第一图书网, tushu007.com

<<接待顾客ABC>>

图书基本信息

书名：<<接待顾客ABC>>

13位ISBN编号：9787030133892

10位ISBN编号：7030133897

出版时间：2004-7-1

出版时间：科学出版社

作者：山田绿,刘淑梅

页数：143

译者：刘淑梅

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

“ 职场实战图解——营销系列 ”主要从营销的新视角出发，旨在提供营销领域中一种全新的理念和思考处理问题的方式，为指导营销人员具体的实战方式和管理方式提出了行之有效的建议。

本书是该系列之一。
接待顾客之道，关键在于，从事接待顾客的店里要真正热爱这项工作，本书以第一人称的口吻，娓娓道来店员待客的真谛。
内容包括训练店员随机应变的能力，培养专业的服务能力，面对各种顾客的方法，塑造自身谦逊有理、躬亲和善的形象等。
真正设身处地的考虑店员所面对的各种情况，以案例介绍的方式，介绍接待顾客的决窍，帮助从事这个行业的人员的提高自身的业务水平以及亲和力，提升职业技能，赢得高效业绩。

本书适合营销人员，营销管理人员，以及个体经营者阅读，可作为市场营销专业的学生的参考读物。

作者简介

山田 绿，中央大学英美文学专业毕后，于1972年进入（株）船井综合研究所，在市场管理部门工作。后于1989年作为培训咨询人员独立。
主要以流通服务业为中心，开展新员工、骨干员工的培训，以工作中的女性工作兴趣提高、能力开发为题，开办讲座、讲演。
著作包括《女性人才的教育方法与培育方法》、《成为电话高手》（以上为高务社会版）、《谈话打动人心》（成美文库）等。

<<接待顾客ABC>>

书籍目录

序章 尽信书，则不知无书 顾客因人而异，我们也应随机应变 1 聆听顾客心中的私语第1章 去了又去，自有奥秘 专业的服务是这样的吸引顾客的 1 用心“让利”，顾客高兴 2 引人瞩目，带来好感 3 最美笑容，买家所向 4 皮筋一根，伞不拿错 5 店员勤快，拥趸客多 6 行家一言，解开疑团 7 顾客累了，别硬推荐 8 丰富经验，消除紧张 9 服务完美，客户增加 10 夜会老客，用心良苦 11 热爱工作，要有体现第2章 执着待之道，在于应变 此时，此人，如何应对？
1 本不想买的“冷火顾客” 2 插队夹塞的顾客 3 不打招呼也不说话的“动作派”顾客 4 推荐商品就不好的顾客 5 对商品有意见的挑剔顾客 6 炫耀知识的“万事通”顾客 7 性急的顾客、着急的顾客 8 要求讲价的顾客 9 兼顾价格和使用价值的特卖顾客 10 要求退货的顾客 11 投诉的顾客 12 发脾气的顾客 13 依赖性强的顾客 14 经常光顾的老顾客 15上了年纪的顾客 16 小朋友与老年顾客……第3章 接待有道，百炼乃成 从接近到成交，魅力来自喉头动第4章 言行仪表，店员之本 打好基础，赢得信赖第5章 站高望远，完善自我 培养全面设计接待与销售方式的能力译者跋

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