

日本销售天后传授心法，成功可以复制！

工作才短短**一年**，便数次创下惊人业绩纪录的一线销售员，
倾囊相授创造高业绩的**私房绝招**。

掌握其中的**销售秘密**，不管你是初入职场的菜鸟，
还是多年来业绩难以提升的老销售，
你都能创造出超过 **20** 个人的惊人业绩！！



炼成销售冠军 的关键一年

绝对成交的118个技巧



[日] 鹤冈秀子◎著

闫向东◎译



化学工业出版社



炼成销售冠军 关键一年

绝对成交的118个技巧



化学工业出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

炼成销售冠军的关键一年——绝对成交的118个技巧/[日]鹤冈秀子著;闫向东译. —北京:化学工业出版社, 2009. 7

ISBN 978-7-122-05432-6

I. 炼… II. ①鹤…②闫… III. 销售-方法
IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第064654号

HITORIDE 20NINBUNNO URIAGE! SHINJIN TURU TYAN NO SEKKYAKU EIGYO
Copyright © 2005 by Hideko Tsuruoka
Original Japanese edition published by DIAMOND, INC.
Simplified Chinese translation rights arranged with DIAMOND, INC.
through EYA Beijing Representative Office
Simplified Chinese translation rights © 2009 by Chemical Industry Press

北京市版权局著作权合同登记号: 01-2009-1564

责任编辑: 曾清燕 罗 琨
责任校对: 郑 捷

装帧设计: 尹琳琳



出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装: 北京画中画印刷有限公司

720mm×1000mm 1/16 印张10³/₄ 字数87千字 2009年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 29.00元

版权所有 违者必究

你是“销售高手”吗？

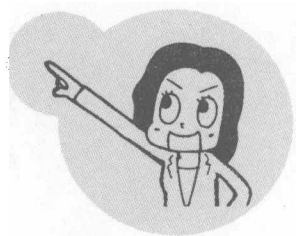
现在我们来做个测试，看看自己是不是一个“销售高手”。有位顾客正在犹豫自己是买裙子还是裤子，如果你是店员的话，会怎么做呢？

- 随便选一种款式来建议顾客购买。
- 推荐今年最流行的款式。
- 推荐库存比较多的款式。
- 推荐利润比较高的款式。
- 推荐比较适合顾客的款式。

想好了吗？要如何选择呢？假如我是那个店员，我的做法是：推荐顾客两者都买。而且，我还会依照各种不同造型，建议顾客搭配适合的上衣、外套，甚至连小配件都帮顾客想好。

其实，成为一位“销售高手”的关键就是有没有“用心”。

如果有一位顾客一般一次最多只购买3万日元（100日元约合6.8元人民币——编者注）的商品，而我们就真的只帮顾客准备3万日元的東西，这其实并不算是完成销售目标。当顾客不知道该买哪一件的时候，往往就意味着顾客两件都喜欢，所以才会不知道要买哪一件。因为顾客正在犹豫：是否两件都买，还是只买其中



前言 FOREWORD

一件？

我一个人创下的单次最高销售纪录，是帮顾客搭配了高达60万日元的衣服。当时我服务的那家店的顾客平均客单价是1万日元，而店里面价格最低的商品是1000日元的吊带衫。

为什么我可以办到呢？

其实我也不是一开始就能做到的。

如果你希望成为顾客“喜欢你、和你说话”的业务员或店员；或是你已经从事业务工作多年，想再提升自己业绩，欢迎你阅读这本书，分享我的成长记录。如果能为你尽一份绵薄之力，我将感到非常愉快和开心。

序曲

我被顾客“看穿”了吗

为什么我的运气总是那么差，老是接待那些“不会买东西的顾客”？我要怎么做才能像别的店员一样，有一双锐利的眼睛呢？为什么那些店员总是能够找到“会买东西的顾客”呢？

我想这是大部分店员的想法。的确，当大家都还是菜鸟的时候，真的不知道该怎么做销售，所以往往会把产品滞销的原因归咎于整个大环境的不景气。但是，如果把东西卖不出去的原因怪罪于大环境的话，那可是三天三夜都说不完的——

- 一定是店的位置不好；
- 因为店在三楼，所以会上来的顾客很少；
- 因为最近天气太差了；
- 因为店长不支持我；
- 因为店内其他同事的态度不好；
- 因为商品不好；
- 因为经济不景气……

但是“销售高手”可不是平白产生的。

因为上门的顾客早就已经“看穿”你了。消费者锐利

的双眼是能看穿眼前的店员是不是真的在为自己着想的，如果眼前的店员只是单纯想提升自己业绩的话，顾客一眼就能看出来。

不然，为什么在销售同样商品的店里，会出现“销售高手”和“销售慢手”呢？客群相同的门店大都会销售类似的商品，而且有很多门店都会设立在同一个购物中心里，或者邻近的地点。事实上，我服务的门店附近就有许多销售跟我店里一样商品的门店。其实，就算我把其他店的商品和我店内的产品换一下，我想来我店里的顾客也不会感觉到太大差别，因为东西实在是太类似了。

但是就算商品如此类似，我的店还是常常在同一楼层创下惊人的业绩，而且我的业绩还是隔壁门店的3倍；我个人的业绩，更等同于公司内部20个同事的业绩。为什么会出现这样的差异呢？明明位于相同地点，拥有相同的商品，所有的因素都相同，当然大环境景不景气也是一样的。

也就是说，顾客其实是“懂”的。顾客有时候不知道“什么商品该买”，但却十分清楚“该跟谁买商品”。

这本书记录了我进公司一年内的销售经历以及快速成长的心得与体会。一开始，我只是一个销售菜鸟，一年之后我创下每个月高达700万日元的业绩。在这个成长的过程中，也不免俗地经历了许多次的失败。现在回想当时的糗样，真是觉得好笑极了。但我觉得自己已经从一个销售

菜鸟脱胎换骨成为一个“能够替眼前顾客着想”、“用心做好每一件工作”的“金牌”销售员了。希望这本书可以将我亲身的经历以及积累起来的经验与各位分享。让你不管去哪家公司、不管涉足哪个产业，都可以独当一面，创立属于自己的“自我品牌”。

现在就请大家一起来看看菜鸟店员——小鹤，是怎么从“菜鸟”脱胎换骨，成为1人创下20人业绩的销售高手吧！

序曲 我被顾客“看穿”了吗

春之章 Spring

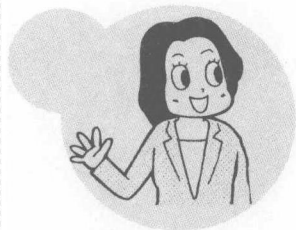
一大清早时，只要顾客走过我面前就能让我兴致高昂

- 3/ 第一天上班：100万日元的个人业绩，我到底要卖多少商品才能办到呢
- 8/ 第一位顾客：用“闲聊”聊出的好业绩、好人脉
- 11/ 如果这家店是我自己开的
- 14/ 让顾客一眼就可以看到自己想买的心仪商品
- 18/ 我全身上下有没有散发着“负面光芒”呢
- 23/ 用眼睛去学习前辈的待客之道
- 26/ 不挑顾客，反而增加固定顾客
- 29/ 跟上司互相配合来提高顾客的满意度吧

夏之章 Summer

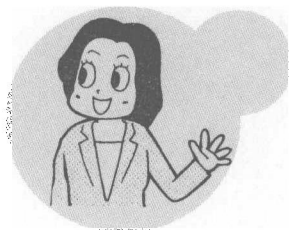
用顾客的眼睛来审视自己的店

- 37/ 把老顾客变成店里的“活招牌”
- 41/ 要善于与顾客聊天
- 45/ 急顾客所急
- 48/ 从事服务业，迟到绝不可原谅
- 52/ 当大尺寸美女进到店里时
- 55/ 用顾客的眼睛审视自己的店
- 59/ 多多借助塑料袋的力量
- 62/ 没有人会愿意裸体走在路上



目录

CONTENTS



目录

CONTENTS

65/ 轻松倍增营业额的秘密

秋之章 Autumn

让自己成为一个“吸引”顾客的人

71/ “物超所值”和“便宜货”的差别

74/ 像跳舞一样秀出最美的服务姿态

79/ 利用人类特有的“五种感觉”，轻松完成交易吧

83/ “知道”和“有能力”到“真正执行”是不一样的

87/ 就算同一天，不同的时间也会有不同的布置

92/ 不主动向顾客介绍商品，业绩就是“零”

95/ 有朝气又真心欢迎的招呼用语，是建立自己与顾客之间信任的美好开始

100/ 切实掌握客人的“衣橱库存”

103/ “One More 大作战”！轻松达成120万的业绩目标

冬之章 Winter

活力十足的店铺，空气是流通的

109/ 如何招呼结伴而来的顾客

112/ 只有在最前线的人，才知道客人的真正需要

115/ 活用“谢谢”的威力

118/ 大降价时，光大声叫卖就够了吗

122/ 不可思议的黄金区域

125/ 永远不要忘记第一眼看到商品时的新鲜感

129/ 不要待在同一个地方超过十秒

132/ 心里永远都要想着：“一定要让客人变漂亮。”

136/ 即使快打烊了，也不要拒绝顾客

早春之章 Early Spring

“全部帮我包起来！”让我充满幸福感

143/ 门店负责努力工作；总部负责努力赚钱

145/ 最佳经理人奖

147/ 最后一个月当店员：“全部帮我包起来！”这句话让我感动万分

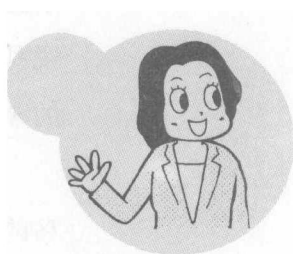
149/ 永远保持一颗热情的心，做帮助别人实现梦想的天使

151/ 让顾客发现自己的更多美丽

153/ 真心喜欢顾客，顾客也会喜欢你

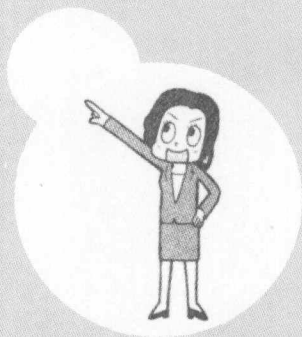
后记

你看过一口气买了六副眼镜的顾客吗



目录

CONTENTS

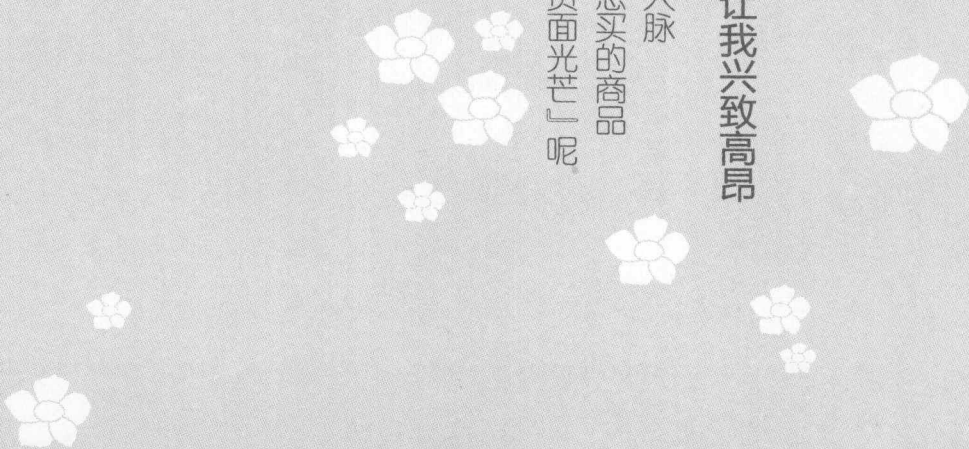


春之章

Spring

一大清早时，只要顾客走过我面前就能让我兴致高昂

- 用「闲聊」聊出好业绩、好人脉
- 让顾客一眼就可以看到自己想买的商品
- 我全身上下有没有散发着「负面光芒」呢



第一天上班：100万日元的个人业绩，我到底要卖多少商品才能办到呢

从今天开始我就要去上班了。我被分配到的门店，是一家位于关东近郊的大型店铺——“所泽店”。一大早到店里时，大森店长已经在店内等着我了。

店长：“你是鹤冈小姐吧。早安！”

我：“店长，早安！从今天开始要麻烦您多多照顾了。请您多多指教。”

店长：“你绝对不要忘记今天刚到店的新奇感觉，这一点是很重要的！”

“今天你就放轻松一点，先掌握一下整间店的大致工作流程。接着，在刚开始的前几天，你一定会觉得脚非常的痛，一定要多忍耐！不过，我想只要过了一周左右，你就会慢慢习惯，脚也就渐渐不痛了（笑）。”

店长一开始跟我说“绝对不要忘记今天刚到店的新奇感觉”，让我很吃惊。虽然当时我假装听懂了店长的叮咛，但其实我是好久以后才领悟到这句话背后的真正含义。

当天是我和店长及另一位资深的兼职人员一起上早

班（9:30—18:30），晚班（11:15—20:15）则是另一位店员和另一名兼职店员。我到店的第一天，马上跟着店长与资深的兼职店员——林野小姐学习，快速地把店里打扫干净；接着，我便跟着林野小姐学习怎么开收款机。一开始我要先去拿收款机里面的找零预备金，好像在玩游戏机一样，只要在机器里面插入一张卡，就可以把里面的零钱拿出来，那种感觉真的很奇妙。接着，在做开店准备之前，我们做了晨训^❶。店长先后跟我们讲了以下几个注意事项。

✦ 晨训

1. 确认当日的每人目标业绩

“今天的目标业绩总额是140万日元。个人业绩目标是：大森50万日元、成泽25万日元、林野25万日元、小川35万日元、鹤冈5万日元。”

2. 确认店内主打商品

“今天的主打商品是直筒裤。”

3. 一天的联络事项或者总部的指示（日后预定执行业务）

“总部指示，我们要开始做季节编号10号商品（春季商品）的‘变价’（变更商品售价）。”

4. 其他

“现在我要跟各位介绍今年新进的伙伴——鹤冈秀子小姐。区域处长说她是一位非常优秀的伙伴，所以这个月鹤冈

❶ 企业一大早集合员工做体操或是喊口号……

小姐的业绩目标为100万日元。”

“鹤冈小姐，刚开始你可能会遇到许多不清楚的状况。从现在开始，只要遇到不懂的事情都欢迎你马上提出来，有事情就尽管问其他的伙伴吧！”

5. 待客用语的练习

“今天的练习领导者就由鹤冈小姐来担任！”

我：“好的！请大家跟着我一起说：‘早安！’”

全员：“早安！”

我：“您好！”

全员：“您好！”

我：“谢谢光临。欢迎再次光临！”

全员：“谢谢光临。欢迎再次光临！”

我：“请大家检查自己的笑容。”

全员：“我的笑容最美！我的笑容最美！我的笑容最美！”

像这些待客用语在我进入公司的时候已经学得很扎实了，所以这程序对我来说并不困难。可是，像什么“季节编号”、“变价”等专业术语，对我来说还很陌生。第一天的例行晨训就在些许期待与不安中结束了。

所泽店一个月的目标业绩为2000万日元左右，里面的店员加上店长、兼职店员等，总共是7位。我们公司总共约有2000名的员工，店铺从北海道到冲绳，总共有约400家分店，总营业额约为一年400亿日元。每家店的平均营业额为一年1亿日元（一个月约为800万日元）。所

以所泽店的规模非常大，约为一般门店的2.5倍，是一家大型分店。

一开始我的个人目标业绩为100万日元。“目标业绩”是怎么定出来的呢？虽说是“目标”业绩，但因为我暂时的合同中没有所谓的“分红条款”（根据不同业绩而发给员工不同的红利），因此就算没有做出任何业绩，薪水也不会归零，所以这真的就只是单纯的“目标”业绩。店长或其他资深的同事都有一些固定顾客，可是我是菜鸟一只！我真的能够达到100万日元的业绩目标吗？100万日元，要卖多少商品才能达到呢？光凭感觉，我完全无法想象自己应该怎么做才能达到目标。就在这种一知半解的情况之下，我开始了销售员生活！

炼成
销售冠军
的关键一年

