

<<服务的细节>>

图书基本信息

书名：<<服务的细节>>

13位ISBN编号：9787506044080

10位ISBN编号：7506044080

出版时间：2012-2

出版时间：东方出版社

作者：和田谦二

页数：150

译者：党蓓蓓

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>

<<服务的细节>>

内容概要

《服务的细节·让顾客爱上店铺1：东急手创馆》主要内容包括:30年前开始的长尾理论、店员是原木工和原机械工、试着摆上连专业人士都能用到的商品吧、通过电话簿寻找供货厂商、把缺点和弱点变为商店的“武器”、“外行”开创的商店诞生、自己动手装零件、提高对信息的敏感度、数十日元的零部件，一个一个用袋装和不惜成本充实商品品种的理由等。

<<服务的细节>>

作者简介

和田谦二，日本销售研究所首席研究员。
1959年生于爱媛县。
爱媛县立南宇和高中毕业后，进入三和银行工作四年半。
历任柜台职员、大客户经理等职位。
之后，为了发挥自己的音乐兴趣进入唱片连锁店公司工作，并于1983年在大阪千日前开了摇滚和爵士音乐专营店。
无视“畅销商品”。
以专业精神的硬派做法对抗外资企业的大型准片连锁店。
1991年进入东急手创馆工作。
负责家具、装修材料、卫浴用品、收纳用品以及户外用品的进货管理。
2007年辞职。
以在服务行业中磨炼的“语言力”为武器，现活跃在写作和演讲等领域。

<<服务的细节>>

书籍目录

前言

为什么没有“想买东西”的店铺呢?握着“钥匙”的f3#l-汉

第一章 30年前开始的长尾理论

秘密1 店员是原木工和原机械工

秘密2 自己动手装零件

秘密3 不管是10日元的螺丝钉, 还是5万日元的钻孔机都是同等待遇

秘密4 比POS系统更重要的人员体系

秘密5 意外地与亚马逊之间的共通点

本章小节

第二章 为了一个顾客而进货

秘密6 连“暖壶的橡皮垫”也会购进

秘密7 卖1万日元的桧木浴室椅子

秘密8 将专业用的商品向家庭提案

秘密9 不是“我也买了”, 而是“我也在用”

秘密10 当认为“这个无法推荐”时, 应当机立断不能卖

本章小节

第三章 店员过剩的知识便是商店的个性

秘密11 想要采购直升飞机的男人

秘密12 工作现场就像“校园庆典”

秘密13 孤僻者成为有魅力的销售员

秘密14 以“几次进入击球位置”来进行考评

秘密15 时刻记住“这里是我的卖场”

本章小节

第四章 只有通过实际触摸, 才能给出提案

秘密16 寻找肥皂不会滑出的肥皂盒

秘密17 什么是可以“传递故事”的陈列?

秘密18 在采购商品的同时导入“信息”

秘密19 “自己的感觉”胜过“网络”

秘密20 持续开拓新供货商

本章小节

第五章 零售业的复活, 手创馆的复活

谏言1 东急手创馆可以继续维持下去吗?

谏言2 无法提案就无法存活

谏言3 不要习以为常, 要做“外行”

谏言4 购物是具有娱乐性的事

谏言5 网络和实体店的融合

本章小节

后记

<<服务的细节>>

章节摘录

为了销售商品，有时需要抛开零售业的“常识”和“固定观念”。

因为想要打开不良局面，否定以前被认为是理所当然的事情，就必须以自由的想象来重新审视店面布局，这是有道理的。

灵活多变的店面摆设往往更能吸引顾客的反复光顾。

说到抛开“常识”，可能很多人会感到不安。

甚至也许有人会反驳说：“不对，坚持销售的基本常识是非常重要的。”

此时，我就要反问：“你知道现在为什么零售业会陷入苦战之中吗？”

由于零售业原本是以顾客为对象，充分应对顾客需求的变化是理所当然的。然而，如果拘泥于以往的常识，就不能充分应对这种需求的变化。

面对不断呈现出多样化的顾客兴趣，商店却无多大改变，这难道不就是现状吗？

可以说，如果拘泥于常识，员工就会在“我们是做某某行的，所以不必...”、“通常这样处理就行吧”的思维之中，将种种可能性拒之门外。

并非单纯卖东西的工作在此想请您思考一下，像东急手创馆这样的店铺，应该被称作什么？

百货店、量贩店、家庭中心、兴趣商店、杂货店.....。

迄今为止已有各种各样的叫法。

但我完全没有这些分类意识。

恐怕几乎所有东急手创馆的员工也是这样吧。

“东急手创馆就是东急手创馆”，除此之外想不出还有什么其他叫法。

1976年（昭和五十一年）10月，作为1号店开张的藤泽店正面入口处有个全玻璃墙的工作室。这用零售业的常识是难以想象的。

新开张的第1号店，最吸引顾客注目的地方不是陈列的商品，而是工作室。

看见工作室中员工们拿着各种各样的工具在工作的样子，初次来店的顾客一定会感到惊讶吧。

但我想，仅凭此一点就能让人明白东急手创馆的个性。

因为我们不只是卖东西，而是在提议一种新的生活方式和价值观，所以不拘泥于以往的常识是理所当然的。

更何况每天都在兴致勃勃地想着“接下来该做什么了”呢！

.....

<<服务的细节>>

编辑推荐

零售业“外行”成功打造的非常卖场， 不能卖给顾客的商品 想要采购直升机的店员

<<服务的细节>>

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>