



服务 接待 小技巧

满足客人的 100 个秘诀

今井登茂子 著 王雅楠 译



天津科学技术出版社

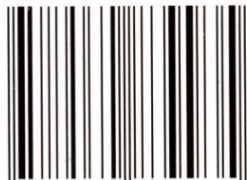
责任编辑 马洪 刘鹄
封面设计 史烨



ISBN 7-5308-3993-4

定价: 12.00 元

ISBN 7-5308-3993-4



9 787530 839935 >

fuwu jiedai xiaojiqiao

fuwu jiedai xiaojiqiao

服务接待小技巧

今井登茂子 著
王雅楠 译

满足客人的
100个秘诀



天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

TITLE:[ちょっとした接客サービスのコツ]

BY:[今井 登茂子]

Copyright © Tomoko Imai 2000

Original Japanese language edition published in 2000 by Index Communications Co., Ltd.

All rights reserved, including the right to reproduce this book or portions thereof in any form without the written permission of the publisher.

Chinese translation rights arranged with Index Communications Co., Ltd., Tokyo through Nippon Shuppan Hanbai Inc.

图书在版编目(CIP)数据

服务接待小技巧/(日)今井登茂子著;王雅楠译.天津:天津科学技术出版社,2005

ISBN 7-5308-3993-4

I. 服... II. ①今...②王... III. 服务人员—基本知识 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 072956 号

著作权合同登记号图字:02-2005-17

责任编辑:马 洪 刘 鹤

版式设计:史 烨

责任印制:王 莹

天津科学技术出版社出版

出版人:胡振泰

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话:(022)23332393(发行部) 23332390(市场部) 27217980(邮购部)

网址:www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

开本 787×1092 1/32 印张 7.25 字数 151 000

2006 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定价:12.00 元



今井登茂子

日本东京生人，毕业于立教大学文学院。进入TBS，活跃于播音行业。1987年创立了沟通学校（株式会社）——登茂子补习班。主要是面向社会的成年人进行“沟通”和“自我表现”的教育。多从事于企业研修、讲演和写作工作，并担任大学及日本秘书协会讲师。今井登茂子方式（IT方式）也已被列入日本职业教育的主导方式。她的营业销售、接待服务等研究效果之良好得到公认。

主要著有：

《不经意间与人交往的诀窍》（小社刊）

《与下属沟通的诀窍》（小社刊）

《爱与被爱的诀窍》（小社刊）

《受欢迎的职业女性50条》（青春出版社）

《不被讨厌的101个做法》（讲谈社）

《社会人基本法则》（讲谈社文库）

《不方便时的聪明做法》（文春文库）

《授受常识》（河出书房新社）

《善于斥责与被斥责》（讲谈社）等等。

前言

接待服务、营销类职业最重要的基本功就是交谈沟通。

当一个人将手里的东西递交给另外一个人时，那么在这个过程中就产生了交流。而人的交流却不会像九九乘法表一样有一成不变的答案。所以说这个职业最终是将个性开心地发挥出来，还是马马虎虎，是很难掌握的。

不管怎么说，客人是千差万别的。什么时候会遇见什么样的顾客都是个未知数。所以，从事此行业每天都要认真对待，要把自己当作站在舞台中央的主角，你会感到前所未有的深奥与精彩。相反，如果觉得很累、像个初学者什么都不懂或是保持固定的接待模式，对任何人都讲相同的台词、表相同的态度，那会让人觉得生硬呆板。

这本书就是一本沟通的提示集。为了让选择这个职业的你能更加开心地对待工作，我将提示在此一一写入。比如：拿商品的时候，你用的是不是拇指和中指呢？如果不是，你试着用一下中指，你会发现你的手指会显得很整齐，给顾客展示的商品也会得到好评。最后，别忘了追加一句“谢谢您”。到那时，就不只是物品与金钱的交换了，而是已升华到了心与心的交流，顾客也会自然而然地喜欢上你。

人所追求的安乐,不仅限于优雅的音乐会或惬意的旅游,有时更多地会来自你的一句话、一个笑脸。请相信你自己,你是光芒四射的。自信起来吧,你的笑容会给周围的人带来光明。

希望这本书能够帮上你的忙。

另外,OS出版社的长山清子女士一直鼓励我将接待业务的独创性工作进行清楚解释,对此,我表示衷心的感谢。

今井 登茂子

目录

1 服务行业的独创

- 1 你带给顾客的影响 (2)
- 2 做顾客喜欢的人 (4)
- 3 热爱工作 拥有自信 (6)
- 4 拥有一颗平常心 (8)
- 5 学会与内向的顾客交流 (10)
- 6 还有再下些功夫的余地 (12)
- 7 要学会自己思考 (14)
- 8 店员就是华丽的衣架 (16)
- 9 树立顾客至上的思想 (18)
- 10 做顾客的高参 (20)
- 11 服务行业需要同心协力 (22)
- 12 指示要具体 (24)
- 13 不好说的事情用好的表情去表达 (26)
- 14 能记住顾客的名字也许就是最好的礼物 (28)

2 努力带给大家好心情

- 15 保持 hospitality(亲切接待)的精神 (32)
- 16 学会站在客人的立场上思考问题 (34)
- 17 从 NO 中获取有用的信息 (36)
- 18 诚心诚意为顾客服务 (38)
- 19 并不是消费了才算顾客 (40)
- 20 商品的基本知识渗透在礼仪中 (42)
- 21 试着尽力帮助顾客 (44)
- 22 为了赢得顾客发自内心的感谢而努力 (46)
- 23 不要带着情绪工作 (48)
- 24 闲谈中隐藏着信息 (50)
- 25 在探索中找到最好的办法 (52)
- 26 有时候需要一目了然 (54)
- 27 说明时使用形象的语言 (56)
- 28 使用简洁恭敬的语言 (58)
- 29 要学会预先告知 (60)
- 30 尽量避免使用专用术语 (62)
- 31 一句贴心的问候 (64)

3 服务业中的心理学

- 32 随机应变才是正解 (68)
- 33 要考虑优先顺序 (70)
- 34 同时面对多位客人 (72)
- 35 学会恰到好处 (74)
- 36 需要放低音量的时候 (76)
- 37 有时也需要张大嘴说话 (78)

38 问候语不只一句“欢迎光临”	(80)
39 缩小和客人间的距离感	(82)
40 恰到好处也是一种技巧	(84)
41 浏览橱窗购物	(86)
42 了解顾客心理的三要素	(88)
43 接待着急的客人要加快节拍	(90)
44 我们的宗旨是全力满足客人的需要	(92)
45 恰当应对准备购物的客人	(94)
46 不要简单地从衣着来判断客人	(96)
47 一定让客人舒心地享受美食	(98)
48 缺货时也要亲切地接待顾客	(100)
49 机警地应对素不相识的客人同桌就餐的情况	(102)
50 别忘记一些基本的接待礼节	(104)
51 即使很开心,也别忘了恰当的用语	(106)
52 用“重复”来抓住客人的心	(108)
53 首先要学会聆听	(110)
54 做个好听众也无妨	(112)
55 学会寻找展示自己的机会	(114)
56 尽量争取客人的理解	(116)
57 仔细介绍两者之间的差别	(118)
58 建议一定要恰当	(120)
59 如何对待犹豫不决的客人	(122)
60 怎样对待优柔寡断的客人	(124)
61 如何对待有自卑感的客人	(126)
62 如何对待身残的客人	(128)
63 怎样对待“奇怪”的客人	(130)

64 巧妙地对待店内扒手	(132)
65 尽量让前来投诉的客人也能满意而归	(134)
66 巧妙地把投诉也变成信赖	(136)

4 某些动作可以帮你将销售额提高 3 倍

67 注意自己的行为是否符合场合	(140)
68 学会用肢体语言与人交流	(142)
69 坚决抛弃“监视”的毛病	(144)
70 学会合理躲避别人的目光	(146)
71 接受询问时一定要注视对方的眼睛	(148)
72 寒暄时也要注意与客人交流眼神	(150)
73 使自己变成能赢得“回头客”的人	(152)
74 用你的中指去拿	(154)
75 学会把握分寸	(156)
76 不要给客人压迫感	(158)
77 收款的器皿	(160)
78 必须单手递交的时候	(162)
79 注意自己头部上扬的角度	(164)
80 向前半步走是对客人表示欢迎的正确方式	(166)
81 步态也能传达人的感情	(168)
82 要尽量与客人统一步调	(170)
83 学会转告的诀窍	(172)
84 用声音塑造店面的形象	(174)
85 注意个人卫生	(176)

5 不能忘记的一句话

86 帮助客人充分放松	(180)
87 相信付出就一定会有回报	(182)
88 让顾客能舒服地度过等待的时间	(184)
89 您的代金券	(186)
90 合理调度排队的顾客	(188)
91 尽量把耳饰带在内侧	(190)
92 时刻注意细节	(192)
93 您不要洋葱对吗?	(194)
94 真是太有帮助了	(196)
95 这件商品我们肯定是不打折的	(198)
96 好的,明白了	(200)
97 恭喜,恭喜	(202)
98 贵的面膜,一年一次就足够了	(204)
99 欢迎下次光临	(206)
100 商品可以打折但服务绝不能打折	(208)
索引	(210)

1

服务行业 的独创

你是否认为从事销售服务业是一项很简单的工作？实际上这是一项极具挑战性的工作，你的努力一定会有所回报。

1 你带给顾客的影响

现今的社会上，人们保护肌肤时十分重视防紫外线。如果你在选择化妆品时仍固执地认为“这不是什么了不起的事”，那么美容师会这样告诉你：“护肤和大扫除是一个道理，挪开衣柜，榻榻米上就会留有痕迹，皮肤也是一样。”这些话会令你震惊不已吧。

你会因这一句话顿时醒悟：如果不注意防护的话，那我们的肌肤就会像大衣柜下原本泛青的榻榻米现在却变黄了一样吧！于是，我们必须开始认真对待护肤。现在，每当非常忙碌想要不做护肤的时候，也会因这句话而有“不行，先等等再工作”这样一个声音提醒你。由于印象深刻，所以这句话深深印在你的头脑中。

像这样的一句话定会使人终生难忘，给予我们指导。

为了肌肤的美丽和健康，能够使人们得到这样的指导是非常有益的。**而且仅仅因为你的一句话就能影响甚至改变顾客的想法和做法**，可见，接待、销售是多么了不起的职业啊！

但你的一句话也可以将顾客带入愉悦峰颠的另一面。比如，你是否可以想像，当你一边找钱一边嘟囔着真是丑八怪时，仅仅这一句就能给顾客造成难以想像的伤害，使她们的心情一下子跌至谷底。

这些你都意识到了吗？



2 做顾客喜欢的人

仔细想一想,我们似乎是以接受各种售货员和专业人士的服务来享受着每天的生活的。其数量之多,种类之繁令人吃惊不已,简直就是自己生活的真实写照。这恰恰说明了我们不只是以家人和朋友为中心生活的。

例如,我们有非常了解我们身体弱点的私人按摩师 T 医生;理发时,要是没有擅长听取意见、技艺超群的小 E,会令我们很为难;形象顾问 N 小姐一定会给我们的形象以明确合适的建议;最喜欢吃的天妇罗(注:一种日式的煎炸方法,无论是大虾、冬菇、香菇、芦笋,还是洋葱、南瓜都可以裹上天妇罗粉,放入油锅中煎炸至金黄色捞出。天妇罗外酥里嫩,鲜香可口。)肯定是 T 店的 U 厨师炸的最好吃!因为他是不用问就能准确了解我们喜好的高手;化妆品店的 S 小姐是个流行情报的宝库,是美的起点。

所以无论任何人,作为本行业的专业人士拥有相应的知识和技能自然不用说,若是再站在顾客的角度考虑问题,那一定会大大提升你的人格魅力。

如果你能做到即使跳槽到别家,顾客也会跟着你转换店铺的话,那你就是不可或缺的了。你会成为顾客的人生伙伴。

顾客的目的不仅仅在于购买商品,他们更是在寻找能够信赖、可以亲切交流的人,如果那时他们见到了和善、具有亲和力的你,就会喜欢上你了。

