



## 利益之外

**不**景氣的影響，銀行縮銀根，人民縮荷包，即使收入穩定者，眼見局勢如此，也大有過苦日子、節省開銷的準備。惡性循環下，百業蕭條。連看病、結婚能拖就拖，更別說身外物—服飾了。本來想買兩件的，忍痛只買一件；不急著穿的，非等到最低折扣不下手。說法都是：家裡衣服很多，不缺這幾件；卻又忍不住想看、想穿，試了數十套，好不容易決定買了，都聰明祭出「不景氣」這殺手，可憐乞求也好、威脅恐嚇也罷，總之告訴你：不景氣，能賣多少是多少，別想賺錢！為了在不景氣中求生存，心中再不悅，也得嘻皮笑臉來軟化客人心態，賺取微薄利潤苦撐度日。

為了重振業績，各家想盡辦法、使出渾身解數在服飾、人情上佈局打點。表面同仇敵愾，私底下較勁氣氛濃厚、火藥味十足。看起來最大的競爭對手是號稱龍頭的老店，屹立20載，實力不在話下。不論是應答或銷售技巧，見識過的莫不豎起大拇指：厲害！每每看見店門口滿滿的機車，就叫人好生羨慕！當市場一片愁雲慘霧，她的業績也深受影響，為找回流失的顧客，只見她不斷挖空心思變化菜色，勢必要超越我們，才能鞏固其龍首地位。在客人前動嘴皮子，數落其他衣服的不是，早已司空見慣；甚至在背後使一個眼神，客人便乖乖就範：抱歉，我先到那裡，待會兒再過來。堪稱高手中的高手！

夾雜之間的還有一家服飾店。由於服飾的年齡層和老店相仿，品味則與我們近似，自然形成一絕妙三角張力。老店幾乎和她正衝，反正一天沒事，一雙精明眼睛骨碌骨碌瞧。自己沒生

意，別人也沒生意，倒平衡些；自己沒生意，別人門庭若市，那可不得了。尤其眼見自己的客人轉戰他處，簡直要吹鬍子瞪眼啦！所以老店保密防諜的措施是出名的，整天緊迫盯人不打緊，一逮到確實證據，便電話炮轟，對客人曉以大義、使之明瞭忠心不貳的做人道理。客人礙於情面，紛紛撇清關係或找掩蔽避人耳目。聽聞有客人得透過電話點選，再由市場後巷接應拿回試穿，好像做了虧心事一般驚悚。買衣原是犒賞自己、妝扮自己，是賞心悅目的事，結果花錢換來的卻是人情風險，又何苦來哉呢？

有位小姐開始也是為此苦惱，擔心隔壁老闆娘看到，只好特意走遠路再彎回來。後來自己想想：又沒有做錯事，何必畏縮躲藏？可一旦對面撞見，更是尷尬得很。起先那老闆娘趁客人不在，再三告誡這客人不好做，挑的很！又當著客人面前，氣呼呼抱怨一堆瑣事。客人深知這下沒完沒了，便大方先到她那兒走走，看無中意喜歡的，彼此也就莫可奈何。不消說，自此這位小姐也就從那位老闆娘熱情恭奉的名單中剔除。

生活的實際面，的確不允許我們太過濫情。但時下許多業務員、推銷員都打著「交朋友」的堂皇旗幟，作為談判前關係建立的礎石，說得多麼窩心動聽，目的達成卻逃離的遠遠的，處處找藉口塘塞；要不把你緊抓不放，終生對此人忠誠。更別說交易不成，仍能歡喜收場。我在這之中猶豫矛盾，試圖找出自己喜歡的風格走向。也磨練自己，在利益之外，真能與人交心。讓到小店的客人感受到的是快樂、真誠，而不是虛偽與難堪。

鄉