

<<导购应该这样管>>

图书基本信息

书名：<<导购应该这样管>>

13位ISBN编号：9787111379645

10位ISBN编号：7111379640

出版时间：2012-5

出版时间：机械工业出版社

作者：欧阳海淼

页数：186

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>

## <<导购应该这样管>>

### 内容概要

“下海赢暴利，开店就赚钱”已经是很久远的事情了，伴随着与竞争对手越来越同质化的产品和店面，店面销售中的竞争越来越残酷。

而如何在人这一块做文章，是决胜的根本。

商场和战场，每一个导购都是服装品牌的前锋，是服装品牌的代言人！

面对终端店铺青春洋溢却又个性十足的导购，到底应该怎样管呢？

这就是《导购应该这样管：最旺服装店导购管理37个疑难问题与实战攻略》要探讨的话题。

本书是一部剖析导购内心、指导门店人员管理的实战攻略。

从五个角度深入阐述了导购管理中的37个常见问题，将细致入微的一线管理经验呈现在读者面前。

## <<导购应该这样管>>

### 作者简介

欧阳海森，门店销售管理专家。

现为智渠培训教育中心高级讲师、《前沿讲座》专家讲师、《服装时报》《中国美妆》等媒体特约专栏撰稿人。

欧阳老师是从终端一线门店成长起来的实战派专家，多年来一直致力于零售行业的管理和培训，精通零售行业终端门店的销售及管理培训，尤其擅长门店业绩提升类和门店管理类培训。培训数百场次，学员近10万人次。

作为一名从终端成长起来的培训师，欧阳老师透彻了解门店人员内心及顾客心理，擅长在课程中加入成长心得，相似的成长经历使其极易与学员产生共鸣，现场气氛热烈，感染力强，同时贴近终端实战，从根本上帮助学员解决遇到的问题，提升业绩。

擅长解决的问题：门店销售业绩提升、门店经营管理、终端员工管理、终端服务能力提升、品牌经营等。

电视讲座《门店业绩倍增的五大关键》曾在《前沿讲座》栏目全国100多家电视台连载播出，好评如潮。

著有热销图书《店长应该这样当》。

## <<导购应该这样管>>

### 书籍目录

推荐序 找对人做对事成就优秀专业导购前言引言 导购的未来，路在何方？

第一章 导购的负面情绪，你知道吗？

疑难与攻略1 谁偷走了你的笑脸--导购工作懒散，不主动怎么办？

疑难与攻略2 谁淹没了工作的新鲜感--导购没有工作激情怎么办？

疑难与攻略3 谁打破了内心的宁静--导购情绪化严重怎么办？

疑难与攻略4 谁动了衡量的砝码--导购喜欢抱怨怎么办？

第二章 完美导购的甄选，是这样吗？

疑难与攻略5 新店导购怎么配置？

疑难与攻略6 选导购，漂亮的好还是不漂亮的好？

疑难与攻略7 选导购，年轻的好还是年长的好？

疑难与攻略8 选导购，销售能力强的好，还是工作踏实听话的好？

疑难与攻略9 完美的员工在哪里？

第三章 导购不“听话”，你怎么办？

疑难与攻略10 新任主管如何树立在员工心中的威信？

疑难与攻略11 导购不愿意加班怎么办？

疑难与攻略12 导购只做其他不重视销售怎么办？

疑难与攻略13 导购只做销售不做其他怎么办？

疑难与攻略14 如何面对爱打小报告的导购？

疑难与攻略15 导购没有原则地给老顾客让利怎么办？

疑难与攻略16 90后导购个性分明，喜欢唱反调怎么办？

疑难与攻略17 如何面对员工的特别请求？

疑难与攻略18 公司要求提升，导购跟不上步伐且没有压力怎么办？

疑难与攻略19 新制度颁布，导购不服怎么办？

疑难与攻略20 导购之间抢单怎么办？

疑难与攻略21 导购之间有矛盾怎么办？

疑难与攻略22 如何培养员工的团队协作意识？

疑难与攻略23 导购搞小帮派怎么办？

疑难与攻略24 如何面对导购在交接班会议上对工作的质疑？

疑难与攻略25 当你或员工被上司或同事曲解、误会时，如何处理？

第四章 导购的培养，非一朝一夕！

疑难与攻略26 培养态度还是培养技能？

疑难与攻略27 新员工怎样培养？

疑难与攻略28 老员工怎样培养？

疑难与攻略29 员工不愿意带新人怎么办？

疑难与攻略30 销售话术要一句句教吗？

疑难与攻略31 培养就是“复印”？

第五章 导购的挽留，从何时开始？

疑难与攻略32 留人是从什么时候开始的？

疑难与攻略33 销售主力以离职威胁要求加薪怎么办？

疑难与攻略34 一个导购离职时带走其他导购怎么办？

疑难与攻略35 导购不打招呼，突然不来了怎么办？

疑难与攻略36 导购来了又走，人员流动频繁怎么办？

疑难与攻略37 如何辞退员工？

后记附录A 《辞（离）职申请表》附录B 《员工辞（离）职申请书》附录C 《离（调）职交接表》旭F

<<导购应该这样管>>

## &lt;&lt;导购应该这样管&gt;&gt;

## 章节摘录

“烦死了，今天公交车上好多人，又把我的新鞋踩脏了。

”导购小白懊恼地边换工服边抱怨。

“我也好烦哦，今早又没赶上前一班公交车，打车过来上班的。

”导购小王悻悻地说。

“唉，怎么我们店人运气都那么差呢，我今天也好倒霉哦，买早餐的时候，我也没仔细看，少找了我五毛钱。

郁闷呐。

”新来的小张附和道。

一时间，还没上班，店里的气氛就蓦然多了一些阴霾，大家都开始唉声叹气起来。

抱怨是一种正常的心理反应，当员工认为他受到了不公正的待遇，就会产生抱怨心理，这种反应有助于缓解心中的不快。

管理者大可不必对员工的抱怨产生恐慌，但一定要认真对待。

抱怨并不可怕，可怕的是管理者没有体察到这种抱怨，或者对抱怨的反应迟缓，从而使抱怨的情绪蔓延下去，最终导致管理更加混乱与矛盾的激化。

导购喜欢抱怨，很多是因为年龄小，缺乏主见，易受周围环境左右，负面情绪很容易传染。

但一旦抱怨成为习惯之后，你会发现，你周围的生活都不再阳光，你的抱怨长此下去，可能会影响你的价值观，影响你对人生的态度。

而通常，幸运是不会光顾一个喜欢抱怨的人的。

抱怨是最消耗能量的无益举动。

有时候，我们的抱怨不仅会针对人，也会针对不同的生活情境，表示我们的不满。

是的，生活中有不少的烦心事。

被糟糕的交通困住，被天气所困扰，等等。

不仅仅外部的环境会让人抱怨，我们还不断地抱怨自己。

比如时间不够用啊，钱不够花啊，不够聪明不够冷静啊，反正什么看上去都不够好。

抱怨的特点 1.抱怨是一种最常见、破坏性最小的发泄形式。

当员工认为自己受到不公正待遇时，会采取一些方式来发泄心中的怨气，抱怨是一种最常见、破坏性最小的发泄形式。

伴随着抱怨，可能还会出现工作效率降低等情况，有时甚至会出现拒绝执行工作任务、破坏公司财产等过激行为。

当然，大多数的发泄一般只停留在口头的抱怨和对工作情绪的影响。

随着时间的推移或问题的解决，当情绪平稳下来时，抱怨也会随之消失。

2.抱怨像篮子里的坏苹果，传染性极大。

虽然刚开始可能只是某个员工在抱怨，但很快的可能越来越多的员工都在抱怨。

这种现象并不奇怪，因为抱怨者在抱怨时需要听众（其他员工），并且要争取听众的认同，所以他会不自觉地夸大事件严重性和范围，并且会尽力与听众的利益取得联系（为了获得认同）。

在这种鼓动下，自然会有越来越多的员工偏听偏信，最终加入抱怨的行列。

3.不同性格的员工，对抱怨的处理完全不同。

抱怨与性格的相关性可能要大于与事件的相关性。

同样一件不公正的事情，不同性格的人情绪的波动程度有很大区别。

有时我们会发现，在公司中，总有几个员工喜欢抱怨，甚至对任何事情都不满意，因一件小事就可能大动干戈。

喜欢抱怨的人一般比较倔犟，性格内向或者敏感。

一个公司80010的抱怨都可能出自此类人的口中。

另外，有些刚刚踏入社会的年轻人也喜欢抱怨，他们的心理很难承受一丝的不公正，这可能与他们的成长环境及受挫较少有关。

<<导购应该这样管>>

.....

## <<导购应该这样管>>

### 编辑推荐

你是否总因员工工作不够投入而烦恼？

你是否经常为了员工的消极心态而苦口婆心却不见起色？

你的店铺是否经常因员工的状态不佳和服务意识不够在不断流失客户？

阅读本书，37个疑难问题通通迎刃而解。

管好人，卖旺店，金牌店长可复制！

金牌店长不告诉你的导购管理实战攻略； 37个攻略即学即用·门店卖翻天不在话下； 导购工作懒散，不主动怎么办？

选导购，漂亮的好还是不漂亮的好？

导购情绪化严重，怎么办？

选导购，销售能力强的好，还是工作踏实听话的好？

导购不愿意加班，怎么办？

导购只做销售不做其他，怎么办？

导购之间抢单，要求加薪怎么办？

导购培养，态度和技能哪个更重要？

销售主力以离职威胁，要求加怎么办？

销售话术要一句句教吗？

导购来了又走，人员流动频繁怎么办？

如果你因上述问题头疼不已，请立即阅读本书！

没有带不好的员工，只有不会带的店长； 门店经营者、督导、店长、零售主管、门店培训师人手必备； 业绩如何抓？

导购如何管？

导购的负面情绪，你知道吗？

完美导购的甄选，你了解吗？

导购不“听话”，你怎么办？

导购的培养，是一朝一夕的事吗？

导购的挽留，从何时开始？



<<导购应该这样管>>

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>