 强烈的动机 东北人菜馆 互助的默契
带头做 从了解中培养默契 全面的了解 以己之长，补人之短
进步的专业 团队印象 营造学习环境 读书会 心灵团契
华山论剑

2 和谐的团队 235

多一分体谅，多一分和谐 忍一口气 一个橘子一条人命
用“恕”替换“忍” 将焦点放在优点上 焦点反射定律
有效果的指正 用赞美激发优点 用别人当自己的镜子
将脾气放在垃圾桶里 该忍的要忍 我就是这样
改善脾气的小秘方 创建良好的说话方式
头发是小事，感受是大事 基本礼节 不要有损人的语言
用请求型代替命令型的语言

3 团队的团队 266

各展所长 专长的启发者 如何发觉专长 团队梦想
梦想在哪里 共同的愿景 有效的未来 我的未来不是梦
传递愿景 由个人到团队 用沟通凝聚愿景 短路的电线电缆
演讲的能力 不要恐惧演说 实现愿景 新的培训
鼓励创新 坚持愿景坚持成功

1

从心做起的服务

