

成功經營妙方

鐘文訓 編著



大 展 出 版 社

中華民國七十二年六月出版
中華民國七十三年十月三版

版權所有



不准翻印

售價90元

(如有破損或缺頁請寄回調換)

經營與管理 ①⑥

成功經營妙方

編著者：鐘文訓

發行人：蔡森明

出版者：大展出版社有限公司

臺北市北投區敦遠一路一段117號二樓

電話：(〇二) 八三四六〇三—
八三四六〇三三

郵政劃撥：〇一六六九五五——一

登記證：局版臺業字第2171號

承印者：太一彩色印刷有限公司

臺北市重慶北路三段二二三巷十四號

電話：五九一一〇六九

法律顧問：劉鈞男律師

臺北市衡陽路六號七樓之五
電話：(〇二) 三六一九〇八〇

▲經銷處：全省各大書局

247149

F715

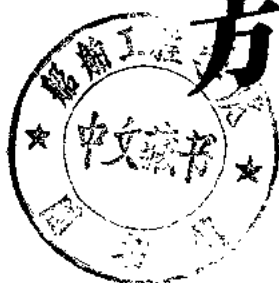
Z77

經營管理 (16)

成功經營妙方

• 經營各種行業的最佳導航

編著 • 鐘文訓



大展出版社印行

0005/2

0005/2



未嚐過失敗不算是標準的生意人——序

十年前，我曾經寫過一本書「靠服務去賺錢」，令我驚訝的是，此書竟然售出了三十萬本。由此可見，關於生意經營方面的書是多麼的少。

在這十年之間，也曾發生種種的事，我的生意也遭受到各種風浪，因此，現在我對於生意的看法和做法，也和十年前大不相同。每當我出外演講，總有不少人要求我，將做生意的心得寫出來。

起初，我總認為他們是在恭維我，因為我這十年來一直高坐在商業界的王座上，但是後來我回想這麼多年的經營生涯，當我遭遇困難和苦惱時，曾讀過好幾本有關的書籍，我覺得書中所寫的，大多過於理想化。

書中不是說如何做一定能成功，就是寫某某人的奮鬥史，總是以描寫那些超人的表現為主，我自覺無法做到，只有將那些書拋開。

如果是什麼都不懂的小學生，或許對這些超現實的成功論，會懷著很大的



著想，何況，在社會中打過滾的生意人，必然了解書中所寫的，頗難以實現，或許反而令人陷入悲觀之途。我認為這樣不行。現在的我與十年前的我相比較，無論是想法和做法都有了改變，這可能是根源於我人生觀的改變。

今年的十月六日，我已正式步入五十歲大關。在這之前的我，做了有傷顏面的事，那些隱藏起來，但現在我既不怕丟臉，也不怕批評，反而能很虛心的談一些生意人的真心話，以及我自己的經驗觀。

前幾天，我在路上碰到一位十幾年不見的朋友，他正匆忙的向前走。我向他說：「喂！最近在那兒發財啊？」，這是生意人的招呼語，此時他回答我：「我正在和你學習呢！」，真不知道大家何以為我取「生意人之神」的綽號，他們似乎把我當作一個有貪慾，又精打細算的生意人，也就是我前面所說之超現實的成功者一般。

可是，我自認並不是那種人，其實我每做三件事，其中一定有一項失敗。譬如我的本行酒廊，在三十家當中，有十家是失敗的。我認為我們應該虛心的承認失敗，並突破這些失敗，重新考慮經營的方法。不僅要多花腦筋在成功方面，更要徹底探求失敗的原因，這才是最切實的做法。也就是基於此，才寫這



本書。

另外，在本書中，我不像以前所寫的書，將主題集中在服務業；而是將範圍擴大到一般行業。在這十年間，我也著手於服務業以外的生意，並曾遭受痛苦的失敗，這些經驗，我都將重活的運用在本書上。

首先，我在本行以外所開始做的是彈珠遊樂店。以前曾有許多經營彈珠遊樂店成功。就再經營酒廠的例子，但幾子沒有例外的，都失敗了。但是，我相信一定也有成功的例子吧？

因此，我就想我既已經酒廠成功，再來經營彈珠遊樂場應該會成功吧？於是，我很快的在車站前開了彈珠遊樂店，結果每個月有五拾萬元的赤字，大約二年後就不得不關門大吉。

我也曾經營旅館，我在景色怡人的海岸上買了一家別人出讓的店。本來我打算即使不賺錢也沒有關係，自己年老退休之後，亦可在這裏老憩息，結果卻因虧損了七百萬元，不得不宣告停業。

除此之外，我還做過我不太好意思明說的生意，在這次生意中，我也吃了大虧。當時這種東西，只是受到高中生的歡迎，後來我再度到我曾失敗的那家



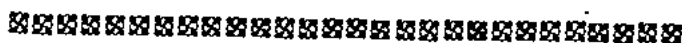
商店，沒想到別人却因賣那種東西而大賺錢，令我心裏非常的不好受。

在其他方面，目前我也有正在虧損的生意，以及即將要虧損的商店，超級市場就是個例子，目前我已無法處理，而委託別人替我會理。

各位看了以上所寫的這些經驗，或許會覺得服務業很難經營，而不敢著手去做。這一點，請大家不必擔心，一個想做生意的人，就不要畏懼失敗，因為，在沒有吃大虧以前，還不能算是標準的生意人。只要你有志從商，國家的金融機構會予以融資，勿因失敗而氣餒，倘若能活用失敗的經驗，將來一定能夠成功。

以往的失敗，也給了我很多教訓。在本書上，我之所以能夠充滿了自信來談一切的事，都是由於失敗所歷練出來，尤其以年損時的失敗為甚。年輕時所達到的失敗相當寶貴，它可作為以後行事的明鏡，易言之，年輕時十萬元的失敗，到年老時可收回一百萬元的利益。

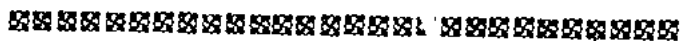
當你眼見自己要失敗時，應該趕快設法補救。敗果世界有句名言：「能夠看破的人，值四兩銀子」，意思就是說，虧損不多時，趕快退後，相反的，知道有成功希望，即奮力向前，這就是雖然目前失利，但最後一定成功的生意基



本秘訣。

我在當經理的時代，曾失敗過許多次，由於當時我是以他人的錢做生意，不但無損反而得到了不少經驗，固然相對不起出錢的人，却也是事出無奈。凡事站在這種立場的年輕人，都應該多利用機會磨練自己。

做生意難免失敗，未嘗過失敗滋味之前，不能成為標準的生意人。各位一定要牢記這句話，絕對不要怕失敗，要去活用失敗。



目錄

序

第一篇 獲取顧客信賴的方法……………25

▲記住顧客的姓名……………26
顧客聽到自己的名字時，會產生受人尊重的滿足感。

▲小聲說「謝謝」……………28
聲音過大易造成希望顧客快離開的誤會，而留下不良印象。

▲以上次的事為話題……………30
以上次的事為話題，容易讓顧客產生好印象。

▲勿與顧客談論棒球……………32
顧客中固然有棒球迷，但也有高爾夫球迷、自由車迷……等。

▲製造顧客喜歡的話題……

顧客樂於宣傳的，一定是令顧客滿意的商店。

34

▲講話勿過大聲或不客氣……

有些行業用粗野的話行得通，但也要站在顧客的立場上才行。

36

▲不要俯視顧客……

腰要彎，言辭要客氣，生意才會更好。

38

▲以認真的表情活用笑臉……

做生意需要可愛的笑臉，但一成不變者，效果反而較差。

40

▲與顧客視線相遇時以招呼答謝

顧客的視線，才是做生意的最佳機會。

42

▲把握長相不佳的顧客……

對自己長相愈沒自信的顧客，愈會以金錢來數補償。

44

▲勿糾纏熟識的顧客……

對少數熟識顧客特別服務，反而會失去多數的普通顧客。

46

▲重視挑剔的顧客……………

。 嘮叨的顧客，就是你生意的原動力

48

▲重視有名望的顧客……………

自古以來，因名人惠顧而興盛的商店，其例甚多。

50

▲勿讓顧客等得焦急……………

外行人需要花費較多時間即可完成，但內行人不可如此。

52

▲認清顧客的嗜好……………

如果能記住顧客的臉和他喜歡的商品，即可預知下次可賣出的商品。

54

▲以顧客的立場設想……………

勿將自己的興趣或嗜好，勉強顧客適應。

56

▲勿一開業即考慮顧客的流量

若一開始即要求高的流量，反而會失去重要顧客，生意也無法持久。

58

▲在顧客面前表演自己……………

能夠學到真正的雜技表演，才能成為此店的招牌。

60

▲靠自己的手來取得信賴……

全力投注才是取得顧客信賴的基礎。

62

▲成為鄰近商店的好顧客……

與鄰近商店維持良好關係，即是做生意繁榮的根本。

64

▲注意探聽鄰居對你的評語……

自己不知道的地方，經常都有人在替你宣傳。

66

◎生意諺語……

第二篇 讓顧客打開錢包的方法……

▲銷售家庭中沒有的東西……

顧客不會在錢包中已經有的東西

70

▲注意向質的時代變化……

對開始重視健康的現代人，要賣給他目前所無的東西。

72

▲注意孩提時代的味覺……

孩提時代的味覺和觸覺，會成為擁有購買力的成人嗜好。

74

▲店內應準備標準規格以外的商品

如果只以標準規格的顧客為對象，即與他店無異。

76

▲冬天更需販賣涼飲……

令人口渴的夏天，啤酒的銷路盛暢，這是理所當然的。

78

▲向全國名產學習創意……

經過長久時間歷練的名產，其間隱藏著生意的訣竅。

80

▲準備一些變動性的商品……

準備一部分商品，作為刺探顧客需求的利器。

82

▲每一年半檢討一次商品……

商品勿過份變動，應作適度的變動與檢討。

84

▲不要將「流行」當作自己的商品

▲勿削價競爭……………	銷售流行的商品雖可賺錢，却只是短暫的。 因商品價廉而來的顧客，不會成為常客。	86
▲視顧客的多寡來變換音樂……	拍子慢的音樂或拍子快的音樂，予顧客的氣質感自然不同。	88
▲漂亮的女孩應安置在櫃枱……	大家都有機會接觸的地方，需要最佳的服務。	90
▲儘量利用雨天……………	其他的商店已關門，却是你的大好機會。	92
▲千萬不可記帳……………	除非你去催促，否則顧客不會自動前來還帳。	94
▲創意與內容並重……………	忽略內容，僅想靠創意作賭注的商店，無法維持長久。	96
▲注意考慮售後服務……………	小商店之所以能戰勝大商店，是因為有良好的售後服務。	98
		100

▲勿拘泥於傳統的做法……

對商店來說是傳統的正式做法，但顧客却不要求如此。

102

▲標榜本店之特色……

凡是能使顧客留下印象的店，都具有強烈的個性。

104

▲顧客減少時應大清掃一次……

店裏平常不注意的地方，藏有許多生意的秘訣。

106

▲不可依賴自己預定的顧客……

既然要做生意，就要設法招攬新顧客。

108

▲營業前先觀察四周環境……

顧客是從外面走進來的，所以不能只注意店內的裝潢。

110

▲考慮不花錢的宣傳法……

宣傳並非一定要花錢，才會有效果。

112

▲勿過份模仿其他的店……

生意人不能只是佩服或驚奇，而要切實執行。

114