



旺铺好帮手

生意翻番的 88妙招

商いの真髓がつかめる88の話

日本知名营销大师真诚奉献
20年旺铺经营的秘诀

【日】小阪裕司◎著 赵英顺◎译



打造旺铺绝不是空谈，活用书中技巧
就能生意兴隆，人财两旺！

本书中的经营方法成功帮助日本千家店铺扭亏为盈！



时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

旺铺好帮手

生意翻番的 88妙招

【日】小阪裕司◎著 赵英顺◎译



时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

图书在版编目 (CIP) 数据

生意翻番的 88 妙招 / (日) 小阪裕司著 ; 赵英顺译.

-- 北京 : 北京时代华文书局, 2013. 12

(旺铺好帮手)

ISBN 978-7-80769-153-2

I. ①生… II. ①小… ②赵… III. ①商业经营 IV. ①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 274336 号

版权著作权登记合同登记 字: 12131233

SHOUKYAKUSHOUFUKU NO HOUSOKU 2

AKINAI NO SHINZUI GA TSUKAMERU 88 NO HANASHI

©YUJI KOSAKA 2008

Originally published in Japan in 2008 by Nikkei Publishing Inc.

Chinese (in simplified character only) translation rights arranged through TOHAN CORPORATION, TOKYO, and Jia-Xi Books Co., Ltd.

旺铺好帮手：生意翻番的 88 妙招

(日) 小阪裕司 / 著 赵英顺 / 译

出 版 人 田海明 周殿富

责任编辑 胡俊生 樊艳清 责任校对 樊艳清 李 荡

装帧设计 王艾迪 刘红刚

出 版 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>

北 京 时 代 华 文 书 局 <http://www.bjsdsj.com.cn>

北京市东城区安定门外大街 136 号皇城国际大厦 A 座 8 楼 邮编: 100011

发 行 北京时代华文书局图书发行部 (010) 64267120 64267397

印 制 北京中印联印务有限公司 (010) 87331056

规 格 880mm×1230mm 1/32

印 张 6.5

字 数 100 千字

版 次 2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-80769-153-2

定 价 28.00 元

前言

对于商人，我心怀诚挚的感谢。如果没有他们，我就不会有现在丰富的人生。因此，我将这部作品献给商人们。

现在人们都喜欢人云亦云，全都在抱怨生活的艰难。特别是提及经济，浮现在眼前的就是三个字“不景气”。日本经济界也提出“现在的经济状况就如同在打一场消耗战”的言论，各种新闻媒体也都在报导就业形势如何不好。换句话说，就业形势是一年比一年严峻。

其实纵观世界经济形势，也是如此，这不是一个国家的现状，而是全球的现状。但充满阳光与希望的商业活动仍然随处可见，而且无关行业，这一现象在中国尤为明显。

而且这些企业不因所处地域、行业、资本的多少或是否有海外拓展业务而受到“不景气”的影响。任何人都都有成功的可能，其秘诀就是我在书中所讲的。

在本书中，我将为您讲述 88 个故事，这些故事，有让人心生温暖的，也有让人感到惊奇的，而且这些都是实实在在发生在我们周围的真实的故事。这些故事看起来是由一个个零散的小插曲集合起来的，事实上是非常具有代表性的。每个故事都蕴含着经营管理的精髓，只要掌握这些精华，不论经济环境怎么样，你的生意一定可以兴旺发达。

如果本书的 88 则小故事能帮助您突破经营的瓶颈，那么请您继续阅读《旺铺好帮手》系列图书的另外两本，相信，这一系列三本书都能帮到您。

读完这 88 个秘籍，您一定能够理解，经商虽然不能说只是为了赚钱，但是也不排斥赚钱这件事。只有具备了这种正确的经商理念，商人才能在经营上有所收获。当商人从心底里明白“能够从事这个行业太好了”的瞬间，正是从中获得认同感，在自己的努力下获得回报的时候，而这些长期积累的经验便是让商人持续获利招财招福的法则。

小阪裕司

第一章 建立在情谊上的买卖更有获利空间

- 妙招 01 让客人关注价值而非价格 / 003
- 妙招 02 一封信揭开第四代传承的序幕 / 005
- 妙招 03 客户关系好就能带来零库存 / 007
- 妙招 04 你的人生精彩，才能更好地为顾客服务 / 009
- 妙招 05 你的回答就是客人决定的依据 / 011
- 妙招 06 实际量化，是做生意最重要的事 / 013
- 妙招 07 要落实好顾客经营和管理计划 / 015
- 妙招 08 对客人说不，要先礼后兵 / 017
- 妙招 09 建立在情谊上的买卖更有获利空间 / 019
- 妙招 10 洞察先机，把别人的客人变成自己的 / 021
- 妙招 11 费尽心思与创意就会有好成绩 / 023

第二章 真心对待你的顾客

- 妙招 12 满足客人的需求是维持生意的必要条件 / 029
- 妙招 13 客人是支持商业的基础 / 031
- 妙招 14 用感谢函唤起客人的记忆 / 033
- 妙招 15 真心对待你的顾客 / 035
- 妙招 16 毫不犹豫地尝试是生意成交所需的力量 / 037
- 妙招 17 费尽功夫只为找到一颗遗失的纽扣 / 039
- 妙招 18 体贴顾客会产生良性的互动关系 / 041
- 妙招 19 让顾客充分了解你的商品和服务 / 043
- 妙招 20 气味相投的员工其实就隐身在客户群中 / 045
- 妙招 21 经营态度就是购买活动的根本 / 047
- 妙招 22 改变一点点愿景结果就会不一样 / 049

第三章 从核心事业出发善加利用其他资源

- 妙招 23 精心制作的宣传单让营业额有了提升 / 053
- 妙招 24 改变诉求商品就能热卖 / 055
- 妙招 25 建立一个不会引起客户投诉的关系 / 057
- 妙招 26 从核心事业出发善加利用其他资源 / 059
- 妙招 27 派报社开展面包配送业务 / 061
- 妙招 28 重新整合事业资源 / 063
- 妙招 29 与顾客建立良好的关系，工作会更精彩 / 065
- 妙招 30 让客人参与到故事中 / 067
- 妙招 31 为百年后的经营建立关系 / 069
- 妙招 32 歇业学习，客人也能理解并支持 / 071
- 妙招 33 抓准时机，拓展新客源 / 073

第四章 别吝于向顾客多说一句好话

- 妙招 34 加块小看板，客人就能增加 5 倍 / 077
- 妙招 35 清楚地定位自己的公司 / 079
- 妙招 36 别吝于向顾客多说一句好话 / 081
- 妙招 37 一场棒球比赛让加油站维修收入增加 / 083
- 妙招 38 反复练习，培养应对技巧 / 085
- 妙招 39 小小派报社也能做出一番事业 / 087
- 妙招 40 把握机会向顾客表达心意 / 089
- 妙招 41 小面馆因为坚持成就其伟大 / 091
- 妙招 42 店内寻宝也能提高营业额 / 093
- 妙招 43 唤起客人的童心 / 095
- 妙招 44 用双胞胎娃娃吸引特定人群 / 097

第五章 换个思路洗衣店也能卖 DVD

- 妙招 45 为对方设想也是给自己方便 / 101
- 妙招 46 用老照片与怀念的咖喱味拉动销售 / 103
- 妙招 47 消费者重视的是产品的感觉 / 105
- 妙招 48 换个思路洗衣店也能卖 DVD / 107
- 妙招 49 刺激客人的需求，生意才能无限发展 / 109
- 妙招 50 好商品让客人的人生更加美好 / 111
- 妙招 51 只要顾客信赖，销售不是问题 / 113
- 妙招 52 详细指导员工，销量也会提升 / 115
- 妙招 53 自然销售让顾客觉得更舒服 / 117
- 妙招 54 一流员工名册为组织注入活力 / 119
- 妙招 55 组织愿景越具体越容易实现 / 121

第六章 五个步骤让客人留下个人资料

- 妙招 56 不知道商品是什么，顾客仍然抢购 / 125
- 妙招 57 注重细节，顾客能感受到 / 127
- 妙招 58 一片小小的巧克力就能和客人拉近距离 / 129
- 妙招 59 诉求商品特性要有技巧 / 131
- 妙招 60 五个步骤让客人留下个人资料 / 133
- 妙招 61 改变意见栏的设计让客人轻松表达想法 / 135
- 妙招 62 改变对话方式轻松挖掘新客源 / 137
- 妙招 63 像讲故事般推销商品 / 139
- 妙招 64 拓展顾客，后续关心更重要 / 141
- 妙招 65 商品 DM 是拉动销售的种子 / 143
- 妙招 66 一步一脚印，累积坚实的生意实力 / 145

第七章 给周围的人带来幸福，是做生意的本质

- 妙招 67 涨价，休假是为提供更好的服务 / 149
- 妙招 68 赋予商品 DM 更多附加值 / 151
- 妙招 69 经营重点在于了解消费者的行为模式 / 153
- 妙招 70 “有趣”比“划算”更能促进销售 / 155
- 妙招 71 建立良好关系比削价更为重要 / 157
- 妙招 72 积极行动的态度是成功的源头 / 159
- 妙招 73 用拟人化的方式卖掉坏掉的娃娃 / 161
- 妙招 74 金钱买不到的礼物更珍贵 / 163
- 妙招 75 给周围的人带来幸福，是做生意的本质 / 165
- 妙招 76 做好服务，生意就会兴隆 / 167
- 妙招 77 取消优惠，客人反而增加 / 169

第八章 对顾客教育比传单、商品 DM 更具效果

- 妙招 78 集点回馈令人开心的选项 / 173
- 妙招 79 利用爆米花制造和客人接触的机会 / 175
- 妙招 80 把商品的特殊价值告知目标顾客 / 177
- 妙招 81 以具体的信息刺激客人“想要”的欲望 / 179
- 妙招 82 演奏产生的共鸣也能吸引新顾客 / 181
- 妙招 83 “不能就这样放弃”就能转败为胜 / 183
- 妙招 84 刺激顾客购买动机，他们就会行动 / 185
- 妙招 85 对顾客教育比传单、商品 DM 更具效果 / 187
- 妙招 86 让顾客产生强烈的购买动机 / 189
- 妙招 87 有比赚钱更重要的事 / 191
- 妙招 88 做生意成为创造美好社会的一股力量 / 193

建立在情谊上的 买卖更有获利空间

批发店老板为了增进和顾客的关系，每个月都会寄一些信件给客人。他除了提供与商品相关的商业信息外，也会在信中持续写些个人的事情和顾客分享。比如到医院体检、自己喜欢喝什么啤酒、家里的小狗等话题。

尽管生意不是只靠人情就能做成，但不能否认，从这个例子中我们可以看到商业的本质以及与顾客之间的情谊，不仅能满足情感需要，也能够使商业利润提高。

妙招 01

让客人关注价值而非价格

前面我们曾经介绍过秋刀鱼促销海报的故事。在大多数鱼店里可以看到店家同时販售两种秋刀鱼，上面写着：“秋刀鱼每条 130 日元”和“秋刀鱼每条 150 日元”，看到这样的广告，大部分人都会选择买便宜的秋刀鱼吧。这并不是因为价格决定一切，而是只告知价格，客人并不知道为什么要选择比较昂贵的商品。

最近，有一家食品超市的老板跟我说：“那个秋刀鱼的例子，其实我也试过。”他在店里摆着两种不同的秋刀鱼让客人比较，并在旁边写上：“秋刀鱼美味鉴别法”“油脂丰富大不同”“烧烤食用，汁多美味”等广告语，告诉客人要买贵一点的秋刀鱼的理由。

结果广告效果超出老板的意料，从开始标示的那周起，秋刀鱼销售量比前一周大幅增加 70%。大部分客

人都买了较贵的秋刀鱼。此外，还有更让老板惊喜的事情，贴出标示后，客人甚至跑来询问：“还有没有其他好吃的推荐？”“这种鱼要怎么挑？”

老板深刻地感觉到，只有让客人充分了解选择高价商品的原因，才能使营业额提高。

这样的感悟相当正确。客人想买的是对自己有价值的东西，但通常他们并不了解眼前的商品有什么价值。正因为这样，店家需要将这些信息告知客人。

同时，从这位老板提到的事情，我也深刻感受到，简单的行动比深刻的想法更重要。所有的过程都会化为体验与经验，将这样的经验运用在商店经营上，可以实际感受到客人消费单价的提升及整体营业额成长的喜悦与成就感。这样的感受，也将强化经营实力，继续往前走。