

<<铃木敏文的情感经济学>>

图书基本信息

书名：<<铃木敏文的情感经济学>>

13位ISBN编号：9787500091882

10位ISBN编号：7500091885

出版时间：2013-6

出版时间：中国大百科全书出版社

作者：胜见明

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>

<<铃木敏文的情感经济学>>

前言

为什么爱紧张、怕和人说话的人也能成功 作为领导日本最大流通集团7 & i控股公司的董事会会长兼CEO（首席执行官），铃木敏文乍看上去有着两张截然不同的面孔。

一个就是他“爱紧张，怕和人说话”的一面。

铃木从小就特别认生，具体的我们在正文里还会提到，据他本人说，直到现在他也还很不善于与人面对面交谈。

虽然多年以来他一直从事流通业，但却从没干过营业和销售这两样工作。

有一次他被派到店里帮忙，结果他一脸的紧张，上司责斥他是“站在那儿好像要跟顾客吵架”。

虽然如此，他的另一张面孔却是一个深知顾客心理的“心理学经营高手”。

铃木以他那种能够洞察到人的内心深处的独特感觉，在事业和商品开发上取得了一个又一个的成功，被誉为“流通大王”。

像铃木这样一个爱怯场、怕与人说话的人，为什么能成为一个心理学经营的高手呢？

一般来说，不善于与人说话，又没干过营业和销售的人的确不适合在流通企业工作。

实际上，以前每当铃木在公司里提出什么新的建议，总要遭到反对，在周围人的眼里，他“既没干过营业又没搞过销售，懂什么”？

但是，正因为没干过营业和销售，才使他远离了“卖方理由”，养成了凭借自己内心的“买方心理”思考问题的习惯。

这使他能够冲破既有常识的束缚，设想出一个又一个崭新的事业和商品，从而取得了成功。

可见，一个人即使有怯场、认生、怕和人说话、不会说话……这样的缺点，但只要能做到凡事都“从顾客的立场出发”，学会观察顾客心理，缺点也会变成优势，也就一定能取得成功。

受经济萧条大环境的影响，消费者心理冷淡，把钱包看得很牢，东西很难卖出去。

因此卖方很容易陷入“保守心理”，进入守势。

可是铃木却认为，正因为经济不景气，才更应该重新站到人的本质上去理解顾客的心理。

他说：“资本主义社会之所以能站得住脚，归根结底靠的是人的欲望。

景气也罢，不景气也罢，有一点是不变的：人都想吃到更好吃的东西、想住进更舒适的房子、想穿上更高级的衣服……如果没有了欲望，人类社会也就到头了。

就拿穿的来说，多数人喜欢随大流不出格，但也有人喜欢标新立异与众不同，只要是能够满足这种欲望的东西，或者能对人的欲望提供某种刺激，人就会去买。

这就是人的心理，跟景气不景气没关系。

”正因为处在不景气之中，才更需要我们去实践这种能抓住顾客心理、刺激顾客心理的心理学经营方法。

为此卖方自身必须首先摆脱“保守心理”，然后，只要你在工作中大胆创新，不断进取，就一定能吸引买方，消除买方的“消极心理”。

那么具体应该怎么去做呢？

在日本，铃木所实践的经营可以说是最贴近顾客心理的经营，本书的最大目的就是向大家传授铃木的这种心理学经营的精髓。

为什么表达能力很重要 我们来简单介绍一下本书的内容，本书由以下三个部分组成。

第一部笨嘴拙舌也能成功 第二部生意受感情驱动 第三部克服自身的“保守心理” 在第一部里，首先我们向大家介绍铃木平素身体力行的“说话方式”、“表达方式”的诀窍。

铃木因生来不善在人面前讲话，于是便特别注意把自己的意思准确地传达给对方，这种努力使他成了一名大家公认的“讲话高手”。

他说话、表达的技巧并不高深，像“不要搬别人的话来说，自己知道什么说什么”、“尽量引用身边事例和比方”等等，都是学得来做得到的。

为什么说话方式、表达方式很重要呢？

当我们要做一些新的尝试时，首先必须让对方了解今后的工作内容，还需要赢得周围的支持。

问题是，如果碰到对方固执己见听不进去意见，或者想法和自己完全相反的时候，该怎么办呢？

<<铃木敏文的情感经济学>>

这样的时候，对方多半是陷入了一种保守的心理状态。

人为什么容易陷入保守心理呢？

在第一部里也将对此进行分析解明。

也就是说如果熟知了对方的心理，你就可以找到更有说服力的表达方法以及能够打动对方心理的方法，也就自然向成功迈进了一步。

如何在景气低迷中刺激顾客的消极心理，让顾客花钱买东西呢？

第二部里我们将把话题转到经营的最前线，看一看铃木心理学经营到底是怎么做的。

比如，THEPRICE这个由铃木提案、华堂（铃木任会长兼CEO）作为新业态设立的生活支援型量贩店，为什么在消费低迷之中依然取得了成功？

又比如，“以旧换新”、“返现”这些铃木最初构思、后来其他公司都效仿追随的促销活动，是怎样打动了消费者心理的？

还有，为什么7-Eleven（也是由铃木先生任会长兼CEO）的盒饭类在逆境中也能比同行业其他公司的商品更受人欢迎？

这些都能从顾客的心理中找到答案。

关于第三部，克服自身的“保守心理”。

现在是一个前景很不明朗的时代，要想获得成功，就不能总是停留在一个地方，一定要先人一步大胆地挑战新事物。

可是，只要是自己的事情，人往往会出于保身的打算陷入保守心理。

而另一方面，人又都有自我励志的能力，也都蕴藏着挑战的勇气。

那么，要想摆脱自身的保守心理，在事业上取得成功，具体应该怎么去做呢？

在第三部里，我们将通过大量事例，介绍铃木式“事业观、人生观”，并简要说明铃木提倡的“突破式（Breakthrough）思考”。

要想突破眼前的障碍，不能只是停留在过去和现在的延长上，还应该从未来的可能性上获得力量，这就是突破式思考。

用“行动经济学”理论印证铃木式心理学经营手法 本书的另一个特点就是，在书中随处援引“行动经济学”这门年轻的经济学理论对铃木经营手法进行印证。

人的判断和行动在很大程度上受心理及感情的影响，行动心理学正是着眼于这一点并对其进行理论化而形成一门新的学问，因此又被称为“情感经济学”。

当前景气低迷，个人消费越来越受心理因素的左右，行动心理学突然开始受到人们的关注。

早在行动经济学出名之前，铃木就非常重视心理感情因素对消费者判断及行动的影响，在经营上一贯坚持以满足顾客心理为宗旨。

从这个意义上说，行动经济学证实了铃木式心理学经营手法在理论上也是正确的。

本书希望通过具体指出铃木式经营手法与哪些行动经济学理论相吻合，使读者能够同时了解心理学经营的具体方法和理论。

笔者此前还写过两本介绍铃木经营手法的书，一本是《铃木敏文的统计心理学》，另一本是《铃木敏文之“看穿似是而非的谎言”》，详细地介绍了铃木敏文这位稀世经营者不拘一格的经营手法的精髓。

这两本书一共累计销售了20多万册，在韩国、中国台湾也被翻译发行，受到好评。

作为第三本，本书是对铃木式心理学经营手法的一个总结。

“知己知彼，百战不殆”，孙子的这句话告诫我们，只要我们能够理解对方以及顾客的心理，又能对自身有所认识，即使社会是变化莫测的，我们还是能够找到要走的路。

越是身处逆境，就越需要我们去拼搏、去挑战。

衷心期待这本书能够唤醒每一个人内心的自我励志能力，激发每一个人挑战自我的勇气。

这个愿望如果能得到大家的首肯，笔者将不胜荣幸。

胜见明 2010年3月

<<铃木敏文的情感经济学>>

内容概要

本书讲述了日本7-ELEVEN创始人、唯一能与稻盛和夫比肩的“经营之神”铃木敏文的零售经营秘诀和顾客心理学。

铃木敏文用最贴近顾客心理的经营手法，站在人的本质上去抓住顾客心理，刺激消费，并用突破式思维克服保守心理，缔造了7-ELEVEN、华堂的销售神话。

书中原原本本呈现了来自7-ELEVEN、华堂等零售一线的经营技巧，囊括了“经营之神”经营心理学的精华。

<<铃木敏文的情感经济学>>

作者简介

胜见明：日本畅销书作家、新闻工作者。

擅长经营者及企业组织管理研究。

主要著作有《铃木敏文之“看穿似是而非的谎言”》、《铃木敏文的情感经济学》、《铃木敏文的统计心理学》、《SONY的基因》、《革新的本质》、《投注于“光的未来”之研究者精神》等。

<<铃木敏文的情感经济学>>

书籍目录

铃木敏文关于如何善待顾客的65个提示 / 1 序言 / 1 为什么爱紧张，怕和人说话的人也能成功 / 1 为什么表达能力很重要 / 3 用“行动经济学”理论印证铃木式心理学经营手法 / 5 第一部笨嘴拙舌也能成功

第1章话怎么说才能吸引人 / 003 发现有人打瞌睡，一定要把他叫醒 / 003 从小就认生 / 004 【铃木敏文教你这样说】不生搬硬套，知道什么说什么 / 006 怎样克服爱紧张的毛病 / 006 【铃木敏文教你这样说】尽量多用身边事例丰富讲话内容 / 009 如何才能打动人心 / 009 “对中国的听众说日语” / 011 【铃木敏文教你这样说】巧用数字有助提高说服力 / 012 数字叫人信服 / 012 数字就像一把双刃剑，有时也会迷惑人 / 013 【铃木敏文教你这样说】口号喊得再多，也只会左耳进右耳出 / 015 “顾客至上”只停留在嘴上就成了一句空话 / 015 标语换口语，首先得会编故事 / 017 【铃木敏文教你这样说】自我陶醉只能让听者乏味 / 018 卖弄知识效果并不好 / 018 “自我延长”只能让对方厌倦 / 019 要想认识对方必须首先认识自己——“超认知能力”的必要性 / 020 【铃木敏文教你这样说】要想抓住人，心话里得有甜头 / 021 用“小虾”钓“大鱼” / 021 用“我们上司说【铃木敏文教你这样说】靠能言善语不足以说服对方 / 025 谈判桌上赢得美方让步 / 025 【铃木敏文教你这样说】自己觉得“说了”不等于对方就“听了” / 027 如何才能让对方行动起来 / 027 要让彼此脑中的“模式”保持一致 / 029 交流沟通能力最重要 / 032 第2章为什么只要与自己有关，人就容易变得保守 / 034 只要事情与自己有关，人就变得保守 / 034 【铃木敏文的工作艺术指南】“繁盛的店”为什么越来越繁盛 / 035 量贩店THE PRICE旗开得胜 / 035 能达到“当天进货，当天售空”的商品陈列技巧 / 038 【铃木敏文的工作艺术指南】“萧条店”为什么越来越萧条 / 040 “萧条店”容易陷入缩小均衡的恶性循环 / 040 “100元损失”的痛苦两倍于“100元利益”的喜悦 / 042 在卖方眼里“废弃损失”要比“机会损失”大两倍 / 044 纽约的出租车司机为什么挣不到钱 / 045 【铃木敏文的工作艺术指南】为什么会轻易认为“这种商品在我们店卖不动” / 048 人想问题时都喜欢“抄近路” / 048 由一事推万事的“少数法则” / 049 【铃木敏文的工作艺术指南】为什么“自以为是内行的人”更容易出现判断失误 / 052 “锚定效应”——最初的信息影响人的决策 / 052 内行更容易掉进“确证认知偏差” / 054 克服内行与外行的对立——seven银行的成功经验 / 056 最可怕的是判断失误波及全体 / 058 【铃木敏文的工作艺术指南】为什么经营者嘴上说“为顾客着想”，实际上只顾自己的利益 / 060 只有“站在顾客的立场上”思考，才能在行动上敢于牺牲自己的利益 / 060 为避免“无能化”也要随时站在顾客立场上想问题 / 061 “站在顾客立场上”想问题，摆脱思考的偏差 / 063 第3章“眼前的快乐”为什么比“长远的利益”更有吸引力 / 066 是追求“长远利益”还是选择“眼前快乐” / 066 【铃木敏文的工作艺术指南】“眼前利益”为什么比“长远利益”更有吸引力 / 067 明知抽烟有害健康，还是有人要抽烟 / 067 【铃木敏文的工作艺术指南】通过“假设和验证”让机会损失看得见 / 072 损失100的不满，需要获得200的满足来弥补 / 072 有目的地去做，让偶然变成必然 / 076 【铃木敏文的工作艺术指南】一个人左思右想，容易陷入保守心理 / 077 借“对话”之力解放保守心理 / 077 摆脱了恶性循环的经营者 / 080 由守势转向攻势的经营者 / 081 制度化——让每一个人都受保守心理的束缚 / 083 【铃木敏文的工作艺术指南】相对于挑战后失败，人事后悔自己没去挑战 / 084 股票投资家的心理类似于“巨人队球迷” / 084 人没做可能会后悔，但更怕做了以后后悔 / 085 从长远来看人，最终还是要为“没做”而后悔 / 087 第二部生意随情感而动 第三部克服自身的“保守心理”

<<铃木敏文的情感经济学>>

章节摘录

版权页：插图：这家店铺的经营者虽然也知道，如果游客越来越少的话就必须去吸引新的顾客，可是一旦陷入了现状维持的认知偏差就无法做出正确的判断。

为了改变这个现状，督导员提出了这样的建议。

“为了吸引更多的当地居民成为我们的顾客，我们首先在服务上作一些改善吧，这样全年的营业额都会得到提高。

”经营者对这个建议并没有产生兴趣。

于是督导员又想了个办法，为了让经营者把眼光转向地区居民，他建议首先在旅游旺季开展一个卖烤肠的促销活动。

这次经营者又以忙不过来为由拒绝了。

督导员就三番五次地进行说服，最后终于打动了临时店员和打工学生，使这个建议得以实现。

烤肠活动大受欢迎，店员们都积极热情地招呼顾客，使这次活动取得了意想不到的成功，营业成绩在全国范围都成了名列前茅的好成绩。

这次尝试取得的成果作为一个很大的数字摆在了经营者的眼前，使他认识到了挑战的重要性。

从此，他开始挨家挨户地发广告，非常重视吸引当地居民，增加了不少的新顾客。

制度化——让每一个人都不要受保守心理的束缚，一个人若是思前想后，就很容易陷入损失回避的心理，掉进现状维持的认知偏差，就很难迈出新的一步。

这样的時候，就需要督导员提供适当的指导和热情的帮助，把经营者从保守心理的束缚中解放出来。

所以，表达的方式和说服的方法就显得非常重要。

当然，督导员在自己负责的地区一个人进行活动，时间长了也会产生保守心理，掉进思考的陷阱。

为此，对全国将近1700名督导员，公司本部隔周在东京召开OFC会议。

花一整天时间，学习和交流最新的信息及成功经验，公司的最高负责人还通过面对面的直接对话向大家反复强调挑战的重要性。

7—Eleven是一个加盟店和公司总部经营的事业，加盟店只需要专心做好店铺经营和销售，本部则负责后援。

这种共同事业的方式，本身就具备了防止卖方陷入保守心理、防止受启发式思维及认知偏差的影响导致判断失误的作用。

这就是为什么7—Eleven的店铺平均日销售额会比其他连锁店高出10万日元以上的秘密所在。

<<铃木敏文的情感经济学>>

编辑推荐

<<铃木敏文的情感经济学>>

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>