第一图书网, tushu007.com

# <<导购营业员十项全能训练>>

## 图书基本信息

书名：<<导购营业员十项全能训练>>

13位ISBN编号：9787301095119

10位ISBN编号：7301095112

出版时间：2005-9

出版时间：北京大学出版社

作者：肖建中

页数：263

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

“ 导购实务+工作流程+操作细节+实际案例 ”是本书的核心特点，“ 简洁的语言+活泼的版式 ”，带给你寓学于乐的体验。

本书由终端实战经验丰富的专家撰写，归纳提炼出导购/营业员基本功、必备技能与卓越提升三大内容，包括卖场陈列、商品推介、异议处理及交易促成等十项技能，既是导购/营业员自学提升的实用宝典，也是企业及主管对其进行培训辅导不可多得的培训指南。

第一图书网, tushu007.com


## 作者简介

肖建中，又名肖晓春，北京师范大学国际特许经营学院教授、培训中心主任，FDS世界特许经营发展组织高级顾问，清华大学特许经营总裁研修班等授课老师，著名营销教练、实战培训专家。

倡导教练式实战培训新模式，主持过数十家企业内训、公开培训与顾问项目，服务过的企业有

# <<导购营业员十项全能训练>>

## 书籍目录

第一部分 导购营业员基本功 第一章 角色认知与心态修练 导购入门：角色认知 导购，你的未来是什么 导购舞台的四大角色 导购应具备的五大职业理念 作为导购，我该干什么 销售产品是第一要务 服务顾客义不容辞 商品陈列与卖场维护 销售的同时宣传品牌 收集和反馈终端信息 优秀导购的能力素质要求 合理的知识构成 纯熟的导购技巧 卓越的职业能力 导购必备的五种心态 自信：跨越平凡的超级秘诀 主动：把握自己命运的金钥匙 学习：走向成功人生的阶梯 包容：梳理人际障碍的润滑剂 双赢：为老板工作，更为自己工作 学会自我激励 克服职业自卑感 自我放松与解压 自我激励训练 第二章 礼仪修养，细微处见真彰 仪容仪表：给顾客美好的第一印象 发型发式宜整洁忌夸张 面部修饰须洁净自然 统一着装有规范 饰物选择的三大要求 活用肢体语言：无声胜有声 眼神是表达友爱的窗口 微笑是靠近顾客的桥梁 手势是表达心意的符号 站姿：男女有别 “走”出优雅和风度 “坐”也有讲究 文明用语五知道 招呼询问要灵活 赞美须恰如其分 答谢道歉：态度真诚是重点 收银打包不容有失 禁忌用语12句……第二部分 导购营业员必备技能第三部分 导购营业员卓越提升

## 章节摘录

书摘手势是表达心意的符号　手势语是用手势来模仿、刻画外界事物来表达交流的一种工具，是人类社会发展进程中不断交流的产物，是一种形象化了的非语言体。
手势也是一种极其复杂的符号，能够表达一定的含义。
　导购的手势语是他们表达心意的得力助手，可通过手势和顾客打招呼，表示欢迎、欢送等。
手势的姿势要优美得体，动作也不要太大、太夸张，如果手舞足蹈就不好了。
在向顾客展示商品时，要轻拿轻放，体现对顾客的尊重。
　1.指示方向　以左手为例：五指并拢伸直，屈肘由身前向左斜前方抬起，抬到约与肩同高时，再向要指示的方向伸出前臂。
身体保持立正，微向左倾。
　2.指示商品　以左手为例：屈左臂由身前抬起后，以肘关节为轴，前臂由上向下(由下向上)摆动，使手臂成为一条斜线，掌心向斜下方(上方)，并面带微笑示意顾客。
　3.介绍商品　在介绍商品时，左手自然下垂，右手介绍，需要时左手也可以进行辅助介绍；有必要的话，左手可以拿笔和记录单，在顾客需要时可以随时记下。
严禁将手放在裤袋里，严禁抓头发、挖耳朵等一系列不文雅的手势。
　4.“请”姿　以右手为例：五指并拢伸直，掌心向下，手掌平面与地面呈45度左右，腕关节要低于肘关节。
做动作时，手从腹前抬起，至上腹处，然后以肘关节为轴向右摆动，摆到身体右侧稍前停住，同时身体和头部微由左向右倾斜，视线也由此随之移动；双脚并拢或成右丁字步，左臂自然下垂，目视顾客，面带微笑。
　当然，仅靠手势指示，而神态麻木或漫不经心是不行的，只有靠面部的表情和身体各部分身姿语的配合，才能给人一种热诚、舒心的感觉。
　P42-43

## 媒体关注与评论

书评零售行业最佳培训读本！
世界500强企业的共同选择！
20世纪90年代以来，我国商业贸易突飞猛进，与此同时，大量导购营业员、销售人员和服务人员却缺乏必要的岗位培训，无法胜任本职工作，受教育程度和综合能力亟待提高！
本丛书针对这一需求缺口，由著名营销教练、实战培训专家肖建中执笔，从专业的角度将导购营业员、销售人员、服务人员的基本功、必备技能和卓越提升三大内容，系统地归纳为“十项全能”。文中附有大量的启发性案例，并为相关从人员提供了可直接操作的实战技巧，让他们在轻松、活泼的气氛中使自己的绩效倍增！

## 编辑推荐

要成为一名超级导购营业员，应当如何训练自我，同时提升哪些技能呢?本书以一名初入行者如何成长为超级导购营业员为主线，由浅入深、循序渐进地阐述了导购营业员的基本功、必备技能与卓越提升三大内容，包括卖场陈列、商品推介、异议处理及交易促成等十项技能。
文中附有大量的启发性案例，并提供了可直接操作的实战技巧，让您在轻松、活泼的气氛中使自己的绩效倍增！

第一图书网, tushu007.com


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