

經濟日報叢書

經營者 上冊

宋梅冬等著

經濟日報叢書

經營者
上册

宋梅冬簾著

印翻禁・權版有

經營者 上冊

著者 宋 梅 冬 等

發行人 王 惕 吾

出版者 經濟日報社

總經銷 聯經出版事業公司

台北市忠孝東路四段五五五號

郵政劃撥帳戶一〇〇五五九號

電話：台北七八三七〇八

印刷者 皇冠印刷有限公司

定價 新臺幣叁拾元

中華民國六十三年八月初版

目錄

協助顧客選購·····	宋梅冬	一
今日貨今日送·····	宋梅冬	一
將食品店經營導入企業化·····	宋梅冬	二
爲嗜好不同的顧客準備香茗·····	宋梅冬	二
向前更跨進一步·····	宋梅冬	九
近萬疋各種衣料的管理者·····	宋梅冬	三
銷售「二合一」專門推銷新產品·····	宋梅冬	七

研製絲絨「起飛的時光」……………宋梅冬 三

並無「出清存貨」這一章……………宋梅冬 三

摸透「人情」的食品外銷術……………宋梅冬 四

兼做有眼光的消費者……………宋梅冬 四

行銷廿九國從無退貨……………宋梅冬 四

一滴汗一滴血灌溉出來的桑園……………宋梅冬 五

每天的「三段」作業法……………宋梅冬 五

產品雖然便宜包裝却用保麗龍……………宋梅冬 六

不「放鬆」賣出去的機器……………宋梅冬 六

針對顧客愛好用材料……………宋梅冬 七

可可豆變成巧克力的「溫」功夫……………宋梅冬 七

現代企業的試金石……………宋梅冬 九

湘繡異中求同的品管·····	宋梅冬 八三
建立「顧客線」·····	宋梅冬 八七
籃球隊員的衝勁·····	徐桂生 九一
「翻砂工」翻出千萬家財·····	徐桂生 九六
以技術輸出突破難關·····	徐桂生 一〇〇
二十年與四億餘枝鉛筆·····	徐桂生 一〇五
十段變速與三原則·····	徐桂生 一〇九
自製「絕傳」零件修理世界名錶·····	徐桂生 一二四
在珍禽異獸身上打算盤的人·····	徐桂生 一二九
三十多位「老闆」合作的成長率·····	徐桂生 一三三
百萬株蘭花與一千萬美元的理想·····	徐桂生 一三六
建立特色使事業穩定成長·····	徐桂生 一三三

蓋大樓與製小皮包的相同點·····	徐桂生 一三
老經驗加新設備·····	徐桂生 一四
傳道的作法·····	葉瓊華 一四
每天限量買賣·····	葉瓊華 一五
企業內的分享制度·····	葉瓊華 一七
爲鋼鐵業融資一百廿天·····	葉瓊華 一六
七年經營一個願望·····	葉瓊華 一六
取信於顧客的無形投資·····	葉瓊華 一七
一天一個「銷售重點產品」·····	葉瓊華 一五
憑幹勁爲自己事業塑模型·····	葉瓊華 一六
對影響購買心理的幾個小因素下功夫·····	葉瓊華 一四
請客戶派專人駐廠監製·····	葉瓊華 一八

對付「挖角」風氣有絕招·····	葉瓊華 一九四
甯缺毋濫的做法·····	葉瓊華 一九八
讓門市服務員到工場實習·····	葉瓊華 二〇三
由小而大由內而外·····	葉瓊華 二〇七
銅臭味重不應該經營的行業·····	劉奕伸 二二三
「做不好不賣」的業餘生意·····	余俐俐 二二六
賺錢二字訣·····	余俐俐 二三二
家庭主婦創業記·····	余俐俐 二三六
兄弟合作創家具業特色·····	余俐俐 二三二
黑白改色製相簿搶先機·····	余俐俐 二三五
「一朵小花」的美感要求·····	余俐俐 二三九
賣別人沒有的東西·····	余俐俐 二四四

不賣次級貨.....余例例二頁

協助顧客選購

宋梅冬

雖然，一般人把文具店比喻成「子孫店」，然其經營，賺大錢固然困難，賠本也確實不易。所以，這是一門細水長流，代代相傳的行業。

可是，擁有二十五年經營長春圖書文具公司經驗的金榮濤却認為：在這專業分工的時代，若墨守成規，非但在經營上是一種浪費，間接的也阻礙了社會的進步！

文具用品，隨着各種行業、階層、人士的需要，種類也愈來愈繁多複雜，再加上各種廠牌製品的不斷推出，人們的需要又非固定不變，所以，在進貨、貨品陳列、售貨服務及人才訓練等方面，經營者就首需確定一個目標。

以毛筆爲例，各種廠牌、大小規格，不下數十種之多，假如每種都買進，非但對公司本身來說，是一種負擔，萬一賣不出去，也是積滯貨的困擾。所以，金榮濤總是站在顧客的立場，以信用的廠牌與合理的售價互相配合，做爲究竟「進什麼貨」的參考。

在進貨方面，他堅持的原則是「絕對不售假貨」，也因此，在全省僅有三家出售派克筆真貨的公司中，長春便是其中之一。

文具的體積小、貨色多，如何能使顧客一目了然，引發其購買慾，非但櫥窗的設計非常重要，售貨人員對文具的瞭解，更是文具店經營好壞的決定因素。所以，金榮濤說：「在文具店門市的經營中，售貨人員的訓練，較一般其他的行業更爲重要。」

文具店不同於一般布店或服裝店，因爲，凡是登門的客人，幾乎都是心中早已計劃好要來買文具的，但，由於門市部面積小，所能陳列的東西有限，所以，這時就要倚賴售貨人員對所陳列的貨品與倉庫中這方面現有的存貨種類，詳細的爲顧客說明比較，「協助顧客選擇」的經營手段，在這門瑣碎的行業中，是優於「任由顧客選擇」的！因爲，



：說濤榮金理經總司公具文書圖春長

「。場市級超具文設開劃計手着已我」

在此時，多半顧客總認為，擁有專門經驗的售貨人員，是強過自己沒有把握的眼光！

對於一些要到文具公司來購買紀念品或禮品餽贈親友的顧客，若售貨人員任由顧客「參觀」，而不予以權威性的「協助」的話，往往反而容易葬送掉這筆生意呢！

文具公司要想成功的經營，不能單由狹小的門市夾持皮包出外兜攬生意來維持。營業額僅四分之一屬於門市部的長春，就是一個擁有分散各處廣大固定

客戶的文具公司！

金榮濤說：「固定客戶的維持與增加，才是我們發展的基本潛力」，凡是各機關、學校、工廠、銀行等，只要電話一來叫貨，長春公司一定迅速予以配貨、送貨。此外，爲了配合各公司行號付款的簡便，特別融通半個月或一個月結帳。也因此，長春公司近四百種的「報表」、「帳簿」等，每至六月、十二月，營業量幾乎是平日的數倍！

爲了更有制度、有系統的經營文具公司，金榮濤已經計劃革新我國文具經營的傳統方式，推出「文具超級市場」。在擁有冷氣設備的門市部中，開放陳列各種文具，由顧客選擇後，再統一結帳，一方面可以在自動門的控制下，使貨品清潔，再方面也可節省門市部中大批的人員。他相信，在這種文具百貨公司推出後，凡是您所需要的文具，只要走進長春，就絕對不會失望！這位七個子女都已不用他操心的經營者說：既然家庭方面毫無後顧之憂，他現在就專心發展文具事業。在國際貨幣變動對紙類加工品外銷有利的情形下，他已着手擴大各種紙品、夾子、練習簿、活頁本等的爭取外匯工作了！

今日貨今日送

宋梅冬

您可曾聽說：顧客打電話來，即使是要根鐵釘，外務員都會按時送到府上？

以服務週到而聞名遐邇的同達行，歷經二十五年來的發展，非但不受到處林立的百貨公司所威脅，反而以提供二萬七千餘種家庭日用品，為消費者貢獻盡善盡美的服務。

同達行的門面，雖然沒有大百貨公司來得耀眼，可是它做生意的精神，却可作為任何公司行號的楷模。

以「同心報國義為利，達理爭時貨暢流」為營業座右銘的同達行老闆趙同達說：「顧客滿意才是生意的成功。」所以，在同達行裏，只要您想要的家庭日用品，幾乎都不

會叫您失望。

固然，貨品齊全是該行的特色，但品質又如何呢？

趙老闆慢條斯理的說明：「信譽」是公司的生命，而「品質」更是信譽建立的磐石。所以，他們的進貨絕對排斥次貨及假貨。凡是進貨，一定經過數道精心的檢驗。以一只玻璃杯來說，非但花式要好看，若出現有易破、易炸的水紋、水泡，就一定被列入淘汰之列。萬一這是一只「漏網之魚」，被顧客買回使用，一旦破裂，只要顧客提出異議，就一定包換。趙老闆嚴肅的說，外表看起來，像是同達行吃虧了一只玻璃杯，實際上，他們却賣出了不計其數的無形玻璃杯。只當日後，此顧客或他的親友欲購貨品時，他們腦海中第一個掠過的將是：服務遇到的同達行。

生意不是一天就能做得起來的，而對顧客的態度，更是顧客日後是否繼續上門的決定因素。

趙老闆說，爲了使服務小姐們精神充沛，心情輕鬆愉快的爲顧客效勞，特採兩班制



什有意生做，說達同趙闖老的行達同
？呢的要重更客顧足滿比麼

的上班制度，一是上午九點至下午八點半，一是上午十點至下午九點半。而他每天也一定留在同達行內處理業務，在下午三點至五點的生意旺期時，他更必定親自掌櫃，一方面對公司營業有所了解，另一方面也藉此機會督促服務小姐們必須在愈忙碌的時候，愈要把持服務第一的原則熱誠待客。

「打電話服務就來」，在該公司已不復流於口號，實際上，這也是同達行之所以有今天的一貫作風。

每天，同達行除了有十二部摩托車隨時待命送貨外，更有三部汽車，分成三次、三條路線，展開他們的送貨服務。趙老闆說，在送貨方面，該公司一定堅持「今日貨今日送」的原則，毫不馬虎。而且切實做到「價錢不對包退，東西不合包換」。

回憶二十五年前，這位烟酒不沾的老闆由感而發道：「誠然創業維艱，守成不易」，隨着事業的發展，他每天在事業上的時間也成正比增加。不過，雖然事業忙碌，但他却不曾外出交際應酬過，這也是大老闆中難聞的奇事。

規律化的生活，非但帶給他身體健康的益處，也使他每天精神十足的處理業務。

假如您是位早起者，每天早上五點半到七點，七點十分到八點，將會分別在植物園及新公園看到這位老闆正在賣力的教授太極拳。社會局爲了答謝趙老闆，每年總給他二千四百元的車馬費，可是，他却十年如一日的拿此補助印成專集，分發給學習者閱讀。