

<<家具导购员>>

图书基本信息

书名：<<家具导购员>>

13位ISBN编号：9787501975198

10位ISBN编号：7501975191

出版时间：2010-3

出版时间：轻工

作者：王建敏//周杨//赵龙

页数：304

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>

## <<家具导购员>>

### 前言

中国是世界家具第一制造大国和第一出口大国，2009年，中国家具全年生产总值超过7000亿元人民币，约占全球家具生产总值3500亿美元的29%。

从1988至2007年的20年间，家具产值增长了130倍，年增长29.27%；家具出口额增长了294倍，年增长34.90%。

家具行业日新月异，正如中国家具协会理事长贾清文先生所说：中国家具业在高速增长过程中完成了角色的蜕变，已由单纯的加工工厂转变为注重产业集群优势、谋求企业品牌经营与终端情境发展的新时期。

而品牌经营与终端营销的关键在于家具导购员，导购员应该是品牌的形象代言人、专业的家居装点师、家居生活的环保倡导者<sup>6</sup>。中国有数以十万计的家具导购员，但至今仍没有一本属于他们的权威的学习教材，更没有属于她们的职业教育，这也造成这一群体的职业素养与业务能力千差万别，家具行业的终端形象呈现出硬件强而软件弱的弊病。

在这样的背景下，开发和编写出适应现代家具销售的、适合导购员职业技能培训的教材显得尤为迫切和重要。

《中国家具行业职业技能培训教材-一家具导购员》共十章，第一章家具与家具服务让导购员对家具及家具销售形成整体的认识；第二章家具导购员的素质与素养和第三章家具行业基础知识描述了作为家具导购员应该具备的内在修养和基本知识；有了基本知识，导购员还应该学习的是第四章家具终端销售过程管理和第五章服务礼仪。

## <<家具导购员>>

### 内容概要

随着消费者消费品位的提升，其消费行为呈现出多样化、个性化特点，单纯的商品出售已不能满足消费者的需求。

《中国家具行业职业技能培训教材：家具导购员》以家具行业中处于市场最前沿、最活跃的群体——导购员为主体，结合了终端销售的实战技巧和现代商业服务理念，充分运用生动成交案例、顾客心理活动扫描、分类详细对比等手法，系统地介绍了导购员应具备的从业观念、行为准则、服务礼仪和不断提升销售业绩的方法，是厂家和商家提高导购员综合素质和职业技能的有效培训工具。

中国家具行业导购员职业技能培训教材求实、求新，理论阐述和实践练习相结合，对于广大家具导购员提高自身销售技能，能够提供切实高效的帮助。

《中国家具行业职业技能培训教材：家具导购员》充分体现了实用性、规范性、时代性和可操作性的高度统一，是适合现代家具终端销售的实用教材。

全书共十章，分为家具与家具服务，家具导购员的素质与素养，家具行业基础知识，家具终端销售过程管理，服务礼仪，家具消费心理与消费行为，销售与沟通技巧，客户关系维护及管理，服务安全和商业法规。

## &lt;&lt;家具导购员&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 家具与家具服务第一节 家具概述一、家具的含义二、家具的特征三、家具的构成要素第二节 家具服务概述一、家具服务的含义二、家具服务的特征三、家具服务的类型与内容四、家具服务的作用第三节 树立家具行业现代服务理念一、“服务就是商品”的理念二、“以顾客为中心”的理念三、“超值服务”的理念四、“绿色服务”的理念五、“体验服务”的理念六、“全程服务”的理念第四节 家具服务规范一、服务范围规范二、服务流程规范三、服务环境与设施规范四、服务人员规范五、优质服务的要素第二章 家具导购员的素质与素养第一节 家具导购员职业概述一、家具导购员角色定位二、家具导购员的职业道德三、家具导购员的职业意识第二节 家具导购员业务素质一、家具导购员的工作职责二、家具导购员的业务素质要求第三节 家具导购员的素养一、家具导购员应具备的个人素养二、家具导购员的素质培养第三章 家具行业基础知识第一节 家具的分类一、按家具使用的材料分类二、按家具的使用功能分类三、按家具的使用场所分类四、按家具的使用对象分类五、按家具风格分类第二节 家具演变和家具风格一、中国家具演变及家具风格二、外国家具演变及家具风格第三节 家具保养一、实木家具的保养二、板式家具的保养三、软体家具的保养四、金属家具的保养五、玻璃家具的保养六、竹藤家具的保养第四节 色彩与家居一、家居色彩基础知识二、家居色彩搭配知识第五节 环保标准介绍一、国际通用环保标准二、我国环保标准第四章 家具终端销售过程管理第一节 家具销售的类型与场所一、家具销售的类型二、家具销售的场所第二节 家具终端销售的过程一、确定顾客意向二、确定产品三、签订合同四、交预付款五、跟踪家具物流信息六、为顾客送货组装七、收全部货款第三节 家具终端销售的常用规范一、家具销售合同的规范二、家具价格标识规范三、家具退换货四、家具饰品的盘点第四节 家具终端卖场摆放一、产品摆放二、灯光设置三、饰品摆放四、卖场陈列第五章 服务礼仪第一节 家具导购员的礼仪要求一、家具导购员的精神风貌二、家具导购员的仪容规范三、家具导购员的服务距离第二节 家具导购员的仪态一、美好仪态三要素二、销售过程的仪态要求三、电话礼仪四、其他礼节介绍第三节 家具导购员的服务用语一、服务用语规范二、如何称呼顾客三、如何运用语言艺术四、家具导购员常用的服务用语举例第六章 家具消费心理与消费行为第一节 家具消费主要人群及特点一、按购买家具者的主要年龄段划分二、按典型市场划分第二节 家具消费心理一、顾客的一般消费心理特征二、家具消费者的消费心理特征第三节 家具消费行为一、顾客购买行为的一般模式二、不同性格顾客的消费行为三、家庭购买的消费行为第四节 影响顾客家具购买的主要因素一、年龄二、收入状况三、职业四、文化素养五、地域因素六、口碑关系……第七章 销售与沟通技巧第八章 客户关系维护及管理第九章 服务安全第十章 商业法规

## &lt;&lt;家具导购员&gt;&gt;

## 章节摘录

三、家具的构成要素 家具是由材料、结构、外观形式和功能四种因素组成，其中功能是先导，是推动家具发展的动力；结构是主干，是实现功能的基础。

这四种因素互相联系，又互相制约。

由于家具是为了满足人们一定的物质需求和使用目的而设计与制作的，因此家具还具有功能和外观形式方面的因素。

下面阐述这四个要素的主要内容及相互间的关系。

1.材料 材料是构成家具的物质基础，在家具的发展史上，从制作家具的材料上可以反映出当时的生产力发展水平。

除了常用的木材、金属、塑料外，还有藤、竹、玻璃、橡胶、织物、装饰板、皮革、海绵等。

然而，并非任何材料都可以应用于家具生产中，家具材料的应用也有一定的选择性，其中主要应考虑到下列因素。

(1) 加工工艺性。

材料的加工工艺性直接影响到家具的生产。

对于木质材料，在加工过程中，要考虑到其受水分的影响而产生的缩胀、各向异裂变性及多孔性等。

塑料材料要考虑到其延展性、热塑变形等。

玻璃材料要考虑到其热脆性、硬度等。

(2) 质地和外观质量。

材料的质地和肌理决定了产品的外观质量的特殊感受。

木材属于天然材料，纹理自然、美观，形象逼真，手感好，且易于加工、着色，是生产家具的上等材料。

塑料及其合成材料具有模拟各种天然材料质地的特点，并且具有良好的着色性能，但其易于老化，易受热变形，用此生产家具，其使用寿命和使用范围受到限制。

(3) 经济性。

家具材料的经济性包括材料的价格、材料的加工劳动消耗、材料的利用率及材料来源的丰富性。

木材虽具有天然的纹理等优点，但随着需求量的增加，木材蓄积量不断减少，资源日趋匮乏，与木材材质相近的、经济美观的材料将广泛地用于家具的生产中。

(4) 强度。

强度方面要考虑其握着力和抗劈性能及弹性模量。

<<家具导购员>>

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>