

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



S9012476



石 景 宜 先 生
惠 贈

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
惠 贈

757
10

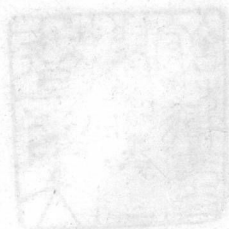
4288

003140

2

商古絲營總

善取基 紙
翳諸辦本



百景宜夫主
惠 飯

中文翻譯版 序

在工商企業開發較為遲緩的我國，爲籠絡商店顧客，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。因爲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。

在這以顧客爲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。

3 序
本社編輯部在爲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

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「協同性推銷」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

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……………一

二、以促使顧繁榮爲宗旨的銀行之出現……………二

三、今後的商店診斷……………八

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……………二一

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

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

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·····	五七
三、在店頭與店內的服务怎麼樣·····	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

一、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 診斷商店的除售管理

一、緒言.....一〇七

二、現售呢？抑或除售呢？.....一〇七

三、在怎樣的情形才除售.....一一〇

四、完整除售管理的秘訣……………一一五

VIII 如何診斷商店員工的管理

一、緒言……………一二一

二、充滿朝氣的商店……………一二二

三、店員的培養方法是否適當……………一二三

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、診斷商店時的十誡.....	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	服務與廣告的比較診斷檢討表·····	一七五
II	店頭狀況的比較診斷檢討表·····	一七七
III	店內狀況的比較診斷檢討表·····	一七八
IV	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

一 服務與廣告的比較與區別

一七五

二 店鋪狀況的比較與區別

一七七

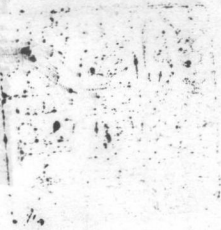
三 店內狀況的比較與區別

一七八

四 顧客商品的比較與區別

一八〇

第一章 商店經營的基本原理



15 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

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。

爲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，被視爲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，依其內容可以分爲「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

