

<<炼成销售冠军的关键一年>>

图书基本信息

书名：<<炼成销售冠军的关键一年>>

13位ISBN编号：9787122054326

10位ISBN编号：7122054322

出版时间：2009-7

出版单位：化学工业

作者：鹤冈秀子

页数：159

译者：闫向东

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<炼成销售冠军的关键一年>>

内容概要

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。

<<炼成销售冠军的关键一年>>

作者简介

鹤冈秀子（Hideko Tsuruoka）：从日本大学经济学部毕业之后，进入销售领域，担任基层门店的店员。因为一年内在该店创下相当于该公司20位店员的惊人业绩，很快就被公司升为经营企划和人事企划主管。之后又投身大型外资顾问公司，担任经营战略顾问、人资顾问等。2000年2月，成立自己的顾问管理公司，并活跃于业务、人才培育、广告等领域。

在日本，鹤冈秀子俨然就是“成功女企业家”的代名词。除了四处演讲、分享成功经验外，她还著有多部畅销书《她，10岁就想要创业》、《变成天国的体质：乐在工作的52个秘诀》等。

<<炼成销售冠军的关键一年>>

书籍目录

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
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 第一位顾客：用“闲聊”聊出的好业绩、好人脉 如果这家店是我自己开的 让顾客一眼就可以看到自己想买的心仪商品 我全身上下有没有散发着“负面光芒”呢 用眼睛去学习前辈的待客之道 不挑顾客，反而增加固定顾客
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 把老顾客变成店里的“活招牌” 要善于与顾客聊天 急顾客所急 从事服务业，迟到绝不可原谅 当大尺寸美女进到店时 用顾客的眼睛审视自己的店 多多借助塑料袋的力量 没有人会愿意裸体走在路上
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 “物超所值”和“便宜货”的差别 像跳舞一样秀出最美的服务姿态 利用人类特有的“五种感觉”，轻松完成交易吧 “知道”和“有能力”到“真正执行”是不一样的 就算同一天，不同的时间也会有不同的布置 不主动向顾客介绍商品，业绩就是“零” 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 切实掌握客人的“衣橱库存” “OneMore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 如何招呼结伴而来的顾客 只有在最前线的人，才知道客人的真正需要 活用“谢谢”的威力 大降价时，光大声叫卖就够了吗 不可思议的黄金区域 永远不要忘记第一眼看到商品时的新鲜感 不要待在同一个地方超过十秒 心里永远都要想着：“一定要让客人变漂亮。”
”即使快打烊了，也不要拒绝顾客早春之章EarlySpring “全部帮我包起来！”
”让我充满幸福感 门店负责努力工作；总部负责努力赚钱 最佳经理人奖 最后一个月当店员：“全部帮我包起来！”
”这句话让我感动万分 永远保持一颗热情的心，做帮助别人实现梦想的天使 让顾客发现自己的更多美丽 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

<<炼成销售冠军的关键一年>>

章节摘录

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 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00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！

<<炼成销售冠军的关键一年>>

” 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，但因为我在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！

当我还在想着这些事情时，开店的时间到了。

在开店音乐还在播放的时间内，我们必须站在店门口和路过的顾客打招呼。

店的位置很好，是在二楼停车场电梯的出入口旁边，所以会有许多顾客来来往往地走过我们家店门口。

虽然很紧张，但是当我向顾客送上早安问候的时候，脑海中的业绩数字就会被完全抛诸脑后，而且只要看到眼前走过的顾客，内心就开始兴致高昂，充满了斗志。

小细节成就大业绩 ● 刚开始的时候，凡事都要不耻下问。

问了才不会丢脸！

不管什么事都要开口问！

● 待客用语是新销售员一定要牢记的！

● 比任何人都大声、有精神地和顾客打招呼！

● 请不要忘记那个一开始只要和顾客打招呼就会紧张和兴奋不已的自己。

第一位顾客：用“闲聊”聊出的好业绩、好人脉 我第一次鼓起勇气主动去招呼的顾客，是一位很像我妈妈的顾客。

当我很热情地跟她打招呼之后，她对我说：“你给人的感觉很舒服！”

你以前也在这家店吗？

” 我不想骗这位伯母我是“老鸟”，这么做我会很过意不去，因此我便老实地告诉她：“我是今天第一天上班的新人。

今后还请您多多指教！

” 没想到她居然跟我说：“我儿子也是去年才刚上班的！”

他十分努力。

因为当了保险员，所有来家里的顾客，他都会好好招待，因为每个人都有可能成为他将来的顾客。

你跟我儿子真像！

” 我想这位伯母的儿子一定跟我差不多年纪，所以她才把我当她女儿一样在说话，后来她也跟我聊了很多。

我也跟她分享许多刚进公司实习时发生的事情，一切就好像女儿在跟妈妈对话一样自然。

不知道过了多久，当我还跟这位“妈妈”聊得非常开心时，她忽然岔开了我们之间的谈话：“你刚才介绍的这件外套，我很喜欢！”

我还想帮我女儿也买件衣服，你可以帮我选吗？

<<炼成销售冠军的关键一年>>

因为你给我的感觉很舒服，这些就当做你入职第一天的鼓励吧！

” 我十分惊喜：“真的吗？

真的太感谢您了！

我回家一定要跟我妈妈说，您是我最宝贵的第一位顾客！

” 直到现在，我想起这段对话还是觉得很感动。

这位顾客说的话真的让我很开心，从内心感受到了温暖。

第一次做销售，第一位面对的顾客竟然一次买了两件产品，这对还是菜鸟的我来说真是非常大的鼓励！

我顺利地开始了快乐的销售生涯。

最后我帮顾客将她购买的衣服从收款机旁拿到店门口，弯下腰送顾客乘坐电梯离开，一直等到顾客进电梯下楼后才把头抬起来！

这时，大森店长走到我的身边跟我说了这么一段话：“身为销售员，有一件很重要的事情，那就是要懂得为顾客着想。

脑中只想着要做业绩的人，是做不到非常好的业绩的。

我想你刚经历的一定是一次很快乐的待客体验。

” 店长竟然称赞我！

虽然我和顾客讲了很多跟产品无关的话题，也用了许多的时间，表面上看起来似乎是一个很没有效率的销售方法，但我后来才发现，原来与顾客“闲聊”也是很重要的。

这位顾客在我服务于所泽店的时候，一直都是我的固定顾客。

完全没有高人一等销售技巧的我，在大声地和顾客说“欢迎再次光临”的时候，充满了信心。

小细节成就大业绩 ● 所谓“欢迎光临销售法”，就是让顾客感觉舒服的开场白！

● 顾客就像家人和朋友一样，多和顾客聊一些和商品无关的话题吧！

● 不只做一次生意，更要让顾客成为自己的永久顾客。

如果这家店是我自己开的 刚入职的一个月，别说要做什么业绩了，光是要把所有流程记起来就得花上一些时间。

除了接待来店的顾客之外，也必须记住许多身为“员工”所不能忽略的事情。

例如： · 打扫、清理 · 开收款机 · 整理商品 · 拿货 · 帮顾客修改衣服 · 接受客人的特别订单 · 顾客资料管理 · 处理票据 · 商品陈列 · 布置卖场 · 标上货卡 · 分析销售数据 · 分析同业竞争状况 · 确定当日业绩 · 处理进货 · 卸货

从进公司开始，我便一样一样地慢慢学习，光是开收款机这一项就让我感觉十分有趣。

从早上一开始便将固定的零钱放到收款机中，关店后再将钱拿到点钞机清点，这些事情都让我觉得十分有意思。

就这样，当我慢慢习惯店里的业务之后，店里有了些许转变。

兼职店员向来以“销售”为主要目标，接待顾客以外的工作便由店长、我，还有另一位正职店员来负责。

当时我就觉得很奇怪，为什么大家只想到自己的业绩，都没有想过该如何努力，可以让整家店看起来更好呢？

因此，我提议大家轮流做接待顾客以外的工作，例如拿货品或摆设商品等，让大家都可以负责店里的所有事情。

没想到大森店长居然很爽快地采纳了当时还是菜鸟的我所提出来的意见。

最后，我的提议竟然有了不错的效果。

因为是大型店的关系，所以出入的顾客非常多，店里所摆设的商品很容易就乱了（顾客随手拿起来看之后，商品便会乱掉），但是当我们大家分工合作之后，店里就变得很整齐。

当我们开始轮流做上架商品的整理工作之后，菊间地区的处长来店里视察时便立刻问：“店长，你们做了什么？

整家店看起来很干净！

这应该是最近业绩越做越好的原因吧！

<<炼成销售冠军的关键一年>>

” 店长：“这都是因为小鹤提议让大家轮流负责从未做过的店内工作，所以让原本不会商品摆设的同仁也都学会了。

商品摆得漂亮，大家也越来越有自信，因此在帮顾客搭配商品时，也能够成套地为顾客做搭配，自然而然地客单价也就提高，店里的业绩也就越来越好了。

” 我听到上司在处长面前说是因为自己提出的意见提升了店里的业绩，心里非常开心。这也是我第一次知道，只要做些许的改善，就可以“让整家店的感觉变得很好”。

<<炼成销售冠军的关键一年>>

编辑推荐

《炼成销售冠军的关键一年：绝对成交的118个技巧》极具突破性，它以销售心理学为基础，通过一线实战情景训练及真实的“销售故事”，向读者提供了宝贵的销售理念、方法和技巧。

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！

！
！

销售不是难事，每个小小改变都能带来业绩的大大提升！

秘诀一商品陈列位置，决定顾客购买欲望 一个容易让顾客寻找商品的卖场，对店员来说也是一个容易销售商品的卖场！

懂得适时改变卖场的布置，将陈设的商品改变一下，或是改变一下模特身上的展示物。

只要稍改变一下，就能够给顾客耳目一新的感觉。

秘诀二顾客喜欢新商品！

多多借助塑料袋的力量 千万不要拆掉刚到货商品的塑料袋。

直接拿到门店，然后当着顾客的面拆掉塑料袋，这就是在告诉顾客：“有新商品上架！”

秘诀三用“您好”代替“欢迎光临” 当顾客进门时，如果跟顾客说“欢迎光临”的话，顾客不会有任何回应。

可是当你跟顾客说“您好”的时候，顾客会抬头看你一下，甚至点头跟你打招呼。

有很多顾客即使不开口说话，也会报以灿烂的微笑。

这能迅速拉近彼此距离，增加成交机会。

秘诀四永远不要忘记第一眼看到商品时的新鲜感 假如顾客向自己询问意见，请告诉顾客产品的优点在哪里。

请一定要爱自己的商品，千万不要忘了商品刚到货的时候，自己看到商品时的感觉。

即便是你已经看腻的衣服，对顾客来说，也是第一次看见。

<<炼成销售冠军的关键一年>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>