

行业权威媒体 **服装时报** 强力推荐

全球第一畅销的服饰店铺提升业绩培训手册

使终端店铺业绩提升3倍的中研宝典

MORNINGMEETING STORIES NINTY NINE

使终端店铺销售业绩

晨会故事99

祝文欣 / 主编
戴虹 高彩凤 / 副主编
饶蕾 / 编著

提升
3
倍的

艾格、宝姿、以纯、报喜鸟、耐克、劲霸等国内外上千家著名服饰品牌都纷纷抢购本系列宝典，作为终端员工学习的最好礼物。在短短不到一年的时间里，销售量超过50万套。

SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家

中研国际品牌管理咨询机构
SEC INTERNATIONAL MANAGEMENT CONSULTING ORGANIZATION

SEC 品牌顾问 零售专家



晨会故事 99

Management Stories

主 编：祝文欣

副主编：戴 虹 高彩凤

编 著：饶 蕾

中研国际品牌管理咨询机构

目 录

第一章 员工管理	/	1
故事 1 关键词 招聘	/	2
招聘捕鼠科科长	/	2
故事 2 关键词 培训	/	5
知了的翅膀	/	5
故事 3 关键词 考核与薪酬	/	7
打分卡片	/	7
故事 4 关键词 激励机制	/	9
期末考试的奖励	/	9
故事 5 关键词 纪律操守	/	11
她是我女友的表妹	/	11
故事 6 关键词 团队力量	/	13
烈火中的蚂蚁	/	13
故事 7 关键词 沟通	/	15
一条腿的鸭子	/	16
故事 8 关键词 人才选拔	/	17
最优秀的草	/	17
故事 9 关键词 赞扬	/	19
相信你会做得好	/	19
故事 10 关键词 危机意识	/	21
羊和狼	/	21

使 终端店铺业绩提升 3 倍的晨会故事 99

故事 11 关键词 内部竞争 / 23

制造竞争 / 23

故事 12 关键词 自我提升 / 25

镜子里的人 / 25

故事 13 关键词 人尽其才 / 27

庙里的佛 / 27

故事 14 关键词 管理制度 / 29

七人分粥 / 29

故事 15 关键词 谏言 / 31

鼯鼠的忠告 / 31

第二章 自我激励 / 33

故事 16 关键词 勇于改变 / 34

蛹和蝶 / 35

故事 17 关键词 学习的心态 / 36

小和尚的顿悟 / 36

故事 18 关键词 认识自己 / 38

上帝的忠告 / 38

故事 19 关键词 成败 / 41

成功先生与失败先生 / 41

故事 20 关键词 内部矛盾 / 43

堡垒从哪里攻破 / 43

故事 21 关键词 机遇 / 45

上帝的救援 / 45

故事 22 关键词 选择 / 47

三个人的要求 / 47

故事 23 关键词 经验 / 49

飘过池塘 / 49

- 故事 24 关键词 付出 / 51
付出与收获 / 51
- 故事 25 关键词 习惯 / 53
“爹,转弯啦!” / 53
- 故事 26 关键词 潜能 / 55
为什么不去沙漠远足呢? / 55
- 故事 27 关键词 今日 / 57
小和尚扫树叶 / 57
- 故事 28 关键词 重生 / 59
老鹰的故事 / 59
- 故事 29 关键词 变革 / 61
马的老路 / 61
- 故事 30 关键词 意志 / 63
断 箭 / 63
- 故事 31 关键词 实践 / 65
永远的坐票 / 65
- 故事 32 关键词 阻碍 / 67
菜园里的大石头 / 67
- 故事 33 关键词 执著 / 69
第 5 次应聘 / 69
- 故事 34 关键词 困境 / 71
狮子的困扰 / 71
- 故事 35 关键词 自救 / 73
身上的土 / 73
- 故事 36 关键词 应变 / 75
一“令”不能制“二虎” / 75
- 故事 37 关键词 自信 / 77

使 终端店铺业绩提升 3 倍的晨会故事 99

小泽征尔的乐谱 / 77

第三章 顾客第一 / 79

故事 38 关键词 老顾客 / 80

80/20 原则 / 80

故事 39 关键词 新顾客 / 82

欢迎再次光临 / 82

故事 40 关键词 核心顾客 / 84

意见领袖 / 84

故事 41 关键词 顾客开发 / 86

找马 / 86

故事 42 关键词 消费心理 / 88

经营有方 / 88

故事 43 关键词 激发热情 / 90

杜先生的面包推销术 / 90

故事 44 关键词 攻心为上 / 92

一碗汤的学问 / 93

故事 45 关键词 拉近距离 / 94

重建家园 / 94

第四章 服务至上 / 95

故事 46 关键词 微笑 / 96

微笑的力量 / 96

故事 47 关键词 语言智慧 / 98

比大小 / 98

故事 48 关键词 赞美 / 100

小王和小青 / 100

故事 49 关键词 热情 / 102

- 热情的小伙儿 / 102
- 故事 50 关键词 沟通 / 104
- 四川人和上海人 / 105
- 故事 51 关键词 细节 / 106
- 王永庆卖米 / 106
- 故事 52 关键词 最大收益 / 108
- 两家小店 / 108
- 故事 53 关键词 互动 / 110
- 250 人法则 / 110
- 故事 54 关键词 分寸 / 112
- 言多必失 / 112
- 故事 55 关键词 附加销售 / 114
- 买李又买桃 / 114
- 故事 56 关键词 引导 / 116
- 是谁做出了决定? / 116
- 故事 57 关键词 寻找需求 / 118
- 导购与顾客 / 118
- 故事 58 关键词 平等 / 120
- 老农夫和服务小姐 / 120
- 故事 59 关键词 突破口 / 123
- 保龄球 / 123
- 故事 60 关键词 术语 / 125
- 秀才买材 / 125
- 故事 61 关键词 同伴 / 127
- 谁说了算数 / 127
- 故事 62 关键词 特色服务 / 129
- “50 +”老人超市 / 129

使 终端店铺业绩提升 3 倍的展会故事 99

- 故事 63 关键词 反应力 / 131
营销无处不在 / 131
- 故事 64 关键词 对症下药 / 133
宋人的秘方 / 133
- 故事 65 关键词 真诚 / 135
彭奈的营销哲学 / 135
- 故事 66 关键词 倾听 / 138
善听与善辩 / 138
- 故事 67 关键词 等候 / 141
老鞋匠的智慧 / 141
- 第五章 价格策略 / 143**
- 故事 68 关键词 同货不同价 / 144
两种衬衣 / 145
- 故事 69 关键词 高价位商品 / 146
巴厘克服饰 / 146
- 故事 70 关键词 不同货同价 / 148
石桥的布袜子 / 148
- 故事 71 关键词 时间差价格 / 149
奥斯登的定价策略 / 149
- 第六章 经营实施 / 151**
- 故事 72 关键词 打开市场 / 152
一个钥匙包 / 152
- 故事 73 关键词 发现机会 / 154
“蛋卷冰淇淋”诞生记 / 154
- 故事 74 关键词 折扣优惠 / 156
一折促销 / 156

故事 75	关键词	附送赠品	/	158
		戴帽子的相片	/	158
故事 76	关键词	联合促销	/	160
		新生活喜庆联盟	/	160
故事 77	关键词	限量销售	/	162
		积压的衬衫	/	162
故事 78	关键词	反季节销售	/	164
		白圭的棉花	/	164
故事 79	关键词	名人效应	/	165
		里根夫妇	/	165
故事 80	关键词	创造流行	/	167
		女人戴男帽	/	167
故事 81	关键词	缺陷促销	/	168
		衣服上的瑕疵	/	168
故事 82	关键词	专业化	/	169
		现场充绒	/	169
故事 83	关键词	个性定位	/	171
		两只脚两只鞋	/	171
故事 84	关键词	广告	/	173
		男球星穿上女丝袜	/	173
第七章		全程服务	/	175
故事 85	关键词	态度	/	176
		坚持的笑容	/	176
故事 86	关键词	被动、主动	/	178
		换鞋	/	178
故事 87	关键词	解决投诉	/	180
		两篇新闻稿	/	180

使 终端店铺业绩提升 3 倍的展会故事 99

故事 88 关键词 服务维护 / 182

李阿姨的电话 / 182

故事 89 关键词 感情回报 / 184

两辆中巴车 / 184

故事 90 关键词 附加服务 / 186

皮衣店的服务 / 186

故事 91 关键词 跟踪服务 / 187

应聘 / 187

故事 92 关键词 顾客开发 / 189

贺卡的问候 / 189

第八章 细节营销 / 191

故事 93 关键词 色彩 / 192

粉红色的墙壁 / 192

故事 94 关键词 陈列 / 194

陈太太的厨房 / 194

故事 95 关键词 橱窗 / 196

橱窗里的帽子 / 196

故事 96 关键词 同行 / 198

垄断后的冷清 / 198

故事 97 关键词 个性服务 / 200

领带的世界 / 200

故事 98 关键词 包装 / 202

约翰尼的购物包 / 202

故事 99 关键词 报表分析 / 204

尿布和啤酒的关系 / 204

第一章 员工管理

故事 1 关键词 招聘

导 言

店铺商品销售是通过导购的专业性工作和服务性工作来实现的,销售的过程就是导购与顾客交流并引导顾客购买的过程,这是导购员最基本的职责,也是众商家聘用导购后所发挥出的最常见功能。导购处在市场的第一线,直接与市场和消费者接触。每一个商家的导购,都是构成终端营销的最基本要素之一。在这之中,导购的心理素质、商业道德、交际能力、专业知识等因素直接影响着每一次商品交换活动的水平、质量和成败。招聘时应根据自己的行业特点、职业要求,精心设计一套具有可操作性的测试方案。

招聘捕鼠科科长

有一个农场鼠患成灾,农场总经理命令人力资源部经理,五天之内招一个捕鼠科科长。人力资源部经理接到这个指示后,回去赶紧就写了一张小红纸条,贴在了农场的大门口,上面这样写道:“本农场欲招捕鼠科科长一位,待遇优厚,福利好,有意者请来面试。”第二天,农场门口来了这么七位应聘者——鸡、鸭、羊、狗、猪、猫、猫头鹰。好,现在开始筛选。

第一轮筛选是学历筛选。鸡、鸭都是北京大学的优秀毕业生,当然过关;羊

和狗是大专毕业,也过关;猫和猫头鹰是高中毕业,人力资源部经理皱了皱眉头,也过关了;结果,第一关淘汰下来只有一位,那就是只读到小学二年级的猪先生。

第二轮是笔试。这当然难不倒大学本科毕业的鸡和鸭;羊因为平时勤勉,也勉强过关了;狗呢,上学的时候不太认真,碰到这些题目是些为难,可是它在这么短短的一会儿时间内,已经给主考官鞠了六个躬,点了九次头,所以也过关了;猫头鹰本来是不会做的,可是它眼力好,偷看到了,所以也就抄过了关。只有猫因为坚持原则,不会做就是不会做,所以,这一轮被淘汰的只有猫一个人。

第三轮是答辩,总经理、农场场主和人力资源部经理三个人坐在那里,应聘者一个接一个的进来。第一个是鸡,它一进来就说:“我在学校时是学捕鼠专业的,曾经就如何掌握鼠的习性与行动方式写过一篇著作。”三个人一碰头,这个好,留下了。

第二个进来的是鸭,它说:“我没有发表过什么著作,但是在大学期间,我一共发表了18篇有关鼠的论文,对于鼠的各个种类,我是了若指掌。”这个也不错,也留下了。

第三个进来的是羊,羊说:“我没有那么高的学历,也没有发表过什么论文、著作。但是我有一颗持之以恒的心和坚硬的蹄子。你们只要帮我找到老鼠洞口,然后我就站在那里,高举着我的前蹄,看到有老鼠出来我就踩下去,十次当中应该会有两三次可以踩死,只要我坚持下去,相信有一天我会消灭老鼠的!”三个主考官被羊的这种精神感动了,于是也录取了。

第四个进来的是狗,狗一进来就点头哈腰地说:“瞧三位慈眉善目的,一定都是十分优秀的成功人士……”一顿马屁狂拍,三个人被拍得晕晕乎乎的,最终也录用了。

最后一个是猫头鹰,没有高学历,没有什么论文著作,唯一的业绩就是从事捕鼠一年多来抓了五六百只的田鼠,但是又不会拍马屁,又长得恶形恶脸的,一点都不讨人喜欢,所以就被淘汰了。

使 终端店铺业绩提升 3 倍的展会故事 99

至此,整个招聘活动结束了,大家可以看到的是,真正会捕鼠的——像猫、猫头鹰,都被淘汰了。这个招聘是结束了,但是结果呢?当然是失败的……

点 评

在当今社会,商品竞争已不再是单纯的把商品销售量作为唯一衡量标准,人才的竞争,知识和能力的较量才是实质所在。服装店铺导购工作,虽不需要具备多高的学历和知识背景,但同样应该强调专业知识和专门人才。

不同的服装品牌在导购的选择上应充分考虑该品牌的产品定位、市场渠道、顾客心理等多重因素,确定服装导购的定位,在消费者还没有购买商品之前,就能从导购那里感受到服装品牌精神和企业文化,激发购买的渴望。

故事 2 关键词 培训

导 言

培训是现代企业必不可少的管理程序,员工素质的好坏优劣直接关系到企业的业绩和前程。服装零售店与许多零售服务行业一样,面对店铺人员的频繁更替,瞬息万变的市场环境,员工的培训和辅导工作已是店铺管理工作中重要的一环。

真正让员工培训发挥实效,就必须把员工的培训和企业的发展理念相吻合,这样才不会偏离培训的方向,达到真正的目的。要根据企业实际,制定短期、中期、长期等不同阶段的培养目标,考虑到企业效率、人员需求、工作分析、绩效分析等多重角度,把培训内容与企业的未来方向、社会的发展趋势、企业的营运目标及企业文化紧密结合起来。

知了的翅膀

《论语》中记载了这么一个故事:夏日的一天,孔子带着学生去楚国,经过一片树林时,看到一个老人正拿着竹竿粘知了,就好像是从地下拾东西一样,一粘就是一个。

孔子问道:“你这么灵巧,一定有什么妙招吧?”

老人说:“当然是有方法的,我用了5个月的时间练习捕蝉技术,为了练习

使 终端店铺业绩提升 3 倍的晨会故事 99

竹竿的稳定,我就想出了放弹丸的方法。如果在竹竿顶上放两个弹丸掉不下来,那么去粘知了时,它逃脱的可能性是很小的;如果竹竿顶上放三个弹丸掉不下来,知了逃脱的机会只有十分之一;如果一连放上 5 个弹丸掉不下来,粘知了就像拾取地上的东西一样容易了。我站在这里,有力而稳当,虽然外界的事物纷纷杂杂,但我看见的、想的只有‘知了的翅膀’。如因万物的变化而分散精力,又怎么能捕到知了呢?”



书呆子与书架子几乎有相同的功能!
每个人都应该将所学的知识转换为智慧
永远不要做一个书架子!

点 评

培训是现代商家必不可少的管理程序,惟有如此,员工才能得到专业化的训练,为顾客提供专业化的服务。商家需要什么样的员工,就应该塑造什么样的员工。服装零售店的规模不同,对培训的需要也不相同。小的服装零售店比较重视工作培训,而大的服装零售店具有针对各个层级员工的全面培训的计划。当一个培训项目完成之后,应及时进行检测培训效果,以验证培训是否达到实际成效。

故事 3 关键词 考核与薪酬

导 言

业绩考核是企业从数量和质量两方面,对员工在某个时间段工作成绩的系统评价,是企业实行准确合理的薪酬体系、培训体系、聘用管理、激励管理以及其他人力发展计划的基础。通过合理、可行的业绩考核制度和与之配套的薪酬制度,能够充分激发员工的工作积极性。让每位员工知道,它的每次付出都能得到合理的奖励,他就会更加积极地为企业付出。还要根据就业市场和同业薪酬管理的变化,调整薪资水平,改善薪资管理,以保持本企业的薪资具有竞争力,达到求才、留人的目的。

打分卡片

小丽开了家服装店,为了体现公平,她付给店员同样的薪水。起初几个月,店员们工作积极主动,服装店的生意很好。没过多久,员工们的积极性大不如以前,销售额受到很大影响,顾客投诉也多了。

小丽为了调动员工的积极性,于是给每个员工都加薪。店员们又积极工作了几个月,随后又是消极怠工的状况。小丽认为不能再用加薪的方法了,于是在店里开展评选最佳员工的有奖活动。给每位店员设置编号和打分卡片。每位顾客消费后,如果在卡片上给店员打分就可以得到一份小礼物。