

尊重顾客才是大智慧

■文 / 陈亦权

上世纪初,一个名叫弗洛伦丝的女士在纽约第五大道成立了一家小小的香水公司,为了尽快打开市场,弗洛伦丝要求销售员们要“想尽一切办法把产品卖出去”,可让她没想到的是,销售员们的努力只换取到了短暂的好业绩,从第二个月开始,他们的业绩就开始下滑,最后差不多到了无人问津的地步。

“为什么这么好的香水没人买?”弗洛伦丝纳闷极了。一天,她来到商场静静地观察起了自己的香水专柜,希望能从销售员们的工作中找到某些答案。不久后,一个女士来到了化妆品柜台前,看得出来,她只是随便看看,并不是真想买东西,但销售员可不会错过任何一个机会,立刻就扯开嗓子对那女士喊:“来一瓶香水吧!你一定会满意的。”

“我……我只是无聊走进来看看的,我在外面等我的孩子,我并没有打算买东西。”那个女士说着就打算往外走。

“这款香水一定会给你惊喜的,你再看看呀,它真的是好产品!”销售员一边说着一边拉住了她的手臂,简直就是一副不买就

别想离开架势,那女士有些窘迫地说:“问题是我没有带钱……”

“没有关系,你写一张欠条给我就行了,稍后你把钱送过来,或者我下班后来你家取也行!”销售员拉着她回到柜台边递上了纸笔,最终,那个女士在写了一张欠条后,带着那瓶香水离开了。

眼前的情形引起了让弗洛伦丝的沉思,这个销售员看上去真的很能干,她居然把产品卖给了一个只是随意看看而且没带钱的人,可是这样真的好吗?弗洛伦丝觉得其实那个女士对这次的购物并不满意。为了证实自己的猜测,弗洛伦丝加快两步走过去对那个女士搭讪说:“你喜欢这瓶香水吗?”

“我原本挺喜欢这瓶香水的,但我以后永远也不会再购买了,你没有看到她们的推销简直是多么令人厌烦!”那个女士说着,摇摇头离开了。

弗洛伦丝彻底明白了,自己的销售员虽然又努力又聪明,但缺少了一样最珍贵的东西,那就是“尊重对方”,忽略了站在对方的立场上去体会对方的感受!这样的推销智慧,无疑是在驱赶顾客,让自己的品牌遭到更多人的厌恶。当天,弗洛伦丝马上重新部署了销售策略,把“想尽一切办法把产品卖出去”改成了“尽一切可能让顾客感受到满意”,尊重顾客的选择和需要,哪怕他们的选择和需要是——“我不需要”。

当这个销售策略推行之后,弗洛伦丝的香水品牌果然形象越来越好,顾客们都开始重新接受了他们的产品,仅仅用了半年时间就成为了纽约最响亮的香水品牌之一,这也就意味着,市场的大门被真正打开了。没错,弗洛伦丝的这款香水就是后来被人们誉为“众香之巢”的雅顿香水,而弗洛伦丝就是后来被人们亲切地称为“雅顿夫人”的弗洛伦丝·南丁格尔·格雷厄姆。

“包括曾经的我在内,很多人都以为打开市场就是不遗余力地卖出产品,其实这是完全错误的,如果缺乏了对人的理解与尊重,所有的智慧都是伪智慧,它会让你在收取到短暂的利益之后紧接着就迅速走向失败,所以,只有尊重顾客的选择才是真正的大智慧!”晚年的弗洛伦丝曾这样嘱咐她的后辈们,也正因此,“站在顾客的立场上体会顾客的感受”直到现在依旧是雅顿香水最为重要的企业文化之一。

成功者创造机会

■文 / 周礼

十多年前,一位年轻人在经过英特尔公司的大门时,立即被公司恢弘的气势和舒适的工作环境所吸引。他想,要是自己能在这栋楼里上班,那该多好啊!也许,作为普通人,这样的念头只会一闪而过,然后继续走自己的路。但这位年轻人不是普通人,他觉得一切事在人为,不试试,怎么知道不行呢?退一万步讲,即便自己遭到拒绝,也不损失什么东西,反而增长了见识。就这样,这位年轻人在没有准备任何资料的情况,贸然迈进了英特尔公司的大门。

当人事部经理见到这位不请自来的年轻人时,他感到有几分意外,因为他们公司最近并没有贴出任何招聘的公告。年轻人赶紧说明了来意,并简单地介绍了一下自己。经理听后觉得有些意思,他干了将近十年的人事工作,还是第一次见到这样“大胆”的应聘者。从内心来讲,他十分欣赏年轻人的勇气,甚至有种想要将年轻人收入麾下的冲动,不过,他

还得看看年轻人是不是真有本事。于是,他微笑着对年轻人说,我给你十五分钟的时间,如果你能通过测试,我就破格录取你。

让经理意想不到的,年轻人是一个非常才华的人,他不仅精通计算机和互联网知识,而且交际能力和应对能力也非常强。经过一系列测试,年轻人被录取了,并成为公司的重点培养对象,如今他已坐上了公司部门经理的位置。每每忆及往事,他总是无比感叹地说:“机会不会主动来找你,你得积极行动起来,也许好运就在前方等你。”

无独有偶,还有一位年轻人,他也是一名应聘者,那天,他来到一家著名的上市公司面试,但由于他报名的时间比较晚,被排在了队伍的后面,形势对他十分不利,如果不出意外的话,可能还没有轮到他,公司就已经敲定了人选。年轻人十分着急,他太需要这份工作,如果错过这次机会,他不知道还要等多少年。可急是没有用的,得赶紧想个办法,插队肯定是不行的,谁会把机会让给你呢?唯一的办法就是让主考官把机会留给自己,但要怎

样才能联系上主考官,并给他留下深刻的印象呢?

都说人的潜能是无限的,尤其是在危急时刻,往往能在一瞬间爆发出来。年轻人冥思苦想,终于在几分钟后想到了一个切实可行的办法。他从随身携带的资料袋里取出一张便签,然后在上面写道:尊敬的考官先生,我是108号应聘者某某,请您在见到我之前,不要轻易做出决定。随后,他找到现场的一位工作人员,将封好的便签递给她,说:“请将这封信转交给你们的主考官,这非常重要,请务必准时送达。”工作人员不清楚他是什么来头,只得按他说的去做,将信送到人事部经理那里。人事部经理一看,高兴地说:“这小子真有头脑,正是我们需要的人才啊!”毫无疑问,这位年轻人顺利地通过了考试。

有人说,愚者错失机会,智者善抓机会,成功者创造机会。我们在苦苦盼望别人给我们机会时,是否应该主动寻找机会,甚至创造机会呢?

“阅读改变人生 阅读助我成长”征文

与鬼才贾平凹聊天记——读《常谈一曲江池畔与贾平凹先生走路记》

■ 胡忠伟

最近几日,也仿佛是约好了似的,每天下班后,就一头扎进范超的新语态小说《常谈一曲江池畔与贾平凹先生走路记》里,跟随着大师贾平凹一起走路,一起聊天,一起品茗,一起谈古论今,一起穿越,感知文坛鬼才贾平凹的内心世界和文学秘境……

全书以59走为线索,记述了作者与文坛鬼才贾平凹先生游学曲江池畔的点点滴滴,每一次走路,都是从贾平凹文化艺术馆“曲江七号馆”走起,环绕着曲江,或明月相伴,或小雨微歇,或花香阵阵,如此走上一圈,就又回到馆里,吃茶聊天,走的是文学之旅,走的也是心灵之旅,每走一次,就仿佛“得道”一次,“来时黑漆漆尽灭的路灯,这时竟然都亮了,照耀得回家路一片光明。”岂止是现实之路“一片光明”,就是作者范超,还有我们每一个热爱文学的读者心中的“文学之路”也是“一片光明”了。每一走,都是一次文学大师和文化胜地的奇妙雅集,每一走,都是穿越千年,文坛大家巨匠的心灵兴会。每一次走路,话题尽管不一,但相对集中,都与文学、文化相关,每天边走边说的虽然都是片言只语,但是总不乏吉光片羽、灵光吉言,如不是作者范超是个有心人,用心将此记录下来,好多事好多话往往就说出了也随风飘散了,而能够留下来的,也才是永恒的,留在了这美好的曲江之夜!

2014年8月,在陕西省委宣传部、陕西省作协举办的为青年作家聘任文学导师仪式上,范超荣幸地获聘为陕西省作协主席贾平凹先生的学生,这让他有了更便利的“亲密接触”贾平凹的更多的机会和理由。2007年以来,范超从陕西一家省级报社的编辑记者而华丽转身,投身于西安曲江新区的建设工作,参与重大文化景区、项目和活动的宣传策划工作,同时开始坚持业余创作,先后出版散文集《范超散文》《土天堂》《大地结香》《乡城》《故乡空远》等17本,其作品因接地气、多层次多角度反映了乡村在城市化过程里那如丝如缕的乡愁,多次获奖,也引起了文坛的好评和关注,贾平凹甚至这样说:“现在谁出一本书都不好意思说了,人家范超最近出了一箱子书哈。”

在文化古都西安,在曲江,在满园水光潋滟的曲江之畔,在皓月中天、一湖碧澈的曲江文化生态园,有这样三五同道之人,环绕曲江,夜夜走路,夜夜兴会雅集,走出了气魄,走出了精神。在神奇古老的曲江这片土地上,曾经演绎过多少文化的灿烂,从李白、杜甫、白居易到贾平凹,千年的文脉,穿越曲江,会聚在一起,让人迷醉不已。这是一场文化的盛宴,这是一场文学的雅集,“私想那四时听曲游湖所见,朝花绰约,夜月空明,清光潋滟,雨色迷离,分秒间皆有所感,恰与高人交往所得,大珠小珠落玉盘,自不会空手而归。”夜夜有

高人大家指点迷津,次次有雅士鬼才相伴兴会阔谈,你不想进步都难呀。

即以“第五十走 暂坐”一节范超的妻子与贾平凹所谈为例,每一句都于平凡中见出了精神,“从先生游,字句点拨,涓滴照顾,醍醐豁蒙,受益良多。”当范超的妻子说及做人要实作文要曲时,贾平凹说,作文还是要虚些、曲些,范超年轻、厚道、勤奋,有才华,主要是对文字的感觉好着呢。在范超的妻子说出开始写作时老是坐不下、进入不了状态时,贾平凹附和道“都一样,都一样啊。”在范超的妻子看来,贾平凹还是说得少,他更习惯于倾听,但说的每一句都在点子上,一语点醒梦中人。在贾平凹的“曲江文房”,这里虽然“门檐低小,门牌微妙,极易错过”,但这里“入内则蔚为大观,旷古风流,熙世乐事,不可复道。”在此屋的墙上,有贾平凹手书的“暂坐”二字,日日相对,范超、老郑、小夏、小左、大左等人愣是没看出什么门道,不料范超的妻子看了,却说:“贾老师,您这书法还是中英文结合呀!您看您写的坐字,上面是OK,下面是土字。”大家一看一听,恍然大悟,贾平凹说,谁都没注意,只有你一个看出此中玄机。如此巧解妙对,如此文思泉涌,如此雅集兴会,怎能不让人心向往之、意会缠绵呢。难怪范超每一次离馆回家,出门告辞都觉得了美好,“望天长圆月高挂,玉宇澄澈,路过曲江池,见满池尽盛醇谧清辉。”不亦乐乎!就在这样的走路游学中,范超亲沐贾平凹的文学光辉,看他为读者签名、书法、作画,解难解之事,看他放养乌龟,放养蟾蜍,感受他浓浓文学情怀,感佩他悠悠的普通人的喜怒哀乐和善良、包容的不凡胸怀。

曲江《常谈》,谈出了文学的兴盛之象,也谈出了贾平凹新时期以来一直在文坛上默默耕耘的成功的法宝所在。从不懈怠、稳稳地前行着,像牛一样躬耕着,把生土翻成熟土,把冻土翻成热土,用一本本厚重苍凉的作品为中国文学添砖加瓦、奠基夯土,这就是贾平凹所做出的积极贡献。在与贾平凹走路聊天的日子里,我们“得道”了,我们才会这样认识贾平凹、理解贾平凹:“我们许成为不了他那样有强大定力恒心的人,终生也不会取得他那样的成就,但无论我们从事什么职业,都必须心存这份精神,向往这种境界,孺子可教,素质可染,实者定慧,天下大事只唯老实而勤奋强者得之,点滴机巧断断不可取也!”

如此,那么,在漫漫长夜和漫漫路上,就让我们不抱怨、不解释、不臧否地奋发努力吧!当我们懈怠时,揉揉眼,清醒的,庆幸的,向贾平凹先生看齐,他带着灯,在前面走着。

(《常谈一曲江池畔与贾平凹先生走路记》范超编著,西北大学出版社,2015年01月)

新书推荐

《一位经营鬼才的自白:7—ELEVEN 创始人亲述零售帝国背后的故事》

本书看点:本书是7-ELEVEN创始人、“日本新经营之神”铃木敏文的至诚之作。为了本书的创作,铃木亲自接受了整理者胜见明先生的一对一面访,其内容远非铃木谈话录的集结可比。铃木经营学的最精华之处,都在他本人亲身讲述中被一一道尽。

基本信息:

作者:[日]铃木敏文/著,胜见明/整理
译者:王鹤
出版社:浙江大学出版社
出版时间:2015年7月



说服力:让销售回归简单

外在形象的包装

外在形象的包装主要是指服饰的合理搭配。俗话说“人靠衣服马靠鞍”,我们要想给对方留下良好的第一印象,就要特别注意自己的服饰搭配。

服饰搭配有两个关键,第一是得休。

所谓得休,除了说衣服要合身之外,还强调衣服要讲究颜色搭配。在颜色搭配上,我们一定要舍弃个人的主观喜好,不能你喜欢什么颜色就穿什么颜色,而要以客观的审美标准来决定颜色的选择,这是服装艺术的第一要诀。

通常来说,服装搭配的原则有强烈对比搭配、补色搭配、近似色搭配等,具体到如何选择什么颜色搭配中的颜色,大家可以参考相关的资料,这里不再赘述。

另外,服装搭配也要注意场合。在比较严肃的场合,最好穿正式一点的服装,给人以庄重的感觉;在私人场合,可以穿得休闲一点,给人以放松的感觉;在庆祝、晚会等场合,应尽量穿得鲜亮一点,给人以有活力、个性、风趣的印象。

服装搭配的另一个关键是关注细节。在整体搭配协调的情况下,细节就显得

极为重要了。如果让对方注意到你整洁的白衬衣上有一个黑点,想必他会一直注意这个黑点,并把它想象成你本人的缺点。甚至很有可能,以后每当想起你时,对方首先想到的就是这个可恶的黑点!因此,忽视细节也是导致形象包装失败的因素。在出门之前,一定要仔细检查一遍,看衣饰上是不是存在让对方皱眉的地方。

值得注意的是,有人喜欢用配饰来增加个人魅力,正常来说,这种做法无可厚非,但是在说服的时候这种做法就显得不那么明智了。因为在交流过程中,对方很有可能被你那别致的胸针、精美的项链或奢华的腕表吸引注意力,这显然不是你所希望的。因此,我的建议是:不要佩戴任何可能会吸引对方注意力的配饰。

内在形象的包装

通常人们只注重外表的装点,往往忽视内在的包装,难免让人感觉好像缺少某种“气质”,而没有气质的人,他的影响力和说服力也一定不会多强。

如何培养自己的独特气质?

1.每日静坐冥想

可以每天花点时间冥想。冥想想要静坐,静

坐的时候全身放松,放下所有思虑,让自己的头脑逐渐“空”下来。这种做法有助于我们释放不良情绪,而不良情绪通常是我们看起来烦躁不安的罪魁祸首。静坐不必拘泥于姿势,只要能让自己放松且舒服就好。

呼吸要用腹式呼吸,即吸气时让腹部隆起,呼气时腹部回收,这样可以让我们最大程度地进行吐纳。静坐时,呼吸要保持一定的节奏,比如吸气用2秒,中间屏气4秒,吐气用4秒。另外,如果环境光线较强,还可以戴上眼罩,以减少光线对我们的干扰。

2.多看些书

书的重要性毋庸置疑。多看书——看一些有思想、有内容、能够引发我们思考的书。看书不仅能让我们积累更多的语言词汇,还会让我们的头脑更为敏锐。头脑敏锐了,我们的眼睛就会更明亮,这大概就是所谓的“腹有诗书气自华”了。

和静坐一样,看书也不必每天长时间地看,只要每天抽出一两个小时就足够了,但要注意的,看书时一定要专注,同时用心思考。

3.听听音乐

很多人只把听音乐当成一种消遣,这是一种对音乐的肤浅认识。我们的老祖宗很早之前就发明了音乐,那时的音乐可不仅仅是

用来消遣的,而是用来帮人“通神”的。所谓通神,用当代科学的观点来看就是让人进入某种情绪中。科学研究也表明,音乐会对人的行为产生影响,比如音乐会促使人体的肾上腺素进入血液,从而导致大脑兴奋,解除疲劳。

我知道很多推销员都有一边走路一边听音乐的习惯,并且他们听的多数是比较劲爆的音乐,这种音乐有助于提升激情,帮助他们克服临门的恐惧。

到底听什么音乐最好呢?我很难给出具体的建议。因为不同的人对不同音乐的敏感度是不一样的,比如有些人完全接受不了交响乐,有些人只喜欢听古典乐,而一些年轻人则偏好摇滚乐。结合来讲,舒缓的古典乐会让人变得更理性,而节奏强烈的摇滚乐会让人变得富于激情。当然,我并不是说摇滚乐不如古典乐,毕竟气质也有很多种类,大家可以根据自己的喜好和特质选择音乐类型。

4.保持充沛的体能

充沛的体能会让我们心明眼亮,声音洪亮,举止更有活力,从而增强我们的影响力。想象一下,当你面对一个说话无力无力的说服者,你会由衷地信服他所说的话吗?如果一个活力四射的人站在你面前,你是不是会无形中被他感染?

(未完,待续)



■ 文建祥 / 著

我们都知道第一印象对于人际交往的重要性。这在心理学上被称为“首因效应”。在说服中,你给对方的第一印象也同样意义重大。良好的第一印象使你更容易获得对方的好感,反之,如果你给对方的第一印象很糟糕,那么你说服成功的概率就会大大降低。

其实良好的第一印象并不只是给对方好感,也能在一定程度上增强自己的自信。试想一下,每天早上出门前照镜子时,里面都有一个衣饰得体、面带笑容的自己,你会不会突然变得自信起来?

如何对个人进行形象包装?我们可以把这个问题分为内外两个方面来解答。