

<<导购员知识与实训>>

图书基本信息

书名：<<导购员知识与实训>>

13位ISBN编号：9787030352033

10位ISBN编号：7030352033

出版时间：2012-8

出版单位：科学出版社

作者：宋来方，赵洪立 主编

页数：159

字数：246000

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>

<<导购员知识与实训>>

内容概要

本书是根据国家中职教学大纲编写。同时，借鉴大量一线导购员接待、服务顾客的真实案例，既强调教材的基础性和实用性，又以通俗易懂的语言和丰富多样的内容全面介绍了导购员在实际岗位上应知应会的各项技能。教材采用“模块讲解—模块训练”的教学新模式，其中穿插着“想一想”、“课堂问答”及“知识窗”等扩展内容，既符合学生的知识构建模式，又引导学生的创新思维。本书共分7章，内容主要包括：导购员服务价值、服务理念与服务要求；导购员顾客接待要求；导购员顾客接待中的沟通语言技巧；导购员商品介绍技巧；导购员顾客异议处理技巧；导购员顾客成交技巧；导购员顾客开发与维护技巧。

本书可作为中高职就读市场营销专业导购员方向的专业教材，以及相关企业的培训用书。

<<导购员知识与实训>>

书籍目录

前言

模块一 导购员服务价值、服务理念与服务要求

单元一 导购员工作(优质服务)的意义和价值

单元二 导购员优质服务的理念

单元三 高质量服务的要求

单元四 导购员应具备的优质服务素质

模块训练

模块二 导购员顾客接待要求

单元一 导购员的接待信号与接待时机

单元二 顾客接待的基本要求

单元三 接待顾客的几个步骤

单元四 接待顾客时的注意事项

模块训练

模块三 导购员顾客接待中的沟通语言技巧

单元一 顾客接待沟通中的迎来送往语言技巧

单元二 顾客接待沟通中的问询技巧

单元三 顾客接待沟通中的听

单元四 顾客接待沟通中的说

模块训练

模块四 导购员商品介绍技巧

单元一 导购员做好商品介绍的意义

单元二 商品介绍的一般要求

.....

模块五 导购员顾客异议处理技巧

模块六 导购中同顾客成交技巧

模块七 导购员顾客开发与顾客关系维护技巧

主要参考文献

附录

<<导购员知识与实训>>

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>