

怎样做个好店员

港台经营管理丛书

日报出版社

港台经营管理丛书

怎样做个好店员

维·凯 编著

光明日报出版社

出版说明

《中共中央关于经济体制改革的决定》指出：“经济体制的改革和国民经济的发展，迫切需要大批既有现代化的经济、技术知识，又有革新精神，勇于创造，能够开创新局面的经营管理人才，特别是企业管理干部。”适应这个要求，必须吸收和借鉴当今世界一切反映现代化生产规律的先进经营管理方法。为此目的，我们出版了《港台经营管理丛书》。

《港台经营管理丛书》是一套系统介绍现代资本主义工商企业经营管理经验的丛书。这套丛书，既有香港、台湾学者撰写的经营管理著作，又有香港、台湾人士编译的欧美、日本资本主义发达国家颇具影响的经营管理著作。这些著作，全面阐述了现代化经营管理的理论、实践、战略、策略、技术、方法和趋势，其中包含的反映现代化生产规律的科学内容，对于我们的各级经营管理部门、各种类别的大、中、小工商企业，以及经济研究单位和财经院校，都有借鉴、参考作用。我们希望通过这套丛书的出版，能够有助于各级经济管理干部、经济研究人员，以及各级党校、干部学校和财经院校师生从中汲取有用的东西，运用当今一切先进的经营管理方法，并按照“以我为主，博采众长，融合提炼，自成一家”的原则，从我们的实际情况和发展要求出发，走出具有我们自己特色的现代化经营管理的新路子。

我们在选编这套丛书的过程中，尽量保持原著的风格和

全貌，但对某些不适当的篇章或段落作了必要的删节，并对有些术语作了技术性的修改，谨此说明。

光明日报出版社

序

无论是最简单的工作，或是最繁杂的技术，都必须由受过专门训练的人才来做，才能够获致最大的成效。为什么呢？因为这些有专门知识的人们，深切地了解到自己所应走的正确方向，所以不会浪费一分一秒的时间，更不会做自己没有把握的事，而且他们广泛地应用自己的专门知识，无形中就会促使社会更加进步、繁荣了。

但是，现今商店中的店员，不仅不懂得商店销售的知识，甚至有很多人连“销售”的“销”字怎么写，都还不清楚呢！他们的行为几乎与自动贩卖机没有两样：接过了钱，就把顾客要买的东西包起来。从来不懂得主动招呼顾客，或是积极地推销商品，如此怎么可能使商店的生意兴隆呢？

笔者曾经有一段很长的时间，从事于商品的销售工作，在那段做店员的时期里，我得到了很多宝贵的经验。最近五年来，我又从事实际训练店员的工作，因此搜集了很多做为一个店员必须要学习的基本知识，我愿意提出来让新进从事销售工作的人做个参考，希望这些基本知识能使每个店员都能很愉快地胜任自己的工作。

本书的主要目的，是提供一些经验给新进的店员，相信这些忠告对店员们是很有帮助的。

店员的第一个使命就是销售商品，因此我便将重点放在说明销售技术的理论上，希望店员们以科学的方法去从事销售工作。

除了熟知销售技术的理论外，店员们还应该训练自己应对顾客的技巧，如此才能成为一个好的、成功的店员，大家努力以赴吧！

目录

第一章 怎样做个好店员

- 1 接待顾客的方法..... 1
- 2 穿着与化妆..... 6

第二章 如何为顾客服务

- 3 为顾客服务的方法..... 9
- 4 二元化的顾客服务方式..... 11
- 5 服务顾客的五S原则..... 14
- 6 咨询销售服务..... 19

第三章 科学销售技术

- 7 什么叫做科学..... 23
- 8 顾客的心理随时在转变..... 23
- 9 科学的销售技术..... 29
- 10 待 机..... 33
- 11 初步接触..... 44
- 12 商品提示..... 53
- 13 要掌握顾客的需要..... 64
- 14 商品说明..... 71
- 15 劝 说..... 78
- 16 销售要点..... 90
- 17 成 交..... 99
- 18 金钱授受、包装与送客..... 106

第四章 接待顾客时的说话技巧

- 19 必须注意说话用语..... 110

第五章 电话礼貌

- 20 电话恐惧感..... 123
- 21 电话的特性..... 124
- 22 打电话的正确方法..... 126

第六章 包装技术

- 23 包装的目的和原则..... 133
- 24 包装的方法..... 135

第七章 销售工作上所必须知道的数字

- 25 数字的重要性..... 146
- 26 在销售工作上所要用到的数字..... 149
- 27 店员熟悉销售工作后所应知道的数字..... 156

第八章 商品陈列

- 28 吸引顾客的商品陈列..... 161
- 29 展览陈列与推销陈列..... 164
- 30 具体的陈列方式..... 171

第一章

怎样做个好店员

(1) 接待顾客的方法

倘使有人问一个百货店的店员说：“你为什么要到这里来上班呢？”相信他在短时间之内，一定答不出来。但是，考虑了一下之后，他可能就会说：“为了服务社会啊！”

“服务社会”这句话，真的是他的肺腑之言吗？相信答案必然是否定的。因为事实上，人们工作的第一个目的都是为了生活。你想想看，如果你现在上班的公司不给你薪水的话，你还会待下去吗？所以，我们是为了得到薪水才工作的，而且我们的工作量、工作情绪也一定是和薪水的多寡成正比。

有些人常常抱怨：“我们公司给我的薪水太少了，我干嘛那么努力地工作呢？只要马马虎虎过得去就好了。”其实这种思想是非常要不得的，因为这种想法除了会让自己的工作情绪低落以外，还会连带地使主管对这个人产生反感，更不会加你薪水。所以，何苦做这种损人不利己的事呢？

上学与上班的不同，是在于前者付钱出去，后者拿钱回来——

当你六岁的时候，父母就为你缴纳学费，然后送你去上学，于是你便有了出席上课的权利。所谓“权利”，就是依据法律的规定，人民应该享有的利益，不过如果你想放弃这种权利也是可以的，举个例子来说：你付钱买了一张台北到

高雄的火车票，想搭夜车回高雄，但是突然有急事非得马上赶回去不可，于是你就改搭飞机了，如此一来，那张火车票不就作废了吗？但是因为这是你自己放弃了权利，所以别人也不能干涉。

同样的，学生有出席听课的权利，但他也可以不去上课，这种情形在大学时期最可以明显地看出来。不过，如果经常旷课，自己又不好好地利用时间念书，那么考试的时候就很容易考不及格，徒增困扰，因此奉劝你好好地把握自己的权利吧！

你从学校毕业后，就要到社会上找工作了。找到了工作以后，因为是公司支付你薪水，于是你就有了为公司工作的义务。所谓“义务”，即是依据道德标准或法律规定，人们所应负的责任。你既然拿了公司的薪水，就必须尽到为公司工作的义务。

工作的第二个目的，是期望在工作中有所启发，使自己不断地成长、茁壮。

虽然每个人工作都是为了要赚取金钱，但是如果只是为了这个目的而去工作的话，不是太没有生活情趣了吗？因此我们一定要喜爱自己的工作，并全心全意去努力工作，使自己能在工作中慢慢吸取经验，而得到精神上的满足。

我们举两个只为金钱而工作的例子来看看他们的结果是如何——

李明小时候家里很穷，生活十分清苦。所以，在他幼小的心灵中，就时常浮现出“我长大以后，一定要赚很多、很多的钱”的想法。到了成年后，他每天拼命的工作。但是慢慢地，他的体力愈来愈衰弱，视力也愈来愈差，终于再也办

法工作下去了，于是他只得辞职，这种“要钱不要命”的行为，到头来不是一场空吗？

陈玲是一个爱慕虚荣的女孩，从小她就向往歌星、影星的受人注目，因此她一直以从事演艺工作为自己的最大心愿。长大后参加歌唱比赛得魁，终于达成了她的愿望，从此被捧上了天，但她却不能洁身自爱，在日日荒唐、夜夜狂欢之下，终于毁了自己的一生。

诚然，我们的确是为了钱财而工作的，但是除了金钱之外，工作一定还隐藏着一些值得我们追求的东西，到底是什么呢？答案是：追求自己的成长与进步。

假如每天不断地工作，仍然无法使自己成长、进步，那么这个工作就毫无意义了。因此你必须时时认真地去改进自己的工作方式，并随时进修，才能从工作中吸取经验，慢慢地研究出最佳的销售方式。

工作有各式各样的种类，而店员大多是从事以人为对象的销售工作，看起来这似乎是一种千篇一律的工作，但是因为每天的顾客都不一样，所以你便可以接触到不同的人、学习到不同的事，这一点与以机械或帐簿为对象的工作，实在有很大的差别。

店员与顾客的接触，是以商品为媒介的，因此如果想要研究人心，销售工作确实是一种很好的方法。

但是，你的销售对象既然是人，你就会碰到许多情况：有些顾客善体人意，纵使不买东西，我们心里也不会觉得不舒服；有人买东西很干脆，从不讨价还价，这些都是店员心中所谓的好顾客。相反的，有些顾客东挑西选了半天，不但留下了一个烂摊子让你收拾，而且还丢下一句：“你们卖的

东西怎么都这么差！”听到这种话，真会气死人；还有一些人喜欢随便杀价，不答应他，就会被骂的狗血喷头。碰到这种无理取闹的顾客，店员们还能说什么呢？所以有时候大家不免心灰意冷地说：“我何必选择这种倒霉的工作呢？真是自讨苦吃！”

其实应付各形各色的人，正是店员们磨练自己身心的最佳机会，所以如果碰到无理的顾客，希望你尽量抑制自己的脾气，绝对不要和顾客发生冲突，因为商场上有一个重要的信条：“顾客至上，服务第一。”因此假如双方闹得不愉快，到头来大家还是会说店员不对，所以尽可能地忍耐吧！如果将来回想起来，你必定会认为：“我当初选择店员这个工作，还真是没有选错呢！”

工作的第三个目的，就是能够与社会保持联系。

假如你知道自己所从事的工作，在社会上占有举足轻重的地位，那么你一定会有以充满干劲和活力的态度去从事自己的工作。

在美国，通常都让犯罪者去做一些没有意义的事，例如：在宽广的运动场上，让一大群犯人把东边的沙土搬到西边去，然后再搬回原处……，如此反复几次之后，这些犯人就会觉得自己目前所做的事实在毫无意义，甚至连带地想起自己以前的行为也是错的。所以这种惩罚可说是透过肉体的疲劳，而激起精神上的苦痛，是一种很有效的制裁方法。

目前你所从事的销售工作，是一件非常有意义的工作，因为如果你是杂货店的店员，那你供应的便是顾客的民生必需品，尤其是食用方面的油、盐、酱油、醋、米……都是每人每天不可缺少的，如果你是百货公司的店员，你便可以提供

给顾客各种不同花色的衣服，除了御寒之外，还有美观的效用……，如此看来，店员实在是一种很伟大的行业。如果你有了上述这种正确的认识，相信你必定会对你目前的工作感到非常满意与骄傲。

店员可说是生产者与消费者之间的一座桥梁。

站在消费者的立场，他希望把自己的意见传达给生产者，使生产者制造出更好、更适合自己的商品。而店员的任务，就是把消费者所需要的商品、数量、能负担的价格……提供给生产者，好让他们制造出皆大欢喜的商品。换句话说，店员是为消费者的生活，担负一种物资补给的工作。

而站在生产厂商的角度，他们希望以最低廉的成本，生产出消费者所最喜爱的商品，因此就需要店员提供给他们销售情报，才能了解顾客的真正需要。

假如你没有想的那么远，你也可以环顾一下身边的事物，用更亲切的态度去招呼顾客，让他觉得自己很受欢迎，如此自己心里一定会很高兴，也就会认为店员的工作是非常有意义的。

从事销售工作的时候，也应该注意到下列这件事，那就是很多顾客都认定店员是商店的代表，所以他一进店来，便以某个店员个人的表现，来判定整个商店的好坏。当双方交谈的很愉快，而在融洽的气氛下完成交易后，顾客就会想：“嗯！这家商店真不错，以后需要什么就来这里买。”如此只要稍微对顾客客气一点，就可以渐渐拉拢很多顾客了。

相反地，如果店员以傲慢的态度接待顾客，对顾客的询问不理不睬，那么顾客即使免为其难地买了商品，但是一定

会在心中嘀咕着：“我又没有得罪你，干嘛摆出一副晚娘面孔，真倒霉，我以后再也不到这里来买东西了。”也许这只是因为店员一时的情绪不佳，但却永久地失去了一个顾客。

虽然顾客有各种不同的类型，但是既然你以一己之身力表整个商店，那么你就应该小心应对每一个顾客，全心全代地去帮助顾客高高兴兴地选购商品，如此才能渐渐扩展公司的业务。

(2) 穿着与化妆

一般来说，顾客与店员大多没有深入的交往，双方仅止于交易行为而已。所以，店员的穿着与化妆就是给顾客的第一印象，必须特别注意三大原则：清洁、高尚、得体。

①**清洁** 无论是卖什么东西，都要保持环境、商品及销售人员衣着、外表的清洁，因为这样才会给顾客清新的感觉，而激起购买的欲望。试想：空气不流通、商品上满是苍蝇、店员蓬头垢面……这种商店所卖的东西，有人敢买吗？尤其是食品店更需要特别注意清洁、卫生，切记不要穿着不干净的衣服，使顾客望之却步！

②**高尚** 衣服穿得邋邋遢遢、脸上的颜色东一块西一块、一副没有睡醒的表情……这种店员叫人看了就觉得恶心，怎么还敢向他买东西呢？所以做为一个店员，你一定要穿着颜色调和的衣服，女性可以在脸上施以适度的淡妆，让人看起来觉得舒服又容易亲近，如此生意就会自动上门了。

③**得体** 无论是穿着或化妆，都必须得体，也就是不能穿得太华丽，但也不可以太邋遢，化妆不可以过浓，但也不

能不化一点妆，如此一来，不是让人无所适从了吗？不要着急，你只要先充分了解自己的工作性质后，就必定能够做出最合适、得体的搭配了。

④制服

最近社会上有一种趋势，即不论规模大小，各家公司都规定员工穿制服。

穿制服原本是一件好事，它可以刺激公司中每一个员工的向心力及归属感，使大家产生认真、努力工作的欲望。但是，有许多公司制服的设计却有欠妥当，他们一味地追求派头、流行，而没有考虑到本身工作的性质，因此看起来常叫人啼笑皆非。例如：银行女职员如果穿着拖地的长裙，不仅行动不方便，而且使人觉得很不顺眼；男性如果穿着大花衬衫，加上一条大喇叭裤，就会显得流气而不稳重。当然，以上所举的例子都是比较极端的，但是却也可以看出制服不当所可能造成的后果。

一般年轻人对穿制服有两种反应：一种是赞成，一种是反对。现在我们就来看看他们的理由吧！

（一）赞成派

赞成穿制服的人认为：“有了制服以后，每天都穿制服去上班，再也用不着为选衣服而烦恼了。我觉得这样很省事，因此我非常赞成穿制服。”

其实这并不是正确的想法，因为穿制服的本意绝非如此，而是希望透过同样的布料、同样的剪裁方式，使每个人在同样的外表下，而能凭自己的才干表现不同的性格，并以充满干劲和活力的态度去从事每天的工作。

平常衣着很整齐的人，穿起制服来也会特别有精神；平

常随随便便的人，穿起制服来就更显得消沉。因此我们必须时时注意自己衣着的整洁与否，以及颜色、饰物的搭配，如此才能在穿着制服时，表现出与众不同的个性来。

（二）反对派

反对穿制服的人认为：“我喜欢穿什么，就穿什么，这样才能表现出我的个性来。如今要我天天穿着和大家一样的衣服，不仅压抑自己的个性，而且还会使得整个公司暮气沉沉，毫无生气”。

的确，虽然前面已经说过由于配件的不同，制服也可以表现出自己的个性，但是它确实不能象自己任意穿着那样容易表现自己。不过，既然个人隶属于团体，就应该以整体为重，所以适度地压抑自己一人的个性，而显现出整体的统一美，才是最正确的观念。因此不可以刻意地把裙子改短，或是特别引人注意地化浓妆，必须尽量配合公司制服的统一、和谐之美。

第二章

如何为顾客服务

(3) 为顾客服务的方法

销 售

如果有人问店员一个最切身的问题：“什么叫做销售”？相信他们都会回答：“销售是一种商品与金钱的交换行为”。

在一个社区公寓的中心，有一家专门贩卖日用杂货的A商店，隔几条街另有一家贩卖同样性质商品的B商店。照理说A商店比较近，大家应该都在A商店买东西才对。可是经过调查、询问的结果，除非是迫切急需的东西大家才会勉为其难地在A商店买，否则平时大家都宁可走远路，到B商店去买东西。这是为什么呢？

并不是B商店东西卖的比较便宜，也不是到B商店买东西有赠品，而是他们的服务态度比较亲切，给顾客一个乐于购买的好印象。

假如销售工作只是商品和金钱的交换而已，那么只要放置几部自动贩卖机就可以了，何必煞费心思地找店员、训练店员呢？

由此看来，销售工作应该是除了商品、金钱的交换外，再加上店员的服务。所以，如果价钱一样，那么即使路途再远，大家还是宁愿去服务态度较好的商店买东西。因此，商店

必须以最好的服务态度去对待顾客，才能够吸引所有的顾客。

服务的原则

为顾客服务的原则有二：一是童叟无欺、一视同仁，二是尽量满足顾客的要求。

所谓童叟无欺、一视同仁，就是不论顾客年龄大小、服装好坏、容貌美丑、金钱多寡，在服务态度上都不应该有所差别。

我曾经有过一次被“歧视”的经验，那是三年前的事了。当时，因为公司业务比较忙，所以天天都要加班到很晚，而每次回家后都饥累交迫，可是因为太疲倦，因此懒得动手，只好饿着肚子上床睡觉。

有一天，我如同往常一样加班回来，但是突然心血来潮地走到巷口转角的面店去吃面，那家面店很干净，看起来很舒服，我叫了一碗阳春面后就坐了下来。

在我吃面的时候，隔壁客人吃完了面去付帐，他吃的是排骨面，所以付了五十五元。当他走出门时，老板及小弟都恭恭敬敬地向他说：“谢谢，谢谢，欢迎您随时再来”。

这时我也吃完了面，所以我就拿了七块钱去付帐，钱找回来后，没有人向我恭敬地道谢，更没有人叫我再来。

与前一个客人相比较之后，我觉得非常的痛心，难道吃阳春面的人就不是顾客了吗？难道吃阳春面的人就不值得尊重了吗？唉！这家面店的老板与伙计为什么那么势利呢？其实那个吃排骨面的客人，下次可能会吃牛肉汤面，而我这次吃阳春面，下回就可能叫鸡腿面。但是，经过这次经验之后，我再也不会去光顾那家面店了。