

<<感动顾客的秘密>>

图书基本信息

书名：<<感动顾客的秘密>>

13位ISBN编号：9787111255659

10位ISBN编号：7111255658

出版时间：2009-1

出版时间：机械工业出版社

作者：津田妙子

页数：129

字数：72000

译者：渠海霞

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>

<<感动顾客的秘密>>

前言

本书的作者津田妙子是一位了不起的女性。从家庭主妇到东京书法教育正式师范的书法私塾主持，再到人才教育培训讲师，直至成为三大思维教育中心的董事长。

其成长过程中的每一步都饱含着心血和汗水，更重要的是，从她由自卑到自信再到成功的这一系列步骤中，我们可以得到启发，受到鼓舞。

本书虽然是其为资生堂公司所作培训的一个整理，但其内容具有极大的普遍性和号召力。

正如书名“感动顾客”所示，本书由“学会感动”、“不是刻意讨顾客欢心，而是真心喜爱顾客”、“令顾客受益的交流”、“做心态积极、神采奕奕的自己”这四大部分构成。

循序渐进地分析、讲授了如何培养一颗打动顾客的心灵，以及如何与顾客顺利交流，成为令顾客喜爱的自己。

第一章“学会感动”中，从三大思维方式入手，阐述如何培养善于感动的心灵。

“自我肯定思维”具体讲述如何肯定自我；“善待他人思维”详细分析如何做到关爱他人；而“相信未来思维”则是告诉读者如何令自己坚信“付出就有收获”，以提高努力工作、认真做事的积极性。

第二章“不是刻意讨顾客欢心，而是真心喜爱顾客”中，详细说明了如何提升自己的“附加价值”，以实现机器所无法具备的功能和价值，那就是用真心和诚心去感动顾客，用善意和微笑去留住顾客。

通过“真心喜爱顾客”来获得顾客的“真心喜爱”！

第三章“令顾客受益的交流”中，则阐述了要真心为顾客着想，从顾客的立场和利益出发，并且要尽量考虑到每一个顾客的具体需要。

只有这样真心为顾客，而不是单纯为了营业额，才能真正获得顾客的好感与“忠心”。

而在第四章“做心态积极、神采奕奕的自己”中，则是针对培训过程中一些代表性的受训者提问，进行逐一解答。

该部分更是处处闪烁着津田妙子女士独特的智慧和自信之光。

译者在翻译过程中，深深感到该书不仅是一本企业人才培训的实用指南，更是一本自我激励、自我开发的绝佳读本。

它既是作者作为日本培训业界第一女讲师的经验总结，也是她从一个为生活奔波劳碌的家庭主妇到知名企业董事长的成功历程的智慧之谈。

渠海霞 聊城大学外国语学院 2008年11月3日

<<感动顾客的秘密>>

内容概要

资生堂始终以“帮助顾客把自己变得更美丽”为企业理念，正是因为如此，每天工作在资生堂的各个专卖店里负责接待顾客、为顾客提供咨询服务和建议的美丽顾问们，首当其冲应该接受培训并逐步转变待客方式，为顾客营造良好的消费环境，并且通过企业理念的转换，使全体销售人员成为以给顾客带来喜悦为己任的人才。

本书集中收录了津田流派的经营之道，目的是使资生堂公司一万多名美丽顾问能够精神饱满、干劲十足地投入到工作中来。

当然，对于从事其他服务行业的人们也有一定的借鉴意义。

<<感动顾客的秘密>>

作者简介

津田妙子，发散思维教育中心 董事长，从家庭主妇到培训师。
1986年开始学习咨询事务，1987年进入话力研究所。
1990年开始成为企业的人才教育讲师，并以其卓越的说服力而深受好评。
1993年成为独立的培训讲师，并成为三大思维教育中心的董事长。
其培训和演讲以丰富的表现力和感染

<<感动顾客的秘密>>

书籍目录

译者序 聊城大学外国语学院 序言 资生堂株式会社董事长 前言 为美容部员工的诚意而感动 从“满足顾客”到“感动顾客” 感动只能由“心”而生 真心的疏忽 真心需要呵护 第一章 学会感动 “自我肯定思维”——肯定自我 一味地否定自我将导致动力缺乏症 直面优缺点 培养自我肯定思维的四个步骤 练习[积极转换练习] 练习[镜子练习]（基本版） “善待他人思维”——关爱他人 “以心换心”——情绪会传染 练习[善待、支持、关心我们的人] 自己主动去喜欢别人 培养善待他人思维的四个步骤 练习[试着列举出你认为不行的人的优点] 练习[善意变奏曲] “相信未来思维”——坚信付出就有收获 对自己的未来充满期待？ 还是…… 信心改变明天 练习[我的人生时钟] 培养相信未来思维的四个步骤 练习[我现在做的事情一定能进展顺利] 休憩一刻——三种令你人生愉快的思维 最重要的是“自我肯定思维” 不断进行自我鞭策 第二章 不是刻意讨顾客欢心，而是真心喜爱顾客 提升自己的“附加价值” 机器和我，哪个更受欢迎 机器代替不了的“附加价值” 人因人而受伤或感动——机场里的伤人言语 机器所没有的“感情”产生感动 “因为你在所以才再来”是最高的“附加价值” 心灵差距导致的不同——两家专卖店的例子 破除陈规，“追问自我” 练习[追问自我] 感动即惊喜——邮票礼物和两列送行者 做“顾客喜爱”的自己 喜爱别人才能赢得别人的喜爱 …… 第三章 令顾客受益的交流 第四章 做心态积极，神采奕奕的自己 后记

<<感动顾客的秘密>>

章节摘录

“以心换心”：情绪会传染 所谓“以心换心”，反过来说就是要去善待那些对自己友好的人。这也叫做“善意回报”。

那是我上初中时的事情。

尽管我和A的数学考试分数几乎一样，但我的成绩是3，A的却是5。

当时我并不明白其中的原因，所以便气愤地想：“因为A长得比较可爱，所以才受到老师（男性）的偏袒。

真是太过分啦！

”但是，如果是现在的话，就完全可以理解了。

我和A的最大差别就在于对老师的态度。

A似乎特别尊敬数学老师，上课时的态度也非常认真，一有不明白的地方就立即主动积极地向老师请教：“老师，我有问题要问。

”与此相反，我却十分讨厌数学老师，只要稍稍与老师的目光相对，便立即心生厌恶。当然也就不会主动去接近老师，态度也不认真。

那么，从老师的角度来看，自然也就有所差别了。

讲这件事情的意思并不是要教给大家“向人谄媚”或“阿谀奉承”。

这绝不是谄媚或奉承，而是要培养“善待他人思维”，要学会发现别人的优点。

如果能发现对方的优点，也就能产生好感。

以这样的态度对待别人，别人自然也会喜欢你。

这样，也就能得到别人的帮助，并且能够共同分享快乐。

能与周围的人融洽相处，自己也会非常幸福。

如果不具备“善待他人思维”的话，情况又会怎么样呢？

如果别人不喜欢你，无论你拥有多么高明的社交手腕，都将无从施展。

并且，如果只盯着他人缺点，自己的心情也不会好，神情也就会自然流露。

那么，依照“善意回报”定律，对方也不会对你抱有好感。

如果有一个人让你心生厌恶，那他一定也不会喜欢你。

如果你总在心里暗想“虽然我不喜欢那个人，但他（她）好像喜欢我”的话，慢慢地那个人也一定会对你失去好感。

这绝对不是危言耸听，事情真的就是这么神奇。

[善待、支持、关心我的人] 请写出你认为善待、支持、关心你的人的名字。

请再想一想这些人是不是也是你喜欢的人。

自己主动去喜欢别人 事实上，“善待他人思维”与“自我肯定思维”有很大的关系。

善于肯定自己也善于发现别人的优点。

自己主动走出一步，就能友好地看待别人的言行，也就更容易接纳别人。

这样的人便经常处于快乐积极的氛围中。

与此相反，连相处时间最长的自己都难以肯定的人，不知不觉中就容易形成否定一切的毛病，也就更难去肯定别人。

所以，他们每天便紧张兮兮，生活也就常常陷入消极的怪圈中。

不过，也有宽以待己严于律人的“傲慢型”人或者严于律己宽以待人的“自卑型”人。

这些人的压力似乎也很大。

喜欢自己也喜欢别人 快乐 讨厌自己也讨厌别人 紧张 喜欢自己讨厌别人 紧张 讨厌自己喜欢别人 紧张 总之，人生中，被别人喜爱绝对是幸福快乐的事情。

所以，让我们先主动去喜欢别人吧。

<<感动顾客的秘密>>

媒体关注与评论

本书集中收录了津田流派的经营之道，目的是为了本公司一万多名美丽顾问能够精神饱满、干劲十足地投入到工作中来。

当然，对于从事其他服务行业的人们也有一定的借鉴意义。

——资生堂公司董事长 前田新造

<<感动顾客的秘密>>

编辑推荐

衷心地希望读者能够运用“津田魔法”为顾客带来幸福感。

日本培训业界第一女讲师的经验总结，一本企业人才培训的实用指南，更是一本自我激励、自我开发的绝佳读本。

<<感动顾客的秘密>>

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>