

Её мать, Ван Линь, училась в средней школе, поэтому не испытывала сложностей с печатью на пиньине.

Несмотря на то, что она указательным пальцем нажимала на каждую клавишу по очереди, Су Цинь была уверена, что практика приведёт её к совершенству.

Над чем ещё предстояло поработать, так это над навыками обслуживания клиентов.

Её матери, Ван Линь, было за тридцать, и она уже считалась пожилым человеком, как по возрасту, так и по складу ума. Однако Су Цинь намеревалась превратить свою мать в «девушку из клиентского сервиса».

Первые два дня, когда Ван Линь пыталась общаться с клиентами, у неё не получалось вести себя мило.

Су Цинь была рядом, стараясь настроить её на нужный лад и подбодрить:

— Мама, ты должна представить себя молодой девушкой, и когда клиенты будут задавать нам вопросы, ты должна отвечать мило.

Ван Линь закусила губу и ответила:

— Я уже старая, как у меня хватит духу вести себя как девочка?

— Мама, никто в Интернете не знает, кто ты такая, — терпеливо успокаивала её Су Цинь. — В мире Интернета ты можешь играть роль красивой женщины, интересного мужчины или любую роль, которую захочешь. Расслабься, клиенты не будут приходить к нам домой, чтобы проверить, кто ты — мужчина или женщина, верно?

Услышав эти слова дочери, Ван Линь почувствовала облегчение, и, стиснув зубы, начала изображать милашку.

Днем Су Цинь ходила в магазин, чтобы помочь своей начальнице продавать одежду, а Ван Линь оставалась дома, чтобы работать с Таобао, и каждый вечер, приходя домой, Су Цинь проверяла «домашнюю работу» матери.

Постепенно она поняла, что у матери дела идут куда лучше, когда её нет рядом.

Чтобы попрактиковаться в общении, Ван Линь завела себе аккаунт в QQ и добавила множество онлайн-друзей. Она познакомилась с мужчиной с ником «Блуждающая сабля» и болтала с ним каждый день, притворяясь молодой девушкой. Ей было приятно, когда собеседник делал ей комплименты и называл её «прекрасным цветком».

Интернет воистину удивителен. Только расставшись с мужем, Су Чжэнго, Ван Линь поняла, каким прекрасным может быть окружающий мир.

Проведя месяц с дочерью, Ван Линь почувствовала, что вернулась в то время, когда не была замужем и наслаждалась свободой одиночества. Теперь каждый день она занималась делами до полудня, затем ходила за продуктами и готовила ужин, ожидая возвращения дочери с работы.

Чтобы спастись от летней жары, Ван Линь отправилась на оптовый рынок и купила электрический вентилятор для дома. С работающим ночью вентилятором они обе стали гораздо лучше спать.

Каждый вечер, возвращаясь с работы, Су Цинь приносила две миски холодного желе. Для матери и дочери было настоящим счастьем жарким вечером поедать холодное желе под прохладным ветерком электрического вентилятора.

Су Цинь выплатила матери зарплату в 1200 юаней. Она все равно не смогла бы потратить всё это одна, ведь к тому времени она накопила приличную сумму, урезая расходы.

Взяв у матери удостоверение личности, Су Цинь оформила банковскую карту и положила все заработанные деньги в банк — она не могла расслабиться, храня такую сумму дома.

Подсчитав выручку за июль, леди-босс обнаружила, что продажи на Таобао превзошли продажи в розничном магазине.

Однако в это время один за другим стали звонить постоянные клиенты и спрашивать Су Цинь о том, что происходит с магазином Таобао. Почему там всегда огромные скидки? Разве владелец магазина не сбежал?

Эта проблема волновала Чэнь Мэйсин с самого начала, но пока продажи на Таобао были небольшими и не было обратной связи от постоянных клиентов, она не брала это в голову. Позже, когда продажи магазина на Таобао постепенно выросли, она и вовсе забыла об этом, радуясь получению крупной выручки.

В тот день Чэнь Мэйсин и Су Цинь принимали покупателей, когда в магазин ворвалась одна из постоянных клиенток.

Эта женщина была родом с севера, её рост составлял почти 1,8 метра, а телосложение было крепким, как у мужчины. Когда она открыла рот, весь магазин, казалось, задрожал:

— Босс Чэнь, вам не кажется, что вы нечестно ведёте бизнес? Ваш магазин в полном порядке, а в Интернете вы пишете, что босс сбежал? Кроме того, ваша одежда в Интернете продается так дёшево, а в магазине — так дорого, разве это не самый настоящий обман?

Чэнь Мэйсин на мгновение потеряла дар речи и посмотрела на Су Цинь.

Су Цинь спокойно объяснила:

— Сестра Чжан, вы наш давний клиент, разве вы не знаете, что мы всегда этично ведём бизнес? Интернет-магазин был передан другому человеку, а нынешний владелец магазина — моя сестра. Она просто помогает продавать одежду в нашем магазине и те уценённые вещи по пятьдесят пять юаней на Таобао. Таких дешёвых вещей у нас в магазине нет.

Сестра Чжан огляделась, и действительно, в магазине не было ни одной вещи за 55 юаней. Зато она увидела несколько вещей по акции «первоначальная цена 399, со скидкой 159». Тот факт, что цены на Таобао были выше, чем в магазине, тоже был ей не по душе.

Если она купит платье на Таобао за 159 юаней, а в магазине узнает, что оно стоит всего 100 юаней, разве это не будет потерей денег?

Су Цинь продолжила:

— Сестра Чжан, вы же наш постоянный клиент, как мы можем вас обманывать? Как только вам понравится одна из вещей по акции за 159 юаней, вы можете прийти к нам в магазин. Мы ни за что не продадим вам её за высокую цену, а сделаем скидку, и вы получите её за 100 юаней. Это эксклюзивное предложение для VIP-клиентов, которое недоступно на Таобао. Ведь через интернет мы не можем проверить, действительно ли к нам обращается сестра Чжан, поэтому не можем предоставить такую скидку.

Услышав её слова, сестра Чжан почувствовала облегчение. Она не только покупала вещи дешевле, чем на Таобао, но ещё и являлась VIP-клиентом. Её сердце затрепетало от радости.

Успокоившись, сестра Чжан взглянула на новые товары в магазине и спросила Су Цинь:

— Сестра Су, мне нравится платье за пятьдесят пять юаней на Таобао, ты не могла бы достать его для меня? В тот день я рано легла спать и не успела его купить. Я так долго злилась на себя из-за этого.

Су Цинь покачала головой и ответила:

— Я бы очень хотела вам помочь, но я не могу. Моя сестра сказала, что эти товары распроданы, и их больше нет. В нашем магазине есть новые модели, почему бы вам не взглянуть?

Сестра Чжан вздохнула. Её интерес пропал, и она ушла, так ничего и не выбрав.

Всем последующим постоянным покупателям, которые задавали аналогичные вопросы, Су Цинь и Чэнь Мэйсин отвечали точно так же. Их магазин на Таобао уже имел большие обороты, поэтому не было смысла подстраивать его под постоянных клиентов.

Су Цинь, конечно, понимала, что метод демпинга не может работать вечно, и уже начала готовиться к постепенной трансформации магазина.

Она обсудила с Чэнь Мэйсин, что превратит двести вещей в одежду высшего качества, и после того, как всё будет распродано, магазин начнёт медленно преобразовываться в «бутик». Отныне они обе будут проверять выбор моделей одежды для Таобао, прежде чем загружать их в сеть.

Чтобы привести одежду в магазине к единому стилю, Су Цинь выбрала для Таобао стиль «модные новинки».

Благодаря чёткому позиционированию стиля магазин Таобао будет оставлять у покупателей впечатление «трендового авангарда», «модной индивидуальности» и «выгодной покупки».

В прошлой жизни Су Цинь запускала собственный бренд и знала, насколько важны для бренда все эти ярлыки. Стоит ярлыкам глубоко укорениться в сознании покупателей, то, когда они захотят купить трендовую одежду по выгодной цене, в первую очередь подумают об их магазине на Таобао.

<http://tl.rulate.ru/book/68260/3443294>