

经营之道

成功从回访开始

他是一名大学生,毕业后,四处求职,屡屡受挫。好不容易找到了一份销售员的工作,他十分珍惜这份工作,工作刻苦认真。每销售出去一件商品,他都将客户的地址和联系电话等资料详细地记录下来,闲暇的时候,就给客户打电话,或者上门征求顾客对商品的意见和建议。久而久之,他稳定了一批固定客户,并和这些顾客成了好朋友。半年后,他的销售业绩突飞猛进,一年后,他成了公司的销售标兵,三年后,他成功登上了销售副总的位置。在一次报告会上,谈起自己的成功,他说了这样一句话:成功,从回访开始。

是的,回访,是他的成功秘诀,也是每个成功人士不可或缺的因素。

无独有偶,前几天,我正在上班,突然接到了一个陌生男子的电话,电话里他自称是一名医生,他在电话里详细询问了我儿子的病情,并叮嘱我按时给孩子吃药,如有什么事情,可以随时和他联系。

我忽然想起,三天前,7个月大的儿子高烧不退,我曾抱着儿子去他的诊所诊治过。如今,儿子的病已无大碍,按说,事情到这里已经结束了。可是我接到了他的电话,这让我感到十分意外。电话里他详细询问着孩子现在的情形,问得十分仔细,孩子什么时候吃饭,每顿饭吃了多少,现在还有什么症状,等等。当得知孩子现在已经退了烧后,语气中显得十分兴奋,他提醒我,要按时定量给孩子吃药,注意给孩子测量体温,防止病情反弹。他十分健谈,我们在电话里聊了十多分钟,从孩子的病情,到对小孩的日常照料和护理等,我突然感觉,这不是医生在和患儿家长交流,而是两个父亲在交流育儿心得和经验。

挂断电话,我的心中暖暖的。此后,我和这位医生成了好朋友,每当家人有了不适,我们总会第一个想起他。

作为一名经营者,回访的作用不可小觑,它可以拉近人与人的距离,可以建立起稳定的客源,可以赢得巨额财富。所以,成功,不妨先从回访开始做起。

(刘剑飞)

创业者言

●失败是什么?没有什么,只是更走近成功一步;成功是什么?就是走过了所有通向失败的路,只剩下一条路,那就是成功的路。

●成功是逼出来的,伟大是熬出来的。

●人发展的限制往往来自于思维的限制,而思维的限制却是因为没有看到!

●世界上那些最容易的事情中,拖延时间最不费力。

●企业发展就是要发展一批狼。狼有三大特性:一是敏锐的嗅觉;二是不屈不挠、奋不顾身的进攻精神;三是群体奋斗的意识。

●让我们将事前的忧虑,换为事前的思考和计划吧!

●服务是全世界最贵的产品,所以最佳的服务就是不要服务,最好的服务就是不需要服务。



创业与财富

生意经

选址定位是关键

——看服装店老板陈红丽如何在夹缝中求生存谋发展

□本报记者 李雪婷

“说实话,现在从事什么行业赚钱都不容易,市场竞争激烈,不管是买方还是卖方都讲究性价比。服装行业竞争也很激烈,都是为了获得更多的消费者,促成更多的成交量,对此,我的经验就是首先要准确定位,找准客户群。”3月27日,服装店老板陈红丽对记者说道。

店铺选址和客户群定位是关键

32岁的陈红丽在新区新世纪广场附近的步行街内开了一家服装店,生意也颇为红火。她告诉记者,现在的小服装店要想在商场的品牌店和摆地摊的小商贩中间求生存,真的挺不容易,但是只要定位准确,还是有钱可赚的。

“咱们是小本生意,讲究薄利多销,所以人流量是一个重要指标。人流量达到一定程度之后才

有进店率,才有成交率。‘酒香不怕巷子深’这一条并不十分适合做小本经营的服装店。”陈红丽爽快地说道,“我之所以把店面选在新区步行街,就因为这里人流量大。”

“小服装店最重要的是准确定位自己的客户群,不能眉毛胡子一把抓,什么年龄段的衣服都卖,那样太没有特色了。”陈红丽说,现在服装市场这么庞大,各种服装店数不清,能够让消费者印象深刻的服装店少之又少,要想独占鳌头,就必须有自己的特色,因此,她把服装店的顾客群定位在25岁至35岁之间。“因为这个年龄段的人一般刚参加工作,不讲品牌,而且喜欢款式新颖、时尚的衣服,购置衣服的频率也比较高。”

时刻关注时尚潮流服装新动向

服装的更新很迅速,每年流行的款式、颜色不一样,如果不能

提前把握时尚潮流,就很难赢得年轻顾客的认可。陈红丽经常会从网上找来世界上顶尖的时装周表演视频,用心揣摩时尚流行服饰的最新动向。她说,只有这样,才能在批发服装挑选服装款式时,跟进潮流,抓住消费者所喜欢的服装。“虽然咱们是小城市,可是,年轻人也很时尚,一点也不落后大城市的人。”

不光如此,陈红丽表示,现在年轻人都很喜欢韩国风,所以网络上有一热播的韩剧,她下载来看,不是为了看剧情,而是为了研究电视剧中女主角的服装。“韩国人喜欢色彩鲜明的衣服,一穿上都很精神,很适合20多岁的年轻人穿。你看这是我搭配出来具有韩国范儿的服装,都很时尚,销量很好。”陈红丽热心地指着一套时尚服装向记者介绍。

用心揣摩消费者的购买心理

对于如何抓住消费者的心

理,陈红丽说,消费者的眼光是最锐利的,总想货比三家,花最少的钱买到最具性价比的衣服。“要正确抓住消费者的心,就要用心观察消费者的购买动向,根据消费者的需求和气质来推荐服装,绝对不能为了多卖几件衣服,就向消费者推荐不适合的衣服,那样不是做生意的长久之道。”

如今,在陈红丽的店里,每个月都会有一些固定的顾客光临,时间长了,她们还和陈红丽成了朋友。“起初是因为相中我店里的衣服,后来慢慢熟了,就成了朋友,每次来买衣服,我都会给她们最优惠的价格。咱们不像大商场那样能打折,但是可以和顾客培养感情,多些优惠给老顾客,慢慢地,朋友介绍朋友,忠实的客户也就越来越多了。”现在,陈红丽的顾客愈来愈多,朋友也越来越多。她说,这是做生意的额外收获,下一步,她准备再选个合适的地方开家连锁店,争取把生意越做越大。

赚钱有道

香椿套蛋壳芽嫩价更高

4月5日,洛宁县底张乡苏村村民李保山在香椿地里察看香椿蛋。李保山说,在香椿萌芽时,在其芽体上套上一个空蛋壳,待香椿芽长满蛋壳变得坚实时采下,剥去蛋壳,其脆嫩多汁、美味可口,一撮就能卖七八元,很受城里人的喜爱。

杨远高 李峰 摄

商机无限

全自动洗车店:科技带来利润翻倍

一次外地洗车经历

杜先生是个典型的旅行爱好者,每逢假期就会自驾去全国的各个地方旅行。一次在外地的洗车经历让杜先生萌生了开家自动洗车店的想法。

杜先生回忆说,几年前开车去上海,由于一路的颠簸使汽车已经看不出本来的面目,于是他决定找一家洗车店清洗自己的爱车。当杜先生来到一家洗车店后发现,这里的洗车服务大多是自动的,工作人员只需在电脑上操作就可以完成对车辆的清洗。杜先生经过与工作人员攀谈了解到,原来这种洗车设备叫做全自动洗车机,这不仅省去了人员开支,也使得洗车的速度提高了一倍。

回到西安,杜先生对上海的洗车经历念念不忘。在他看来,虽

然当时西安的洗车市场并不火热,自动洗车店更无处可寻,但这是个商机。看到商机的杜先生并没有急于把店面开起来,而是对西安的市场进行了考察。

经过一系列的调查杜先生发现,近几年随着车辆保有量的增加,洗车店的数量也在不断增加,但在大多数洗车店中还是以人工洗车为主。而使用自动洗车机不仅可以提高洗车的速率,这种机器还可以自动躲避后视镜、天线等以保证汽车不受损害;其次,利用机器清洗可使洗涤效果更好,而且其本身对车辆漆面的磨损程度要比手工清洗低。

自动洗车优势明显

经过前期的考察,杜先生终于把自己的洗车店开起来了。刚

开始,在杜先生的洗车店里只有两个洗车位,一个是人工清洗,另一个是机器清洗。经过一段时间的经营,杜先生感觉使用电脑自动洗车机具有以下几个优点:

快捷高效:人工洗车的平均时间为20~30分/台,电脑洗车为5~8分/台,每小时能洗10台车左右,这个洗车速度是一般洗车店无法比拟的。

环保节水:全自动洗车机洗一台车的耗水量约为100升,以每天洗100台车为例,那么日均节水量就能达到1~2吨。

安全可靠:测试结果表明,电脑洗车100次后车身油漆磨损小于万分之六毫米,而人工洗车的磨损要大于万分之二十毫米。

效率提高 利润翻倍

电脑自动洗车的优势让杜先

生获得了很大的收益,于是他决定放弃自家的人工洗车业务而全部改为自动洗车服务。

自动洗车与人工洗车的利润到底能差多少呢?杜先生给笔者算了这样一笔账:

以人工洗车为例,一个洗车店每天平均洗30台车,每台平均收费为25元,那么一天就有750元的收入,每月收入为2.25万元,算上人工、水电及房租等费用支出1.5万元左右,税前毛利利润可达7500元左右。而自动洗车机保守估计每天可洗50台车,每合车平均收费为35元,那么一天的收入为1750元,每月的收入可达5.25万元,算上人工、水电及房租等费用支出1.2万元左右,税前毛利利润可达4.05万元左右。自动洗车能够带来的利润提升显而易见。

(张舒)

市人民警察培训学校

开展教研经验交流 提高实战教学水平

本报讯 (淇河晨报记者 柯其其 通讯员 刘庆红)“停车,警察路检,请将车辆靠边停下。车内的人员请注意,驾驶人请将车辆熄火并将双手伸出窗外……”这是市人民警察培训学校日前演练的一幕。

随着社会的发展,警务实战技能在抓捕嫌疑人、车辆检查、设卡盘查等警务活动中显得越发

重要。为进一步提高我市民警实战警务技能水平,近日,市人民警察培训学校积极与兄弟地市公安局培训院校联手,特聘请新乡警察学校的专家来鹤进行指导,由于贴近实战,规范操作,以训代练,大力开展教学研究和经验交流,实现了教学资源共享。

此次教学研讨中重点围绕枪支、缉捕、盘查、车检等实战技

能,设置符合实战需要的课题,以案例讲评、情景模拟、互动讨论、对抗演练等方式进行授课,着眼于执勤和实战需要,突出实战训练,规范执勤操作流程。通过教学与实战演练,极大地提高理论教学和实践教学效果,促进了教与学、教与练良性互动,学校教育的教学水平得到了较大提高。

◇中原传真◇

志愿到西部和我省贫困县服务的毕业生快来报名——全省招募620名大学生志愿者

大河报消息 全国大学生志愿服务西部计划和河南省大学生志愿服务贫困县计划已经开始报名,报名5月26日截止。

招募对象为2013年普通高等学校应届毕业生或在读研究生;有志愿服务经历者、西部地区生源、担任过各级团组织学生干部的优先。招募名额为赴新疆维吾尔自治区、新疆生产建设兵团、贵州、西藏等西部地区的350名,赴我省158

个县(市、区)和济源市团委的70名,赴兰考县等19个国家级或省级扶贫开发工作重点县的贫困乡镇的200名。

志愿者将在服务地开展为期1~3年的基础教育、农业科技、医疗卫生等方面的志愿服务工作。

“志愿服务西部计划”可登录xibu.youth.cn报名,“志愿服务贫困县计划”可从www.hnyouth.org.cn下载报名表报名。

去年我省62366人申报“富人税” 工薪阶层占八成 金融业居首位

河南日报消息 4月16日,记者从河南省地税局获悉,截至2013年3月31日,我省共受理年所得12万元以上纳税人自行纳税申报62366人,比上年同期增长了12215人;申报年所得额206.9亿元,比上年同期增长了14.6亿元。

从项目情况看,申报人数最多

的项目为工资薪金所得,申报者54171人次,占申报总人次的80%;分行业情况看,申报人数占前三的行业依次为:金融业(12486人)、制造业(11241人)、采矿业(5999人);受理申报人数排名前5位的地区是:郑州、洛阳、平顶山、三门峡、新乡。

想买高端进口电器,请到明电器看看吧!

4月18日至21日,优惠活动等着您!

本报讯 (记者 岳婷婷)“想买高端进口电器,再也不用东奔西跑了,到鹤壁明电器原装进口旗舰店就全部搞定了,听说开业这几天还有优惠活动,我得赶紧去看看。”4月18日上午11时,记者在淇滨汽车客运总站附近,见到了前去采购电器的李先生。

鹤壁明电器原装进口旗舰店总经理王蔚明告诉记者:“明电器原装进口旗舰店经过两个多月的精心筹备,在4月18日开业了。日系电器的卓越品质备受青睐,而明电器是我市仅有的一家经营多品牌原装进口日系电器的专营店,为我市消费者提供了一个规格、高品质的消费平台。大金、日立、东芝、索尼、三洋等顶尖日系品牌的高端产品,我们明电器都有售。明电器主营冰箱、空调、电视、洗衣机、净

化器、音响等电器产品,具有静音、低能耗、维修率低的特点,如大金3匹柜机空调制暖每小时只耗电0.83度,这是其他品牌无法比拟的。我们坚信‘品质无国界’企业理念,只要你来到明电器,就不会后悔所选。”

“我们的工作人员秉承‘用心做事,追求卓越’的服务理念,尽心竭力为鹤壁消费者提供优质服务。站在客户的角度,为他们推荐最适合的产品。为了庆祝旗舰店开业,我们也为消费者带来了惊喜和实惠。”销售顾问李扬介绍,4月18日至21日,购买日立原装洗衣机或购买空调1柜机3挂机的市民,可获赠价值3980元大金空气净化器;购买冰箱的市民,可获赠洗衣机或32寸LED电视一台,物超所值,不容错过。

工行收款管家,让企业资金往来更轻松

□本报记者 汪丽娜

统计方便,多种渠道助你轻松掌握收款信息

“为帮助企业提高资金使用效率,我们银行推出了收款管家的产品,能帮助客户迅速回笼销售款、劳务费或归集分支机构款项,并对款项来源进行准确区分。”4月18日,中国工商银行鹤壁分行结算与现金管理中心经理韩东辉在接受记者采访时谈道,“使用这项产品,能让企业资金往来更轻松,有效地帮助企业节约人力成本。”

管家“出手”,资金往来马上清晰显现

收款管家是工行鹤壁分行结算与现金管理专业2013年度重点营销产品。韩东辉告诉记者,有些公司的资金往来单位多,交易十分频繁,这些企业的财务人员经常需要一笔一笔地对账。有时货款早已汇出,可由于开户行不同,又得进行跨行处理。如果汇款的付款账号、付款单位的信息丢失,财务人员的麻烦就大了,为了弄清是谁付的款,他们往往要花费很大的精力来处理。

这个时候,收款管家就可以“出手”了。收款管家是用于全面掌握交易对手付款、各分支机构资金流转、经销商资金归集情况的结算产品,尤其适合收款频繁、需要准确区分付款人的客户。

“客户只需要将自己的某个结算账户开通收款管家服务,我们银行就可以为客户批量开立若干收款卡号,帮助客户搞清楚资金往来。”他说,“客户可以根据自己的需要,在卡号和经销商或分支机构间建立起一一对照关系,将每张收款卡名称设为指定的付款人名称,再将收款卡号提

据韩东辉介绍,当付款人需要向客户汇款时,直接存入指定的收款卡号即可,相应资金实时划转到客户开通收款管家服务的结算账户内。“我们银行为客户提供了收款明细清单,方便客户区分账户内的资金来源,该清单还可按照卡号进行汇总,方便客户对其经销商或分支机构进行销售统计。”他说。

“有些收款业务,付款客户数量多、付款笔数多、付款金额雷同,需要频繁处理,我们可以有效区分付款人信息。”韩东辉告诉记者,“在保证收款资金实时入账的基础上,收款管家可以提供收款明细清单,按付款人划分、按时间排列,将付款人、付款账号、金额进行区分、统计,使用起来非常方便。”

“使用收款管家,我们可以按照客户的经营管理惯例需要设置付款人名称或代码信息,并能随时修改。”韩东辉说,“收款管家服务还具有很好的灵活性,客户可以通过企业网银和银行柜面等多种渠道查询收款明细清单,及时了解每个付款人划入资金情况。通过企业网银,还可以查询当日实时收款明细。或者,利用银行提供的交易接口实现实时收款明细查询功能。银行客户经理可在法人客户营销管理系统查询客户收款明细清单。”

韩东辉还介绍了收款管家产品的收费标准:“享受收款管家的服务,一张卡每月50~100元,主动收款的收费标准是一户每月200元。境外收费标准可参照境内标准执行手工收取。各种指令的业务处理,按照本外币转账、汇款业务收费标准收取。”

工行理财产品之窗



热烈祝贺先看病后付费医疗服务模式在市传染病医院运行