



## 生熟之間

**商**行的興衰如股票漲跌，不只憑機運，端賴頭家獨特的經營風格和待人理念。摸索學習的過程中，還來不及整理出一套純熟模式，首先嚐到了與客人互動所產生的奇妙體驗。

人愛嚐鮮，也沒人愛吃苦頭，提供物美價廉的服飾和親切周善的服務，頗吸引以節儉民風聞名的當地顧客。但在微薄利潤的煎熬下，只能以「慘澹經營」四字形容。當然啦！尚待磨練的「談判」技巧也未到火候，以致常敗陣在咄咄逼人、滿臉殺氣的利嘴上而心有不甘；而宣傳無分「內外」的理念，更需要非同小可的勇氣才能從容上陣。畢竟生意與人情都得兼顧，拿捏不好，錢財事小，無端招惹是非，更是一身跳進黃河都洗不清的腥羶。

有些熟人（比方自家人、親朋好友）諒解經營難處，不會在價目上刻意刁鑽，甚至慷慨解囊相助。但熟人不一定是熟客，他們可能礙於情面，不得不前來捧場照顧，即使衣服不合穿，買了送人亦無妨，人情嘛！而生客若心悅誠服的接受了第一次買賣，再度光臨的可能性極高，一回生，二回熟，成為最穩固的支持陣容。這些客人，刚开始或許萬般挑剔、殺價猛烈，一旦回流，卻往往是最不計較、和樂易處之人。千萬別誤會這就是恆常的道理，想當然爾嘛！事實上，情況常有意想不到的大逆轉！阿莎力的生客不在少數，喜歡就帶走，絕不囉唆！在迫切需求和不時興講價的性格下，帶動更大的服務熱情，使冰冷交易頓時改觀為賓主盡歡的溫馨場面。可惜的是，這類客人多半再次難逢。

至於熟人嘛！爲了牽扯抬抬身價，祭出祖宗八代與你沾親帶故；或搬弄同行、同僚、同鄉等關

係與你拉近距離。總之，親上加親的動作，擺明了自己人還好意思賺錢的流氓性格！聽客人舉證歷歷、言之鑿鑿，天花亂墜、意亂情迷的關係，彷彿可以煎焦一客牛排，唬人的很！但自個兒內心卻充滿狐疑吶喊：先生小姐，我們好像不認識耶！？他們並非省油之燈，利用這層吹彈可破，卻又虛實真假、曖昧不清的吊詭關係，將你玩弄股掌，先如可愛貓咪般熟絡投誠，再如兇狠獅子猙獰大口。原以爲是利多的「關係」，常翻臉無情地成爲交易終結的最大阻礙！

但有些投機份子萬萬不能成爲熟客，越熟越是犯了商家大忌！在這僻靜的小鎮，就出了幾位名女人。前幾次交易，刻意留下「好顧客」的形象；當關係成熟時，頭家爲討好「好顧客」，任其奇怪要求都使得，最後才知上當。這些個名女人，錢多得啣嚙響，數十萬巨款帶出門猶面不改色。卻有個驚人怪僻：購買新穎光鮮的商品不落人後，但也喜好賒欠，幾經催討，臉皮厚得彷彿無事。一枝眉筆200元，積欠2年，才心不甘情不願付帳；挑了7套衣服回家試穿，結果一天穿一套出門，這之間打電話遍尋不著，第七天才皆以不中意送還。若非衣服沾上無法騙人的油漬，客人抵死不認帳。最後吵得頭家以成本價殺出，也只能自認倒楣！唉！此種行徑，豈不怪哉？

感情要掌握濃淡，經營之道，似乎更著眼此處。像是無法擺脫的魔力，驅使人有點黏又不需太黏，生熟之間，QQ的剛剛好，讓彼此都有協商的彈性，也不至傷和氣。尺度唯心、誠信在人，但問客官：您要幾分熟？