

工商實務叢書 10

商店經營診斷

池 基原著



F27
10
8324

S 003140

商店經營診斷

池 基原著
本社編輯部譯

提倡正直誠實者



S9012476



石景宜先生贈惠

F27
10
8324

S 003140

商店經營診斷

池 基原著
本社編輯部譯



S9012476



石景宜先生贈惠

159
1458

003140

商號營銷圖譜

書類基
圖譜標本



百業圖譜
卷之三

中文翻譯版 序

在工商企業開發較為遲緩的我國，為籠絡商店顧客，爭取顧客青睞的「贈送禮品推銷」、「招待旅行推銷」，甚至不顧血本的「低價格競爭」久已盛行。

近年來，由於諸多花樣都已技窮，顧客已覺生膩；因此他們已深切地領悟到問題的癥結不在於此。

商店的經營者們現正渴望着「能協助他們經營、指導他們走向繁榮之路的推銷人員」駕臨。因為他們切望店裏的暢銷貨能取而代替當初因貪贈品而批進的滿倉滯銷貨。他們已開始唾棄那些不顧商店立場只管玩弄花樣套取貨款的廠商。

這種經營者的心聲也正證明與現代企業精神背道而馳的自我中心惡性經營政策，已是走頭無路了。

在這以顧客為中心的企業觀念正在萌芽之際，只有能覺悟一站在顧客商店的立場，提供經營、診斷等協助性推銷 *Consulting Sales 技術*，才能在日新月異的工商業謀取成長。若干企業先進的提倡正順應着這種趨勢。

本社編輯部在為數不多的有關協助性推銷書籍中翻譯了本書，更由於本書的寫作形式

，是以對話方式，從實務實例的角度，對此一新觀念新理論作深入淺出的闡述。更能使讀者從二位專家的娓娓清談中領悟一切。

但願本書能啓發協助性推銷的端倪，這是本社編輯部的一致願望。

鄭慶龍誌

去貢奉獻」。

數語雖舊皆有心連通五指與分金聚財轉背並而歸於自尊自信者當是其要旨。且其

曰請客到來張望不認商討立場只管妄我自尊自信者當知其意。

驕贊。因為部門界限由異自歸歸資產運營者當時因賣保險而被稱為財神爺者。部門頭目始終身在門庭走來走去一派威風而且時時顯得威風。若以部門去做某榮文相印辦公人員之譏不盡可見。

長年來，由於持之以繼稱曰老闆、總客曰老闆；因執事謂曰頭頭、頭頭稱頭頭者，故人所呼呼聲聲不絕也。本特「凡賣保險者一人曰老闆」。

工商企業間營利競賽的方面，從前該商印傳答，即為總客所稱為「敵氣財品」。

原序

你將要訪問的準顧客爲一家商店時，到底怎麼做才能收到確切的推銷效果呢。如果要在這種場合能順利地做到成功的推銷，必須正確瞭解顧客的立場，從領會其觀點開始。

無論你所推銷的是家庭電化用品、衣料、食品、藥品之類的有形商品，或者是存款、合會、證券、人壽保險等的無形商品；那麼今天普遍要求你——一個優秀推銷員的，就是要能具備一種稱之謂「協助性推銷」*Consulting Sales*——也就是充當顧客商量的對象，而作科學的，協助性的推銷——的技巧。

當你能就準顧客以及老主顧的商店經營，誠實而有效地提供諮詢、診斷、指導等的服務，從側面伸出援助之手，以促成顧客更加繁榮的話；那麼在不久的將來，必定會敏感地反應到你的推銷活動而得到輝煌的成就。

自我中心的推銷能成功的時代，早成過去。而這種以顧客爲中心的推銷活動已由萌芽；而走向開花結實的時代。

這本「商店經營診斷」，原先是以銀行、合會、合作金庫、合作社、保險業等營業

活動（甚至招攬貸款業務）的人員為對象。不過，同樣也適用於其他一般有形商品的推銷員。

這本小書，如果對於以商店為對象的推銷員，有助於其推銷活動的話，著者將感到無上光榮，這也是著者衷心祈望的。

在一個社會中出處於中等，以到處應客為職業的婦女，她是否不外的說：「我會為您當鋪出錢，但請您不要叫我來的太頻繁」。這就是我們所要研究的問題。

著者識

商場推銷員以更專主賣品商店經營為營業，趨吉而避凶，是其特點。

是項強烈的一語確立「國貨者其敵」Comparing sales——財總長宣傳客商量由權合會、銀錢、人壽保險公司新商品；推銷今天首重要求各上場，即委派推銷員由《總社》去無冷感地暢銷其來與新小用品，如洋、食品、藥品之類由本社製品，貨物是其總推銷員。

成果要否無藉機會詢問時，或知其由其供給，或其五無別種顧客，或立學、美術會其羅，或經理者開始舉頭客觀一毫商却我，要麼之強銷未唯妙絕於果報。

目 錄

第一篇 商店經營的基礎診斷

I 實施受人歡迎的商店經營諮詢與診斷

- 一、緒言.....二
 - 二、以促使顧繁榮為宗旨的銀行之出現.....二八
 - 三、今後的商店診斷.....二二
 - 四、零售商店的特性.....一三
 - 五、零售商店診斷的着眼點與要領.....一七
- ### II 要診斷商店的地理條件、店舖及陳列；想要做優秀的推銷員，必須向顧客提供諮詢服務

- 一、緒言.....二
- 二、該商店是不是善用地理條件.....二二
- 三、該商店的店舖結構是不是互相配合.....二七

第二篇 商店經營的部門別診斷

III 如何診斷商店的進貨計劃與商品管理

- 一、緒言.....四一
- 二、商店管理的目標是甚麼.....四三
- 三、商品管理的革新.....四五
- 四、實施簡便的商品管理.....四八
- 五、有沒有檢討商品進貨狀態.....五二

IV 如何診斷商店的服務

- 一、緒言.....五七
- 二、甚麼是商店的服務.....五九
- 三、在店頭與店內的服務怎麼樣.....六四
- 四、實施售前服務、售時服務、售後服務.....七〇

V 如何診斷商店的銷售活動

- 四、該店的照明是否效率高.....三五
- 五、商店櫥窗的陳列情形怎麼樣.....三八

I、緒言.....

七三

二、店員是不是應成爲顧客的買貨顧問.....

七四

三、是不是捉住經辦商品的銷貨重點.....

七六

四、是否致力於店外銷貨.....

八〇

五、討價還價的銷貨較好呢？還是不二價銷貨較好呢？.....

八四

六、店員在店頭是否善於接待顧客.....

八五

VI、如何診斷商店的廣告活動

一、緒言.....

九一

二、商店經營與廣告.....

九二

三、訂立廣告計劃.....

九八

四、有沒有測定廣告效果.....

一〇一

五、商店與色彩調配.....

一〇四

VII、診斷商店的販售管理

一、緒言.....

一〇七

二、現售呢？抑或販售呢？.....

一〇七

三、在怎樣的情形才販售.....

一一〇

四、完整販售管理的秘訣.....一一五

VIII 如何診斷商店員工的管理

| | |
|-----------------------|-----|
| 一、緒言..... | 一一二 |
| 二、充滿朝氣的商店..... | 一一三 |
| 三、店員的培養方法是否適當..... | 一一三 |
| 四、怎樣才是好店員..... | 一二五 |
| 五、店員是否克盡厥職..... | 一二六 |
| 六、店務會議..... | 一二九 |
| 七、員工的待遇是否公正..... | 一三三 |
| IX 如何診斷商店財務的管理 | |
| 一、緒言..... | 一三六 |
| 二、商店財務管理的範圍..... | 一三七 |
| 三、是否有計劃的籌措資金..... | 一三八 |
| 四、商店經營有沒有制訂利益計劃..... | 一四三 |
| 五、是否儲蓄以便將來（未雨綢繆）..... | 一四七 |

第三篇 商店經營的綜合診斷

X 商店應該如何實施自己的診斷

一、緒言.....一四九

二、商店老闆們如何親自診斷自己的商店.....一五〇

三、如何綜合診斷商店的經營.....一五一

四、如何診斷商店經營的收益能力.....一五四

五、如何診斷商店經營的資本運用效率.....一五九

六、如何診斷商店經營的流動性與安全性.....一六〇

XI 如何促使顧客採納您的診斷結論

一、緒言.....一六三

二、診斷商店時的十誠.....一六三

三、診斷結果的彙總及勸告.....一六六

四、如何實施有利於將來的診斷.....一七〇

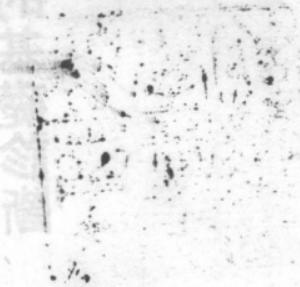
I II III IV

服務與廣告的比較診斷檢討表 一七五
店頭狀況的比較診斷檢討表 一七七
店內狀況的比較診斷檢討表 一七八
經售商品的比較檢討表 一八〇

063140

第一篇 商店經營的基礎診斷

第一課 商周禮樂



I 實施受人歡迎的商店經營諮詢與診斷

今天在工業技術高度成長，商品推銷競爭日趨激烈的商業環境裏，做一個推銷員僅賴其推銷技術去完成這艱辛的工作，已感力有不逮了。

為了贏取顧客的優先訂貨，推銷員必須在日常的推銷活動之外，向顧客提供其商店經營的諮詢與診斷服務。憑藉其成果，與客戶之間建立牢不可破的密切關係，以期謀求自己業務的穩定與發展。這種提供科學服務的協助性推銷方法，被視為今後決定推銷工作成敗的關鍵。

一 緒 言

商店經營的診斷方法，依其內容可以分為「綜合的」與「部門別」兩種。本書第一、第二兩章將說明「綜合的診斷方法」。第三章至第九章則分述「各部門的診斷方法」。最後在第