

[日] 村田保次 著
彭宏 译

30 秒

营 业 术

快速吸引顾客的
推销技法



- ➡ 三十秒之内抓住顾客心理
- ➡ 掌握三十秒的节奏与时间感
- ➡ 取得三十秒之内区域作战的成功
- ➡ 跻身一流的三十秒技巧
- ➡ 三十秒内的点子：顾客云集的店铺规划

店

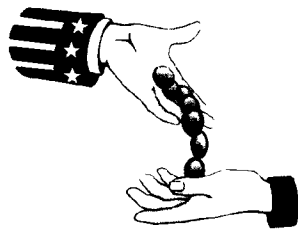
铺
经
营
系
列

[日] 村田保次 著
彭宏 译

30
秒

营
业
术

快速吸引顾客的推销技法



西南财经大学出版社

本书著作权登记号：图字 21—1999—049 号。

责任编辑：周厚芬

封面设计：大涛视觉传播设计事务所

书 名：30 秒营业术——快速吸引顾客的推销技法

作 者：村田保次

译 者：彭 宏

出 版 者 西 南 财 经 大 学 出 版 社

（四川省成都市光华村西南财经大学内）

邮政编码：610074 电话：(028) 7353785

排 版：西南财经大学出版社照排中心

印 刷：四川投投气象印刷厂

发 行：西南财经大学出版社

全 国 新 华 书 店 经 销

开 本：850mm×1168mm 1/32

印 张：7.375

字 数：124 千字

版 次：2000 年 8 月第 1 版

印 次：2000 年 8 月第 1 次印刷

印 数：6000 册

定 价：16.80 元

ISBN 7-81055-621-5/F·513

1. 如有印刷、装订等差错，可向本社发行部调换。
2. 版权所有，翻印必究。

前 言

无论何种生意,都以最初 30 秒为胜负的关键,这是基本要点。而在这 30 秒之内,应该做好怎样的心理准备,采取何种行动,生意才会成功呢?我的想法是:应当完全地振作起来,对任何事物都要怀着感激的心情。这是首要的。要在最初极短的一秒,弄清顾客的想法,并在其后的瞬间,使自己的变化与对方的变化相协调。

应当怎样做才能与之协调呢?这就需要强化自己身体中的能量。怎样来强化呢?具体方法请阅读正文。这些是销售人员、店长、经理、领班、店主、营业据点店长、经营者等人士共同的做法。在本书公开的 30 秒营业术的秘诀中,我想对于在小卖店内忙着做活的女性大军、家庭式经营的小小饮食店老板、咖啡店老板、点心店店员,以及百货商店经理为首的员工,每天顶风冒雪,四处寻找客源的保险推销员、汽车推销员、住宅推销员等,都非常适合。如果阅读本书并加以采用,便一定

可达到最高的层次。

本书分为五章,并配合各种情形以丰富的具体事例,加以浅显易懂的解说。我敢断言:在您看到本书的瞬间,您便会深深地被吸引;在您将这些记在脑海中的瞬间,为您所用时,就会表现出迅速的效果。

例如,与人会面、谈生意,与对方的距离是成功的重要关键。这种距离分为攻击距离、临界距离与逃生距离三种(参照正文)。当其失去平衡时,无论多么焦急、怎样挣扎,都是无效的。

“强者生存”是自然的逻辑。自然界是由空间、生物、矿物,大的还有土壤、空气与光(宇宙能)构成的。本书以这些因素为基础,将眼光放在人+物质+金钱+时间+信任+制度六点之上,来细述营业术。例如,所谓强势是由进度、技巧与制度的均衡感构成的。只要理解这些方面并自我训练、修炼,那么任何人都能发掘出自己的潜在能力,并获得成功。

正文每个项目的插页都有两页图表,配有图解,目的是使读者易于阅读。可从开始便阅读与实践,之后再加以温习,对不完善之处加以改进,并进一步实践,便会效果超众。请以各项目为蓝本加以实践。

我曾分别在丰田与日产汽车公司各任职七年,拥有共计

14 年从事推销员与管理工作的经验,在这之后我一直从事咨询。从事汽车销售也有八年时间(俗话说得好:桃三年,栗三年,柚子八年长成),如果洁身慎行,就可改掉对人的好恶,以及对食物的好恶之情,并激发起对新事物的挑战心。我的恩师对我事事言传身教,使我焕发出活力,由此我获得了巨大的成功。请各位务必从今天开始便灵活地运用本书。

为了本书的完成,以伊藤善资先生为首、实业之日本社的各位职员曾给予我莫大帮助,原英昭氏曾就此书通俗易懂的定位向我提出过真知灼见,藤谦次郎老前辈曾以读者的观点对我进行指教,在此请允许我向他们致以诚挚的感激之情。我还要向给予我帮助的各位表达深深的谢意。

谨将此书献给病重住院治疗的爱妻,并祝愿她早日康复。

村田保次

目 录

第一章 30 秒之内抓住顾客心理的技巧 /001

一、30 秒内与初次见面的人成功接近的方法 /002

二、30 秒内抓住初次见面顾客的心 /004

三、领会临界距离,30 秒内与顾客打成一片 /007

四、掌握 30 秒内与初次见面的顾客寒暄之本 /009

五、初次见面交换名片时,最初的 30 秒决定胜负 /011

六、在顾客选择自己之前,要自己主动选择顾客 /014

七、要忍耐自己想主动逃走的 3 秒钟 /016

八、30 秒之内接收对方发出的微弱信号 /018

九、能在 30 秒内,抓住顾客心理的人寿保险女性部门经理 /021

十、每天与 100 个人见面,多方寻找动作敏捷的客户 /023

十一、提高顾客认同感的推销技巧 /026

十二、30 秒内判断出顾客类别,取得推销成功的方法

/028

- 十三、采取适当的经营策略,每天增加顾客的秘诀/031
- 十四、推销与找寻松茸是同样道理,应始终眼明手快/033
- 十五、30 秒之内让顾客作出决定的二者择一法/035
- 十六、分辨有无购买意愿的传单制作方法/038
- 十七、在路上散发传单时应细心观察人,以找出目标/041
- 十八、30 秒之内发现常人观察不到的现场秘密/043
- 十九、根据颜色灵活运用波动能量判断术/046
- 二十、发现顾客的深层心理,以逆反心理法取得成功/048

第二章 掌握 30 秒的节奏与时间感/052

- 二十一、掌握 30 秒之内将自己推销出去的七个要点/053
- 二十二、为了体会取得成功的“核心人物”,应掌握节奏感/056
- 二十三、每天应作 10 次带有紧张感的自我训练/058
- 二十四、掌握 5~6 种 30 秒内消除紧张感的方法/061
- 二十五、应注意会给人类施加影响的自然现象/063
- 二十六、每天 30 秒核查天气来抓住商业机会/066
- 二十七、商品采购、商品调配时不可缺少的天气核查/068
- 二十八、“今日特色商品”应与天气及潮汐的涨落相配合

/071

第三章 30 秒之内区域作战取得巨大成功 /074

二十九、重视人与人之间联系的超级推销员的秘诀 /075

三十、学习超级推销员的 30 秒推销技巧 /077

三十一、任何客户都欢迎的单刀直入式成功推销方法
/080

三十二、透过邮递录影带的推销效果超群 /082

三十三、应建立起以 30 秒推销为目的的基础 /084

三十四、彻底了解区域内的神社·佛寺 /087

三十五、3 秒之内加速、30 秒之内向公司推销的成功法
/089

三十六、不会遭拒绝的 30 秒公司推销法 /092

三十七、地域作战：与花店、米店、报纸销售店共建网路
/094

三十八、邮寄传单中也存在成功的法则 /097

三十九、尝试使用行动电话，进行滚动式作战 /100

四十、依靠从事房屋改造业，成为区域内第一的方法
/102

四十一、30 秒住宅推销术秘诀中的秘诀 /106

四十二、以推销员加经理的组合取得成功的实践诀窍

/108

四十三、为了开拓新客户,应进行彻底的调查、核实/110

第四章 让营业据店跻身一流的 30 秒技巧/114

四十四、在营业据店进行的教育以此为要点/115

四十五、培养持久力,进行早会时的 30 秒实际演练/117

四十六、使久拖不决的会议变为快议(禁烟、站着开会)

/120

四十七、贯彻治愈大企业病的 30 秒会议术/122

四十八、30 秒之内将生手塑成合格推销员的方法/125

四十九、运用三个原理,由竞争当第一的训练获取成功

/127

五十、在商业街逐户推销,30 秒内成功的推销法 ①

/130

五十一、在商业街逐户推销,30 秒内成功的推销法 ②

/133

五十二、30 秒之内制出任何人都能看懂的人事考核表

/135

五十三、依靠实施分担烦恼,作 30 秒失败记录求成长

/137

五十四、为了改善提案,应在 30 秒内做彻底检查/141

五十五、看清标签所显示的外观报价单/144

五十六、可在 30 秒之内完成的危机处理意识改革 147

第五章 30 秒内的点子:顾客云集的店铺规划/150

五十七、虽然同为大型连锁店,营业额也会因营业本而有
相当的差异/151

五十八、30 秒之内将顾客逐渐吸收过来的海报/153

五十九、生意清淡的商店,有其生意清淡的法则/156

六十、地下街的网球用品店:令人惊异的 30 秒技巧
/158

六十一、即使能在 30 秒之内吸收总经理的推销理念,也
难以学完/161

六十二、店长是天之长,此为吸引顾客的秘诀/164

六十三、现在也要进行生意兴隆、顾客盈门的店铺规划
/167

六十四、“海葵型的商品”可源源不断地吸引顾客/169

六十五、持续利用光临顾客较稀少的空档,进行 30 秒商
品整理/172

六十六、以成为顾客不断涌入的 30 秒刺虾虎鱼型商店为

目标 /174

六十七、30 秒之内抓住学生的心,快速提升营业额的年

轻店长 /176

六十八、如果实践“应严守的规则”,常客便会急剧增加

/179

六十九、30 秒之内辨别出顾客需求的五个阶段 /181

七 十、进行可与小田急百货店媲美的百货店规划 /184

七十一、创造条件将竞争对手的商品远远地抛下 /186

七十二、“刚上市、旺季、下市”,季节色彩应在两周之前出

现 /188

七十三、利用其它商店散发的传单,提高营业额的方法

/191

七十四、与顾客一道出其不意地发起反击的 3 秒待客术

/194

七十五、依靠早晚变换海报而使顾客盈门的站前商店

/197

七十六、进行“52 周的分析”,提高早晨营业额的 30 秒要

点 /199

七十七、提高白天营业额、规划白天特色商品的 30 秒要

点/202

七十八、以六种技巧提高夜间营业额的 30 秒要点/206

七十九、30 秒之内进行检查,以维持鲜度第一商店地位的
智慧/208

八 十、在店内采取的行动应以鲜度为第一基准/211

八十一、因我提出了 30 秒建议而使营业额陡涨七成的日
式点心店/213

附录:30 秒营业力评价表/216

30 秒之内抓住顾客 心理的技巧

一、30 秒内与初次见面的人成功接近的方法

很早以前便有眉目传情的说法。在无意中瞥视一眼 四目相对的瞬间,便会有高达 1 万伏特的电流流过,自己会强烈地感到这个人就是将来的人生伴侣,而对方也同样有这种感触,最终双方因两情相悦而结合,这样的事例也为数不少

在此我们要论述与初次见面的人成功交往的要点。

(1)与对方步调一致

如果对方说话慢声细语,就要比他 said 得更慢。应调整呼吸,并采用腹式呼吸。而且要不时地点头,或随声附和。对别人说话时要前进一步,并配以脸部表情与身体语言。而听别人讲话时,要退后一步。

(2)始终以自然、得体的态度,有意识地犯一些无关紧要的小错误

要是对方非常喜爱记笔记,就不要先行出招,而要谦让对方。例如,当对方先将笔记本拿出来时,过一会后自己也将笔记本掏出来,并惊呼“啊,忘了带铅笔了”,于是借支铅笔记下。这样便滋生出亲切感,自然地引出话题。

(3)无意间自己寻找到突破点

领带、西服、皮鞋都要漂亮、整洁。但是塞在上衣口袋里的手帕要稍稍差一点,显得没有品味。以此唤起对方想为您做点什么的欲望。如果对方是女性,应唤起她的母性本能。应给予对方空间,使双方自然而然地引出话题。

(4)获得对方最初的信任

不要使用否定性语言。反复不断地说“○○就成了”、“然后怎样了呢?”、“嗯”、“呀”、“呀,真是太好了”、“居然有这种事?我还是第一次听到”、“如果告诉别人会怎样呢?”、“不要浪费了,这种想法一个人独占可不好”、“请借给我用”等句子。

(5)迎合对方的喜好

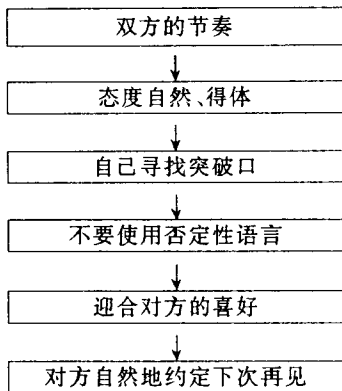
与初次见面的人应先站着闲谈两分钟左右,再接受对方邀请到咖啡店,并让对方坐在上座。此时女营业员走来,向你们致意“欢迎光临”,对方说“我要杯美国咖啡”,这时停两秒钟,然后说“啊,我也要杯美国咖啡”,两人便会互相帮腔。当对方的话说完后,您要数着一、二、三,然后再开口。必须始终扮演听众的角色,听对方说话与自己说话的比例应为七比三。即使平摊付钱,也要先将对方送出咖啡店。

(6)双方自然地约定下次再见面

应使用让对方产生强烈共鸣的语言,简短地闲聊几句。“我家厨房里放有仙人掌。或许您会觉得难以相信,当我听音乐(我们总爱听乐曲)时,就会老觉得仙人掌的刺在随着音乐

的节奏起舞。那下次什么时候见面？”然后双方都拿出记事本加以确认，这样对方会完全成为您的顾客。

◎与人初次见面



二、30 秒内抓住初次见面顾客的心

甜蜜蛋糕公司的模范店——日本桥店的外贸课长 N 先生，也是位浪越流指压按摩法的专家。即使是初次见面的人，他也会声音洪亮地大声讲话，不时地微笑并配以敏捷的动作，笼络对方的手段实在高明。别人即使在旁边看也会噗哧一声笑出声来，很快便会将他的话听进去。