第1章

争取顾客

需要全本请访问 www.ertongbook.com

争取顾客就是争取市场占有率。谁拥有市场，谁的生意就立于不败之地。生意兴旺发达的标志，就是订单象雪片般飞来，顾客象学生进教室一样鱼贯涌入你的销售大厅。有了顾客，就有了市场，就有了销路，赚钱必在其中矣！所以，顾客是你的衣食父母，你的上帝，赢得他的欢心和溺爱，这样，他将伴随你步向成功。

1. 学会尊重顾客

市场是你的衣食来源，顾客是你的衣食父母。作为一名经营者，你可以把这两句话当作座右铭放在天天办公的案头，时时刻刻提醒你要尊重他们，说法如同你回家孝敬父母一般。特别是青年男子，在接待顾客时，劝你先回顾一下追求漂亮女朋友或情人时你的所作所为，然后用你追女朋友的精神、手段和方法去迎接顾客，你必将赢得顾客的欢心。

目前，上得了档次的宾馆、饭店、购物中心、交易



大厅、百货商场，从早到晚大门口都有一排或一两个面带微笑的青年男女，穿着时髦的衣衫，毕恭毕敬地恭候你：进门笑脸相迎，就仿佛是亲人到来一般——“欢迎光临！”出门笑脸相送，就象欢送才出嫁的闺女回婆家——“欢迎下次光临！”虽然有时候你根本不是去买东西，或许你是去看看热闹散散步，同样还是这样对待你，为的是给你留下一个尊重人的好印象。

有些“老板”在发迹前，能够尊重所有的顾客，对大主顾毕恭毕敬，对小主顾也以礼相待，奉为上宾，可一旦腰缠万贯后就财大气粗，开始瞧不起平民老百姓，对于小主顾，零星客人不屑一顾，懒得理睬，逐渐丧失了当“老板”的应有品德，久而久之，必然影响生意。这个时候，在西方，董事局就应该讨论要不要炒你的鱿鱼，在我国则要对你进行社会主义职业道德教育了。在我们不少的店子里，现在还可以看到两句话：“文明经商，礼貌待客”，其精髓就是“尊重”二字，就是教育“老板”和员工们要学会尊重顾客，用毛泽东的话说，就是做好为人民服务。对此，你千万不要认为是政治说教，不予理睬。

争取顾客是做任何生意的一件大事。商场如战场，但顾客不是你的敌人，只是竞争对手才是你的“敌人”，千万不要象对待竞争对手那样去对待顾客。

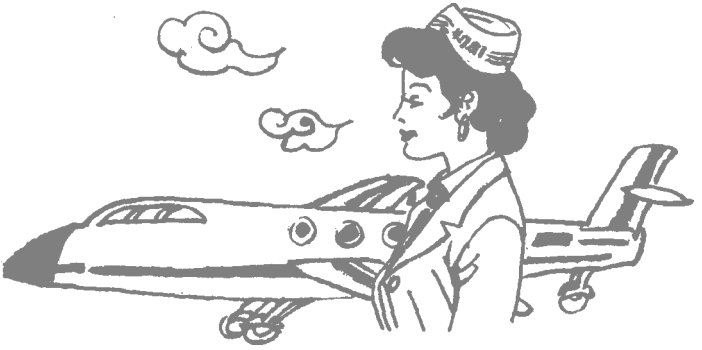
尊重顾客，说说容易做起来难。尊重顾客恰好要落实在行动上，你要克服困难，攻克这个难题。要有卧薪

需要全本请访问 www.ertongbook.com

尝胆的精神，上班之前提醒自己：今天我不能做不尊重顾客的事，不说对不起顾客的话；下班后要回顾检讨一下一天来是否履行了上班时的诺言，久而久之，哪怕你是一个容易冲动的人，也会逐渐冷静下来，对顾客笑口常开的。

2. 与顾客保持近距离接触

接待顾客要象对待亲人那样热忱，那样感情真挚，那样情不自禁和热情奔放。想想热情洋溢的女性，她们的一举一动，就是你在接待顾客时要摹仿和效法的对象，不过，还要提醒你不要矫揉造作，失去真诚，更不要扭捏作态，让人生厌。“宾至如归”是在旅馆接待大厅中常常能够看到的，不论哪个行业，都要营造宾至如归的气氛，让顾客就象回到家里一样的轻松自在，心情舒畅。营造这种气氛，靠谁？靠“老板”和所有员工的一言一行，一颦一笑，一举一动；店容店貌等客观环境的美观、



舒适、雅致是重要的，更重要的还是员工们的行动。

不要轻看你以为微不足道的真情，如，一个眼神、一句戏言、一个漫不经心的微笑，很多大生意往往糟蹋在这些微小细节上，因为客户都是敏感而容易产生疑虑的一群，他们或许会对刚刚认识的你，抱着害人之心不可有，防人之心不可无的心态，对你处处提防。经营者的谈吐表现，包括你的员工特别是公关人员、供销业务

人员的谈吐与表现，会决定能否带给对方一个好印象，以致是大家达成生意协议的关键所在。假如你以前忽视了这些问题，不妨仔细揣摸下文。

（1）虽然对方说话的时候，你应该看着对方的眼睛，表示你对他的尊重与重视，不过，你与顾客的感情，基本上是建立在利害关系上的，所以你要避免令对方产生尴尬、坐立不安、难为情的感觉，切勿死盯着对方，不断用眼睛跟踪对方，导致对方误以为你想把他吃掉的错觉。

（2）如果你与客户能够产生共鸣，当然是一件难得的事情，但你不必勉强自己做个应声虫，否则对方或许会觉得你缺乏诚意，太虚伪，对你的信赖自会大打折扣。

（3）不管对方的言行止多么可笑，你绝对不能露出半点嘲笑的神色。你要记住一件事情，对方是来跟自己做生意，不是扮演小丑逗人发笑。当然，交谈可以运用幽默，因为它可以制造融洽的气氛增进情谊，但千万要注意分寸，要掌握火候，适可而止。否则，顾客或许会

感觉到污辱，恼羞成怒；或以为你不认真，对你产生敌意。

（4）很多事情是欲速则不达，你必须付出耐心与信心才能完成，尤其是跟人家谈生意。无疑，你可以在言语行为上略施雕虫小技，使客户对你提出的合作计划，采取比较积极的行动，但你无须拼命游说对方。咄咄逼人，此举反而会弄巧成拙，令客户产生抗拒情绪。

（5）与顾客保持近距离接触，首要的是要学会微笑。之所以是微笑，就是要笑得甜蜜，笑得开朗，笑得得体和大方，使人觉察你的真诚和友善，解除对你的戒备心。日本航空公司招收空中小姐，不仅姑娘要靓，而且微笑也要靓。她们上飞机前，不论文化程度高低，都要进行岗前培训，培训的主要项目之一，就是学习微笑，学习谈吐，讲究文雅和甜蜜。她们不要铿锵作响的说谈，也不要银铃般的笑声，要的是时时处处都是春风满面的笑容，象泉水细流一样的温存言语。空中小姐们在上岗前就业培训往往需要一个月，如不过关，就不允许上岗，

甚至解聘，另请高就。因而，日本空中小姐的服务堪称世界一流，为公司赢来了不少的顾客。你何不认真地效法一番！

3. 烤鸭店吃鸭记

尊重顾客，与顾客保持近距离接触，讲的是与顾客



沟通感情、搞好优质服务。顾客就是上帝，“老板”和员工是他们的教徒，这是经商的信条。

卞学诊先生何许人也？我不知道。我只晓得他是炎黄子孙，现在国外。他回到北京，碰上了一个不要“上帝”的企业，使他着实吃惊。他在美国洛杉矶《国际日报》发表文章，谈了一次在某烤鸭店就餐的经过。从他说的看，某烤鸭店仿佛不信奉“上帝”，对顾客的热情和周全服务口头上宣扬肯定是有的，至于落实在实际服务中，卞先生便没有恭维。

卞学诊先生说，小时候家住北京，父亲常带领他们全家去吃烤鸭。他记忆中，每次烤鸭端上来，都是一位身穿白衣、头戴白帽的厨师。现场表演“片鸭”绝技。只见厨师飞起一尺多长的明亮亮、光闪闪的“鸭刀”，顿时那香喷喷、金灿灿的烤鸭神奇般的成为鸭片，不会儿，就只剩下一个骨架子。厨师笑咪咪地端进厨房，为他们煮美味的“鸭炖白菜”。每当这时，他们就高兴地用“荷叶饼”卷起鸭肉加甜面酱和葱，吃起来又香又脆，肥而

需要全本请访问 www.ertongbook.com

不腻。直吃得口齿留香，不亦乐乎，这真是人生的一大享受。他回味无穷地说：“来美多年，仍久久难忘。”去年回北京，特约了好朋友——一对西医夫妇，和他女儿莹莹一起去某有名的烤鸭店，重温幼年的“烤鸭”之梦。

“那天人不多，”他在文章中写道：“服务生却不少。我们点了菜就没有人招呼了，连茶水都没有。我只得让女儿去问，才知道这里的规矩，每人自备 2 元自己去端茶。”

莹莹端来了茶倒在杯中，倒使她吃了一惊。因为杯中之茶既无茶色，亦非白水，乃一杯混沌沌、白浊浊的液体。莹莹去问，无人答理。他亲自作了一番研究，方明真相，这只茶壶昨天有人装鸭油带回家，早上拿来没有洗涮，就如此加入茶叶沏上，“我就幸运地品尝到这独特的鸭油茶了”。

4. 正好一点半

读到这里，也许你已感觉到上帝在某烤鸭店已不存



在。对这种冷漠的服务态度和不负责任的服务质量，也许你已产生不满情绪。不过，好戏还在后面呢！

他文章中说，他们 4 个人点了 4 盘炒菜，一只烤鸭，应当是很丰盛的。非也，端上的菜清可见底，几只虾子寥寥可数，烤鸭没有送来。他们等呀等，就是没有看到厨师来表演绝技，也没有见那黄澄澄的出炉烤鸭，只等来一盘冷冰冰的“鸭皮”。因为只有一层薄皮，上面根本

没有肉。他们只得先慢慢地吃。……“鸭皮”吃完了，仍没有动静。卞先生派他女儿去问，答案是全在桌子上。“这么远回国一趟，又是请朋友，总不能不饱而归。”于是，决定再要一只“鸭皮”以便过腹。这时，餐厅里那么多的服务生都不见了。卞先生找到厨房另一侧的一间大厅，服务生都在那里，正准备用膳。他进去说明来意，但没有人理睬。接着出现了下面的对话：

“你们几点下班？”

“1点半！”

“还不到1点呢！”他看一下手表说。

“我们吃完饭下班，正好是1点半。”

卞学诊没辙了。“这顿烤鸭吃得我啼笑毕非，以后我再也不想那‘烤鸭’大餐了。”他感慨地回忆说。

北京烤鸭世界闻名，香飘四海，名闻遐迩，中外人士都想亲口尝一尝。老牌的外优产品，配上了如此糟糕的服务，结果是餐厅里如卞先生所描绘的“那天人不多，服务生却不少”的场面。看来，上帝与芸芸众生不能够

颠倒位置；假如你硬是要颠倒，老板的生意恐怕就会维持不了多久了。

5. 不骄不卑地接待顾客

热情接待顾客，这是争取顾客的好办法，这个道理



很明显。但它有一个适用范围，比如营业大厅，旅馆服

务，餐馆，娱乐场所……等等服务性活动和某些接待活动。如果在生意谈判中，你也利用它就会东施效颦，适得其反。

对于业务洽淡，讲究平等待人，同时也需要彼此平等相待。不论洽淡双方经济实力和技术力量如何悬殊，由于利害关系和各为其主的职责，不允许实力弱小的一方显示出自卑的神色。所以，遇到大客户上门与你商谈业务，抑或外国阔佬对你的生意感兴趣，请注意，你先别过于欣喜，千万不要显得过分热情。如果你不懂得怎样接待他们，送上门的生意可能会因此而去，须知道人家没有义务一定要跟你做生意。

运用一点心理战术，待人诚恳有礼，不亢不卑，不骄不躁是生意成功的诀窍，因此你需要注意以下的相处细节。

（1）欢迎客人要热情。客人走进你的办公室，你要离开办、公桌走向前去，到对方的面前与他握手，以表示对他们的敬意，不要坐在安乐椅上，隔着办公桌与客人

握手，破坏关系。

（2）就算你想表示自己的热情，也应避免第一次见面便请对方到外面的高级餐厅用膳，否则别人可能会感到很不自然，以为你急于讨好他，是非要做成生意不可，或认为你迫不及待，或许他会乘机提出新的要价，增加洽谈的难度，或支付不必要的费用。

（3）你要注意自己的声音，不宜过于大声及高音，保持声音略为低沉，语气坚定，态度平静，神态沉着，很容易获得客户的好奇感。他会认为你是一个稳重而自信的人，不会轻浮或失信，增加顾客对你的信任。

（4）虽然你以自己的公司为荣，认为过去它所取得的光辉业绩，无与伦比，但在刚认识的客户面前，不可过于自我标榜，夸口自己有什么了不起的地方或公司有无与比拟的成就，要牢记任何事物都有一个新陈代谢的过程，老的公司“死去”，新的公司成长起来；也许人家今天是一家小公司，明天就会是一个遥遥领先的企业巨子，所以，虽有成就，在客户面前也要谦虚谨慎，否则

需要全本请访问 www.ertongbook.com