

<<商场服务技术与销售艺术>>

图书基本信息

书名：<<商场服务技术与销售艺术>>

13位ISBN编号：9787300141770

10位ISBN编号：7300141773

出版时间：2011-9

出版时间：中国人民大学出版社

作者：杨海 等编著

页数：184

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>

## <<商场服务技术与销售艺术>>

### 内容概要

本书全面介绍了商场服务操作技术、商场收银技术、商品销售计算技术、商品核算与盘点技术、商品陈列技术、商场服务礼仪艺术、商场服务接待艺术、商场服务语言艺术、顾客异议的处理与冲突的预防和排除等相关内容。

# <<商场服务技术与销售艺术>>

## 书籍目录

- 第一章 商场服务技术与销售艺术概述
  - 第一节 商场服务技术与销售艺术的内容
  - 第二节 商场营业人员的基本要求
- 第二章 商场服务操作技术
  - 第一节 商品称量和丈量技术
  - 第二节 商品包装和捆扎技术
  - 第三节 真伪钞识别和票据管理技术
  - 第四节 点钞技术
- 第三章 商场收银技术
  - 第一节 收银机的类型及结构
  - 第二节 商品条形码技术
  - 第三节 收银操作技术
- 第四章 商品销售计算技术
  - 第一节 数字的书写技术
  - 第二节 珠算技术基本知识
  - 第三节 珠算运算的基本方法
  - 第四节 电子计算器基本知识
- 第五章 商品核算与盘点技术
  - 第一节 商品核算技术
  - 第二节 商品盘点技术
- 第六章 商品陈列技术
  - 第一节 商品陈列的基本知识
  - 第二节 商品陈列的设备与方法
  - 第三节 商品陈列的技巧
- 第七章 商场服务礼仪艺术
  - 第一节 服务礼仪的原则与要求
  - 第二节 服务礼仪的规范
- 第八章 商场服务接待艺术
  - 第一节 顾客购买动机分析
  - 第二节 接待顾客的艺术
  - 第三节 介绍与展示商品的艺术
  - 第四节 启迪与劝说顾客的艺术
  - 第五节 商品成交的艺术
  - 第六节 转化拒绝购买态度的艺术
- 第九章 商场服务语言艺术
  - 第一节 商场服务语言艺术的基本知识
  - 第二节 商场服务语言的沟通与表达
  - 第三节 商场服务礼貌用语的运用
- 第十章 顾客异议的处理与冲突的预防和排除
  - 第一节 顾客与营业员的冲突
  - 第二节 顾客异议的类型与处理
  - 第三节 处理顾客投诉的技巧
- 参考文献

## <<商场服务技术与销售艺术>>

### 章节摘录

(二) 商场销售艺术的特征 提高营业人员的售货艺术,对增强竞争能力、促进精神文明建设、提高服务质量、树立良好的企业形象具有重大的意义。

商场销售艺术的特征表现在以下方面。

1.销售艺术是高超的销售技术 销售艺术是商品流通领域的一门科学。

它赋予商业服务工作以艺术的成分,使之成为具有创造性的活动,成为一种高超的服务技术亦即销售艺术。

售货工作不仅仅是商品与货币的交换,更重要的是营业人员与顾客在心灵上的接触和交流。

因此,售货工作艺术化,是丰富多彩的服务工作的实践结果,许许多多的售货服务实践经验是销售艺术产生的源泉和发展的动力。

各种各样的销售技巧经过提炼,不断条理化、系统化,成为创造性的售货方法和技能。

这些高超的销售艺术,符合顾客购买心理需要和售货规律。

2.销售艺术是综合性的技术 商场营业人员的售货工作有其复杂性和特殊性。

它同采购员的采购工作、保管员的保管工作、运输员的运输工作、制造业企业工人的生产性工作有着很大的不同。

营业人员售货的工作对象是性格有别、爱好各异的顾客,和品种繁多、日新月异的商品。

顾客与商品的复杂性,决定了营业人员要做好销售工作,就必须具备比较丰富的知识,需要多学科、多技术的综合应用本领。

从这个意义上讲,销售艺术是多学问、多技术的组合,是一个营业员掌握的各种知识、操作技术以及营业员自身的素质的综合的、集中的反映。

销售艺术要求营业人员有揣摩顾客心理状态的技能,根据不同顾客的不同特点,以及顾客在不同环境条件下感情、意识的变化,采取不同的接待方法,激发顾客的购买欲望,变潜在购买力为现实购买力,使顾客在物质和精神上得到不同程度的满足。

这就要求营业员必须具有心理学的知识。

销售艺术要求营业人员有高超的语言技巧,营业人员在接待顾客的会话中要做到语言亲切、声调和谐、用词准确、言情结合、分清对象、知人说话、简明扼要、通俗易懂。

这就要掌握语言艺术。

销售艺术要求营业员掌握解决矛盾的本领,不仅能恰当地处理买卖过程中发生的各种矛盾,处理好顾客与营业人员之间发生的摩擦,而且能分析产生冲突的原因,采取措施防止冲突的发生。

销售艺术要求营业员具有介绍商品的技能,能主动为顾客介绍本店经营的各种商品的知识,包括商品的产地、性能、用途、成分、养护方法等。

.....

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>