

图解服务的细节009：摸过顾客的脚步，才能卖对鞋



[图解服务的细节009：摸过顾客的脚步，才能卖对鞋_下载链接1](#)

著者:[日] 久保田美智子 著，赵小平 译

[图解服务的细节009：摸过顾客的脚步，才能卖对鞋_下载链接1](#)

标签

评论

纸张不错，就是书有点儿薄，价格有点高

此用户未填写评价内容

很不错的书 自己感觉可以 值得推荐下

东西不错！挺好的！

书不错,值得推荐.书不错,值得推荐.

店铺也是在售卖鞋子，这是量身定制的呀～～暴雨快递员也是风雨无阻把书送到手中，太棒了～

京东商城买了好多东西了，感觉还是不错的。最起码放心购物！

不错 有意义 嗯嗯
短款的火车上骨干vdrh个小时饭局好事分不清的博文，我们的生活品质的话，我们的生活方式、

物流很快，上午下单，下午收到，我是做销售的，希望有学到经验

买了整个系列的，这本还没看，希望不错

同上一条的评价。

这一系列的都收纳了，实用，好评，赞\((\geq \nabla \leq)\)/

让他一个沸腾鱼更丰富发广告嘎嘎嘎嘎姑姑姑父

很好，价格便宜，一直都在京东买

很好的一本书，通俗易懂

领导订了一本，据说是公司高层推荐的，应该还不错

没时间看，希望好看，

内容很实在，都是实战经验，不错

书很薄，有些内容还不错

包装差了点，内容是自己想学的

还可以，日本和中国是有些许差异的

还可以，第一次买，下次还会来

很好，对我个人帮助很大。

好评 京东买书很快

还没有看，应该不错!

商业书籍中值得推荐。

okokok

到货还没有看

很薄，还行

不错的东西

好评……好评……

还可以

还好吧

物流慢

挺好的

很好

不错

没豆

可以

书都烂掉了！

好

内容不错通俗易懂值得推荐收获多快递给力包装好实用分析到位权威简单易学

偶尔听到这本书，决定买下来！留着慢慢看！

商品是否给力？快分享你的购买心得吧~

买了很多书，慢慢看好

虽然书很薄，但字字珍玑，手把手亲传一样

是本好书，值得购买，大家快买啊！

鬼子还是有值得学习的地方

有些内容真让我长了见识

赞一个赞一个赞一个赞一个赞一个

商品不错还会购买好评

非常满意非常满意非常满意

还不错，虽然是讲日本卖鞋的经验，不过对我们也有借鉴意义。

一本很不错的书

看了下，很有感触，总的来说还不错

还没看 不知道内容怎样 标题倒是蛮好的

大甩卖时b出售的鞋
但是，观察e并不是目不转睛地盯着顾客h看，要做到不动声色地观察，k这一点非常重
m要。
就这样，观察结束，做好了跟顾客打招呼的准备，接下来就可u以接近顾客了w。事实
上，对店员来说，接近z顾客应该是最难B的吧。“共C鸣”——接待E顾客的第一步
H边扫除边思考：这双鞋适合什J么样的顾客 送别是新的开始
医生束手无策，店员游刃有余 只有获得顾客的认可，才能称得上是专家 对自己负责
独特的店面装修方Z式 大甩卖时出售的鞋

好教材！好教材！好教材！好教材！好教材！好教材！好教材！

很好很不错

图解C服务的细节00T9：Y摸过a顾客脚no，才能卖对鞋
图解C服务的GI细节00T9：Y摸过ba顾客g的k脚nop，才能卖对鞋
l图解C服务的细节z00T9：Y摸q过a顾客脚noE，才能卖对鞋
图解C服务的GI细节00T9：LY摸过ba顾客g的k脚noPp，才能卖对鞋S
图解C服务的UGI细节00T9：Y摸过ba顾客g的k脚nop，c才能卖对鞋
图解C服务的g细节00T9：Yi摸过a顾客脚lno，才能卖对鞋
图解C服务的细节00T9：Y摸过a顾客脚no，才能卖对鞋

AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA

第5章
一旦有顾客进门，店员无论正在干什么，都要停手，身体朝向e顾客，注视顾客的眼睛
， 5.工作情况（来店h时间、背景等）。服务的j细节013：会切西红柿，就能做餐饮
《图解服务m的细节009：摸过顾客o的脚，才能卖对鞋》是由首r位女性售鞋顾问根据
自己积累了三十六年的工作经验和t知识编辑而成的。《图解服u务的细节009：摸过顾
客脚，才能卖对鞋》简洁明了，共分五章。各篇章围绕“B给予顾客三项满足”（对

购物过程的满足、对所购商品C的满足、对所购商品引以为傲并想再次购买的满足)为中G心,以售鞋服务行业H为例,将店员为顾客服务的过程中需具备的诸多要点总K结了出来。这本书虽然针对的是鞋子卖场的销售,但是O其中的很多道理也同样适用于其他商品的卖场,服务的R成功经验是相通的。书中浓T缩了作者职业生涯的全部经验,很多来自作者实践的事W例,生动有趣。能够为从事X销售服务工作的人员提供参Z考和帮助。

是看到百丽的员工很多人在看,这次入职百丽,自己也买了一本来学习。女鞋卖场可能是百货商场中工作难度最大的卖场,因为这个卖场发生鞋子不合脚或者脚疼的几率非常大。我们每个人,每天都在穿鞋,但是我们对鞋子的了解到底有多少呢?“刚穿的时候有点疼,穿穿就好了”,“买稍大的鞋子脚就不疼了”……有很多人甚至认为,穿新鞋脚疼是理所应当的。日本自1985年创建了“鞋与脚健康协议会”,而本文作者久保田美智子女士就是该组织培养出的日本第一位女性售鞋顾问。售鞋顾问不是简单的鞋子销售人员,而是“鞋与脚的医生”。作者将自己36年的鞋子销售经验在《图解服务的细节009:摸过顾客脚,才能卖对鞋》中倾囊而出:鞋子卖场应该实行跪式服务、通过顾客的手,了解顾客脚、鞋子卖场要准备全身镜、三种脚型适合不同的鞋型、观察顾客的7个要点……作为国内针对鞋子卖场销售的第一本书,《图解服务的细节009:摸过顾客脚,才能卖对鞋》绝对能给鞋子销售人员,乃至任何产品的销售人员震撼性的教育和启示。灵活加以运用,一定能带给顾客空前的满意服务,大大提高卖场的销售额。

[ZZ]写的书都写得很好,[sm]还是朋友推荐我看的,后来就非非常喜欢,他的书了。除了他的书,我和我家小孩还喜欢看郑渊洁、杨红樱、黄晓阳、小桥老树、王永杰、杨其铎、晓玲叮当、方洲,他们的书我觉得都写得很好。[SM],很值得看,价格也非常便宜,比实体店买便宜好多还省车费。

书的内容直得一读[BJTJ],阅读了一下,写得很好,[NRJJ],内容也很丰富。[QY],一本书多读几次,[SZ]。快递送货也很快。还送货上楼。非常好。

[SM],超值。买书就来京东商城。价格还比别家便宜,还免邮费不错,速度还真是快而且都是正版书。[BJTJ],买回来觉得还是非常值的。我喜欢看书,喜欢看各种各样的书,看的很杂,文学名著,流行小说都看,只要作者的文笔不是太差,总能让我从头到脚看完整本书。只不过很多时候是当成故事来看,看完了感叹一番也就丢下了。所在来这里买书是非常明智的。然而,目前社会上还有许多人被一些价值不大的东西所束缚,却自得其乐,还觉得很满足。经过几百年的探索和发展,人们对物质需求已不再迫切,但对于精神自由的需求却无端被抹杀了。总之,我认为现代人最缺乏的就是一种开阔进取,寻找最大自由的精神。

中国人讲“虚实相生,天人合一”的思想,“于空寂处见流行,于流行处见空寂”,从而获得对于“道”的体悟,“唯道集虚”。这在传统的艺术中得到了充分的体现,因此中国古代的绘画,提倡“留白”、“布白”,用空白来表现丰富多彩的想象空间和广博深广的人生意味,体现了包纳万物、吞吐一切的胸襟和情怀。让我得到了一种生活情趣和审美方式,伴着笔墨的清香,细细体味,那自由孤寂的灵魂,高尚清真的人格魅力,在寻求美的道路上指引着我,让我抛弃浮躁的世俗,向美学丛林的深处迈进。合上书,闭上眼,书的余香犹存,而我脑海里浮现的,是一个“皎皎明月,仙仙白云,鸿雁高翔,缀叶如雨”的冲淡清幽境界。愿我们身边多一些主教般光明的使者,有更多人能加入到助人为乐、见义勇为的队伍中来。社会需要这样的人,世界需要这样的人,只有这样才能创造我们的生活,[NRJJ]希望下次还继续购买这里的书籍,这里的书籍很好,非常的不错,。给我带来了不错的现实享受。希望下次还继续购买这里的书籍,这里的书籍很好,非常的不错,。给我带来了不错的现实享受。

很好的书籍很好的学习必备佳品,,希望宣传能给力的,能越做也好,下次还会在来的额,京东给了我不一样的生活,这本书籍给了我不一样的享受,体会到了购物的乐

趣，让我深受体会啊。希望你能越做越好，成长有你有我大家一起来，很好的宝贝。

不错很好的一本书，非常实用。

"[ZZ]写的的书都写得很好，还是朋友推荐我看的，后来就非非常喜欢，他的书了。除了他的书，我和我家小孩还喜欢看郑渊洁、杨红樱、黄晓阳、小桥老树、王永杰、杨其铎、晓玲叮当、方洲，他们的书我觉得都写得很好。[SM]，很值得看，价格也非常便宜，比实体店买便宜好多还省车费。[NRJJ]书的内容直得一读[BJTJ]，阅读了一下，写得很好，[NRJJ]，内容也很丰富。[QY]，一本书多读几次，[SZ]。

快递送货也很快。还送货上楼。非常好。

[SM]，超值。买书就来京东商城。价格还比别家便宜，还免邮费不错，速度还真是快而且都是正版书。读书很有意义，

之所以谈读书的意义，是因为自己也曾遗忘过他的重要。前不久自己在网上无意间搜索到关于自己的一条信息，那是文理学院电台的一次采访记录，本人作为毕业生学长对学弟学妹们的寄语：一本正经强调希望他们一定要多读书，记得当时看到那条信息的时候我感觉很惭愧，因为我似乎很久没有静下心来看书了，毕业到现在不知不觉也快一年了，回首一看，确实成长了不少，与工作不相符的学生气少了许多，但遗憾的是，学生那种好学、爱读书的习惯也渐渐地在消失。“工作了，社交应酬是难免的，要多交朋友！工作很累，娱乐放松也是应该的，要融入社会就应该这个样子，不要搞得跟个学生一样”，这时常是自己给自己找的借口，其实是一种狡辩和不成熟的表现。记得有个周末晚上跟朋友们喝酒、打麻将。凌晨一两点才回去，一个人躺在床上盯着天花板，感受到的是阵阵空虚，我问自己这样的生活有意义吗？回头看看书架上的那几十本书，沾满了灰尘，恰似自己读书的激情被一种消极的生活态度所掩盖，一种悲凉的情绪笼罩在心头，不知道是为书还是为自己！喧闹繁华的生活时常让我感到浮躁，无法沉下来学习，反过来又让自己更加的觉得生活乏味。每当我远离书本，而把时间浪费在无谓的消遣上时，脑海里面时不时会出现一个声音：“你在挥霍青春！”。[NRJJ]"

"[SM]在书店看上了这本书一直想买可惜太贵又不打折，回家决定上京东看看，果然有折扣。毫不犹豫的买下了，京东速度果然非常快的，从配货到送货也很具体，快递非常好，很快收到书了。书的包装非常好，没有拆开过，非常新，可以说无论自己阅读家人阅读，收藏还是送人都特别有面子的说，特别精美；各种十分美好虽然看着书本看着相对简单，但也不遑多让，塑封都很完整封面和封底的设计、绘图都十分好画让我觉得十分细腻具有收藏价值。书的封套非常精致推荐大家购买。

打开书本，书装帧精美，纸张很干净，文字排版看起来非常舒服非常的惊喜，让人看得欲罢不能，每每捧起这本书的时候

似乎能够感觉到作者毫无保留的把作品呈现在我面前。

作业深入浅出的写作手法能让本人犹如身临其境一般，好似一杯美式咖啡，看似快餐，其实值得回味

无论男女老少，第一印象最重要。”从你留给别人的第一印象中，就可以让别人看出你是什么样的人。所以多读书可以让你感觉你知书答礼，颇有风度。

多读书，可以让你多增加一些课外知识。培根先生说过：“知识就是力量。”不错，多读书，增长了课外知识，可以让你感到浑身充满了一股力量。这种力量可以激励着你不断地前进，不断地成长。从书中，你往往可以发现自己身上的不足之处，使你不断地改正错误，摆正自己前进的方向。所以，书也是我们的良师益友。

多读书，可以让你变聪明，变得有智慧去战胜对手。书让你变得更聪明，你就可以勇敢

地面对困难。让你用自己的方法来解决这个问题。这样，你又向你自己的人生道路上迈出了一步。

多读书，也能使你的心情便得快乐。读书也是一种休闲，一种娱乐的方式。读书可以调节身体的血管流动，使你身心健康。所以在书的海洋里遨游也是一种无限快乐的事情。用读书来为自己放松心情也是一种十分明智的。

读书能陶冶人的情操，给人知识和智慧。所以，我们应该多读书，为我们以后的人生道路打下好的、扎实的基础！读书养性，读书可以陶冶自己的性情，使自己温文尔雅，具有书卷气；读书破万卷，下笔如有神，多读书可以提高写作能力，写文章就才思敏捷；旧书不厌百回读，熟读深思子自知，读书可以提高理解能力，只要熟读深思，你就可以知道其中的道理了；读书可以使自己的知识得到积累，君子学以聚之。总之，爱好读书是好事。让我们都来读书吧。其实读书有很多好处,就等有心人去慢慢发现.

最大的好处是可以让你有属于自己的本领靠自己生存。

最后在好评一下京东客服服务态度好,送货相当快,包装仔细! 这个也值得赞美下希望京东这样保持下去,越做越好 [QY]"

我是平时赚钱同时没事时看的,觉得可以看看不同行业的服务细节.

顾客教给我待客的本质 ￥31.40(6.6折) 第1章 分三次与顾客打招呼的原因

店方不想b接待的顾客 独特的店面装修方式

对第二种顾c客，说过“欢迎光临”之后，再加上一句“请慢慢看”，然后e让顾客在店里随便看就可以了。而对那些有购物目的的顾客f，则应进入观察阶段，要了解她们的喜好等必要信g息。 0条 (0%好评) 逆势增i长：低增长时代企业的八大制胜战略

(0%好评) 0条 ￥23.40(6.5折) (0%好评) 西方经济社会思想名著译丛：人j的权利 (0%好评)

j0条 欢l迎来到我的卖场 第2章 抓住顾客心理的接近谈话术 越忙的时候越要周到

只有获得顾客的认可，才能称得上是专家 对待m投诉，最m初的处理方式是关键

认真观察o，了解顾客喜好 4.发型（头发颜色、长、o短、直、卷等）。

选址！o选址！选址！ 0条 科特勒营销思想精粹大全集p (0%好评) 0q条 ￥27.30(7.8折)

(0%好评) 0条 ￥26.20(6r.9折) (0%好评)s

美学s与艺术丛书·艺术的语言：通往s符号理论的s道路 0条 欢迎t来到我的卖场

从迎来到送往 通过与顾客产生共鸣来了解顾客的需求 接待团体顾客有诀窍

与顾v客交流的乐趣胜过销售商品 不断变化的销售体系

w扫除和早会结束w以后，就到了开店时xi间。 5.工作情况（来店时间x、背景等）。 0条

(0%好评) 0y条 ￥30.00(7.9折) 0条 张大旗语言点化z ￥21.40(z6.2折) 0条 ￥9.50(10折) 0条

¥A27.10(7.2折) 有多少名顾客B就有多少本“待客指南” 跪式服务才是待客之道

售鞋顾C问如何为顾客测D量 接待拥有纤细美足的顾客要从赞美开始

店员工作开E心，顾客购物舒心 大甩卖时G出售的F鞋

F但是，观察并不是目不转睛地盯着顾客看，要做到不G动声色地观察，这一点非常重要。

I 0条 ￥22.80(7.2折) (H0%好评) 蔚蓝图腾·雅J居乐·清水湾全程品牌营销实案

(0%好评) 管理的良J言 (0%好评) 0条 ￥23.70(7.9折) 0条 ￥28.40(7.2折)

对鞋子了解甚少的我们 认真观察，了解L顾客喜好 不同场合的待客能力

进口M鞋不合脚怎么办 调动自己的积极性 采购的视角N 观察有以下七个要点。

在卖鞋过程中，要想正确认识顾客的脚步，必须先了解脚的形状。脚的形状分为三种：埃及型、希腊P型和方型。埃及型的脚大脚趾最长，希腊型Q的脚第二个脚趾（手的食指

）比大脚趾长，方型脚脚趾长度都差不多，整体呈S方形。(0%好评)

借助别人的力量壮大自己 (0%好评) 华为哲学概论 ￥19.60(6.6折) 0条 (0%好评) 0条

工作难度最U大的卖场 以自己的脚为标准，了解鞋的信息 注重款式的顾客X

在喜事、法事场合穿的鞋应该如何选择 什么样的卖场容易招揽顾客

我有一个习惯，从顾客进入卖场的那一瞬间开Y始观察顾客Y：大概多大年纪、穿什么色

系的衣服、什么样的鞋子Z、什么样的装扮等等。

（前面还有一个序章，大家不要漏看。）石村，位于苍莽山脉中，四周高峰大壑，茫茫群山巍峨。清晨，朝霞灿灿，仿若碎金一般洒落，沐浴在人身上暖洋洋。一群孩子，从四五岁到十几岁不等，能有数十人，在村前的空地上迎着朝霞，正在哼哈有声的锻炼体魄。一张张稚嫩的小脸满是认真之色，大一些的孩子虎虎生风，小一些的也比划的有模有样。一个肌体强健如虎豹的中年男子，穿着兽皮衣，皮肤呈古铜色，黑发披散，炯炯有神的眼眸扫过每一个孩子，正在认真指点他们。“太阳初升，万物初始，生之气最盛，虽不能如传说中那般餐霞食气，但这样迎霞锻体自也有莫大好处，可充盈人体生机。一天之计在于晨，每日早起多用功，强筋壮骨，活血炼筋，将来才能在这苍莽山脉中有活命的本钱。”站在前方、指点一群孩子的中年男子一脸严肃，认真告诫，而后又喝道：“你们明白吗？”“明白！”一群孩子中气十足，大声回应复面红颜。山中多史前生物出没，时有遮蔽天空之巨翼横过，在地上投下大片的阴影，亦有荒兽立于峰上，吞月而啸，更少不了各种毒虫伏行，异常可怖。“明白呀。”一个明显走神、慢了半拍的小家伙奶声奶气的叫道。这是一个很小的孩子，只有一两岁的样子，刚学会走路没几个月，也在跟着锻炼体魄。显然，他是自己凑过来的，混在了年长的孩子中，分明还不应该出现在这个队伍里。“哼哼哈嘿！”小家伙口中发声，嫩嫩的小手臂卖力的挥动着，效仿大孩子们的动作，可是他太过幼小，动作歪歪扭扭，且步履蹒跚，摇摇摆摆，再加上嘴角间残留的白色奶渍，引人发笑。一群大孩子看着他，皆挤眉弄眼，让原本严肃的晨练气氛轻缓了不少。小不点长的很白嫩与漂亮，大眼睛乌溜溜的转动，整个人像是个白瓷娃娃，很可爱，稚嫩的动作，口中咿咿呀呀，憨态可掬。这让另一片场地中盘坐在一块块巨石上正在吞吐天精的一些老人也都露出笑容。就是那些身材高大魁梧、上半身赤裸、肌腱光亮并隆起的成年男子们，也都望了过来，带着笑意。他们是村中最强壮的人，是狩猎与守护这个村落的最重要力量，也都在锻体，有人握着不知名的巨兽骨骼打磨而成的白骨大棒，也有人持着黑色金属铸成的阔剑，用力舞动，风声如雷。生存环境极其恶劣，多洪荒猛兽毒虫，为了食物，为了生存，很多男子还未成年就过早夭折在了大荒中，想要活下去，唯有强壮己身。清晨用功，无论是成年人，亦或是老人与孩子，这是每一个人自幼就已养成的习惯。“收心！”负责督促与指导孩子练功的中年男子大声喊道。一群孩子赶紧认真了起来，继续在柔和与灿烂的朝霞中锻炼。“呼……咿呀，累了。”小不点长出了一口气，一屁墩儿坐在了地上，看着大孩子们锻炼体魄。可仅一会儿工夫他就被分散了注意力，站起身来，摇摇摆摆，冲向不远处一只正在蹦蹦跳跳的五色雀，结果磕磕绊绊，连摔了几个屁墩儿，倒也不哭，气呼呼，哼哼唧唧爬起来再追。“好了，收功！”随着一声大喝，所有孩子都一阵欢呼，揉了揉酸疼的手脚，而后一哄而散，冲向各自的家中，准备吃早饭。老人们都笑了，自巨石上起身。而那些身材健壮如虎的成年人则是一阵笑骂，数落着自己的孩子，拎着骨棒与阔剑也快步向自家中走去。石村不是很大，男女老少加起来能有三百多人，屋子都是巨石砌成的，简朴而自然。在村头有一截巨大的雷击木，直径十几米，此时主干上唯一的柳条已经在朝霞中掩去了莹光，变得普普通通了。“噢，居然有土龙肉，给我一块！”这些孩子都很活泼与好动，即便吃饭时也都不太老实，不少人抱着陶碗从自家出来，凑到了一起。石村周围草木丰茂，猛兽众多，可守着大山，村人的食物相对来说却算不上丰盛，只是一些粗麦饼、野果以及孩子们碗中少量的肉食？

[ZZ]写的很好，感觉书还不错 还没有仔细看 东西写得比较详细

“我只要在搜索框内输入[SM]、[ZZ]，就会有好多书摆在我面前供我挑选，价格方面还可以打折，这样便捷与优惠的购书方式我怎么可能不选择呢！”经常在网上购物的弟弟幸福的告诉我。据调查统计，当前网上书店做得较好的的网站有京东等。现在大街小巷很多人都会互相问候道：“今天你京东了吗？”，因为网络购书已经得到了众多书本爱好者的信任，也越来越流行。基于此，我打开网页，开始在京东狂挑书。一直想买这书

，又觉得对它了解太少，买了这本书，非常好，喜欢作者的感慨，不光是看历史或者史诗书，这样的感觉是好，就是书中的字太小了点，不利于保护视力！等了我2个星期，快递送到了传达室也不来个电话，自己打京东客服查到的。书是正版。通读这本书，是需要细火慢烤地慢慢品味和幽寂沉思的。亲切、随意、简略，给人洁净而又深沉的感触，这样的书我久矣读不到了，今天读来实在是一件叫人高兴之事。作者审视历史，拷问灵魂，洋溢着哲思的火花。人生是一段段的旅程，也是需要承载物的。因为火车，发生过多少相聚和分离。当一声低鸣响起，多少记忆将载入历史的尘梦中啊。其实这本书一开始我也没看上，是朋友极力推荐加上书封那个有点像史努比的小人无辜又无奈的小眼神吸引了我，决定只是翻一下就好，不过那开篇的序言之幽默一下子便抓住了我的眼睛，一个词来形容——“太逗了”。据悉，京东已经建立华北、华东、华南、西南、华中、东北六大物流中心，同时在全国超过360座城市建立核心城市配送站。是中国最大的综合网络零售商，是中国电子商务领域最受消费者欢迎和最具有影响力的电子商务网站之一，在线销售家电、数码通讯、电脑、家居百货、服装服饰、母婴、图书、食品、在线旅游等12大类数万个品牌百万种优质商品。选择京东。好了，现在给大家介绍两本好书：

《爱情急救手册》是陆琪在研究上千个真实情感案例，分析情感问题数年后，首次集结成的最实用的爱情工具书。书中没有任何拖沓的心理和情绪教程，而是直接了当的提出问题解决问题，对爱情中不同阶段可能遇到的问题，单身的会遇到被称为剩男（剩女）的压力、会被家人安排相亲、也可能暗恋无终，恋爱的可能会遇到种种问题，而已婚的可能会遇到吵架、等问题，所有问题一一给出解决方案。陆琪以闺蜜和奶爸的语重心长告诉你各种情感秘籍，让你一看就懂，一做就成。是中国首部最接底气的爱情急救手册。《谢谢你离开我》是张小娴在《想念》后时隔两年推出的新散文集。从拿到文稿到把它送到读者面前，几个月的时间，欣喜与不舍交杂。这是张小娴最美的散文。美在每个充满灵性的文字，美在细细道来的倾诉话语。美在张小娴书写时真实饱满的情绪，更美在打动人心的厚重情感。从装帧到设计前所未有的突破，每个精致跳动的文字，不再只是黑白配，而是有了鲜艳的色彩，首次全彩印刷，法国著名唯美派插画大师，亲绘插图。两年的等待加最美的文字，[SM]，就是你面前这本最值得期待的新作。

我看了这本书籍很好，有不错的感想。认真学习了这本书，给我几个感受

①多向互动，形式多样。互动的课堂，一定的活动的课堂，生活的课堂。互动的条件：平等、自由、宽松、和谐。互动的类型师生互动、生生互动、小组互动、文本互动、习题互动、评价互动。互动的形式：问

题质疑、成果展示、心得交流、小组讨论、合作学习、疑难解析、观点验证、问题综述。

②民主平等是指在学术面前人人平等，在知识面前人人平等。不因家庭背景、地区差异而歧视，不因成绩落后、学习困难遭冷落。民主的核心是遵照大多数人的意志而行事，教学民主的核心就是发展、提高多数人。可是总有人把眼睛盯在几个尖子学生身上，有意无意地忽视多数学生的存在。“抓两头带中间”就是典型的做法。但结果往往是抓“两头”变成抓“一头”，“带中间”变成“丢中间”。教学民主最好的体现是以能者为师，教学相长。信息时代的特征，能者未必一定是教师，未必一定是“好”学生。在特定领域，特定环节上，有兴趣占有知识高地的学生可以为同学“师”，甚至为教师“师”。在教学中发现不足，补充知识、改善教法、提高效益，亦可谓“教学相长”。

③我们的教师为了控制课堂，总担心秩序失控而严格纪律，导致紧张有余而轻松不足。轻松的氛围，使学生没有思想顾忌，没有思想负担，提问可以自由发言，讨论可以畅所欲言，回答不用担心受怕，辩论不用针锋相对。同学们的任何猜想、幻想、设想都受到尊重、都尽可能让他们自己做解释，在聆听中交流想法、沟通中达成共识。

④关系和谐，才能有轻松愉快；关系融洽，才能够民主平等。生生和谐、师生和谐、环境和谐、氛围和谐，都需要教师的大度、风度与气度。与同行斤斤计较，对学生寸步不让，艰难有和谐的课堂。和谐的关键在于善待“差生”，宽容“差生”。

⑤教学生抓重点。教学难免有意外，课堂难免有突变，应对教学意外、课堂突变的本领，就是我们通常说的驾驭课堂、驾驭学生的能力。对教师来说，让意外干扰教学、影响

教学是无能，把意外变成生成，促进教学、改进教学是艺术。生成相对于教学预设而言，分有意生成、无意生成两种类型；问题生成、疑问生成、答案生成、灵感生成、思维生成、模式生成六种形式。生成的重点在问题生成、灵感生成。教学机智显亮点.随机应变的才智与机敏，最能赢得学生钦佩和行赞叹的亮点。教学机智的类型分为教师教的机智、学生学的机智，师生互动的机智，学生探究的机智。机智常常表现在应对质疑的解答，面对难题的措施，发现问题的敏锐，解决问题的灵活。教育智慧求妙点.从知识到能力，从情感到智慧，教育逐步进入它的最佳境界。教育智慧表现为对教育本质的要求，对教育规律的把握，对教学艺术的领悟，对教学特色的追求。

（日）久保田美智子写的的书都写得很好，[]还是朋友推荐我看的，后来就非非常喜欢，他的书了。除了他的书，我和我家小孩还喜欢看郑渊洁、杨红樱、黄晓阳、小桥老树、王永杰、杨其铎、晓玲叮当、方洲，他们的书我觉得都写得很好。图解服务的细节009摸过顾客脚，才能卖对鞋，很值得看，价格也非常便宜，比实体店买便宜好多还省车费。书的内容直得一读女鞋卖场可能是百货商场中工作难度最大的卖场，因为这个卖场发生鞋子不合脚或者脚疼的几率非常大。我们每个人，每天都在穿鞋，但是我们对鞋子的了解到底有多少呢刚穿的时候有点疼，穿穿就好了，买稍大的鞋子脚就不疼了有很多人甚至认为，穿新鞋脚疼是理所应当的。日本自1985年创建了鞋与脚健康协议会，而本文作者久保田美智子女士就是该组织培养出的日本第一位女性售鞋顾问。售鞋顾问不是简单的鞋子销售人员，而是鞋与脚的医生。作者将自己36年的鞋子销售经验在图解服务的细节009摸过顾客脚，才能卖对鞋中倾囊而出鞋子卖场应该实行跪式服务、通过顾客的手，了解顾客脚、鞋子卖场要准备全身镜、三种脚型适合不同的鞋型、观察顾客的7个要点作为国内针对鞋子卖场销售的第一本书，图解服务的细节009摸过顾客脚，才能卖对鞋绝对能给鞋子销售人员，乃至任何产品的销售人员震撼性的教育和启示。灵活加以运用，一定能带给顾客空前的满意服务，大大提高卖场的销售额。，阅读了一下，写得很好，图解服务的细节009摸过顾客脚，才能卖对鞋是由日本首位女性售鞋顾问根据自己积累了三十六年的工作经验和知识编辑而成的。图解服务的细节009摸过顾客脚，才能卖对鞋简洁明了，共分五章。各篇章围绕给予顾客三项满足（对购物过程的满足、对所购商品的满足、对所购商品引以为傲并想再次购买的满足）为中心，以售鞋服务行业为例，将店员为顾客服务的过程中需具备的诸多要点总结了出来。这本书虽然针对的是鞋子卖场的销售，但是其中的很多道理也同样适用于其他商品的卖场，服务的成功经验是相通的。书中浓缩了作者职业生涯的全部经验，很多来自作者实践的事例，生动有趣。能够为从事销售服务工作的人员提供参考和帮助。日本经济经过高速发展，社会很快向以服务业为代表的第三产业进化。对于目前尚处于发展中国家行列的中国来说，日本服务行业的经验给我们现今以及未来在服务行业领域的发展提供了很好的借鉴，内容也很丰富。，一本书多读几次，认真观察，了解顾客喜好扫除和早会结束以后，就到了开店时间。一旦有顾客进门，店员无论正在干什么，都要停手，身体朝向顾客，注视顾客的眼睛，微笑致意欢迎光临。然后，像要给顾客带路一样，稍微向后移动身体。因为人都有跟着活动的物体行动的习惯，这样做就可

[图解服务的细节009：摸过顾客脚，才能卖对鞋 下载链接1](#)

书评

