第一图书网, tushu007.com

<<营销礼仪手册>>

图书基本信息

书名：<<营销礼仪手册>>

13位ISBN编号：9787502763800

10位ISBN编号：7502763805

出版时间：2005-7

出版时间：海洋出版社

作者：未来之舟

页数：162

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

<<营销礼仪手册>>

内容概要

商品只有卖到消费者手中，才能体现出它的价值，特别在是商品琳琅满目的今天，怎样才能让消费者如此众多的商品中选择你的呢？
读了本书，定会使你茅塞顿开。
《营销礼仪手册》共分七讲。
第一讲，营销礼仪之“服务意识”；第二讲，营销礼仪之“黄金印象”；第三讲，营销礼仪之“专业举止”；第四讲，营销礼仪之“如何观察”，第五讲，营销礼仪之“促成交易”；第六讲，营销礼仪之“异议处理”；第七讲，营销礼仪之“送礼和用餐”。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

北京未来之舟，中国专业的现代礼仪研究与内训机构。
几年来，已经为中国数千家各行业单位提供了专业培训。
《人民日报市场报》、《名牌时报》、《中国人事报》、《中国信息报》等进行过报道。
系搜狐网合作伙伴，首都生活广播礼仪直播节目主讲嘉宾，北京电视台“ 文明侦探训练营 ”顾问、嘉宾，《华夏时报》“ 华夏大课堂 ”合作伙伴、礼仪主讲嘉宾……

第一图书网, tushu007.com

<<营销礼仪手册>>

书籍目录

第一讲　营销礼仪之“服务意识”　(1)　案例鉴赏：邮差的故事　(1)　一、什么是服务意识　(3)　1．为什么要为顾客服务　(3)　2．顾客需要什么样的服务　(5)　3．营销服务的内容　(6)　二、建立良好的服务态度　(7)　三、营销、服务、礼仪的结合　(9)　小贴士：做个合格的营销人员　(11)　第二讲　营销礼仪之“黄金印象”　(13)　案例鉴赏：王小姐的五分钟周末茶　(13)　一、黄金印象之仪容　(16)　1．女十仪容要求　(16)　2．男十仪容规范　(22)　二、黄金印象之仪表　(25)　1．工作服穿着要求　(25)　2．男士西装要求　(26)　3．女十穿着要求　(30)　4．首饰佩戴要求　(32)　5．自我形象检杏图　(35)　三、工作用品的佩戴　(35)　1．身份牌　(35)　2．书写笔　(36)　3．记事簿　(36)　四、营销用语　(37)　1．语言魅力训练　(37)　2．称呼礼仪　(38)　3．营销礼仪文明用语　(39)　4．营销礼仪规范用语　(41)　小贴士：百家姓里的生僻姓氏读音　(43)　第三讲　营销礼仪之“专业举止”　(45)　案例鉴赏：十分钟的代价　(45)　一、站姿训练　(47)　1．规范站姿训练　(47)　2．不受欢迎的站势　(50)　二、坐姿训练　(50)　1．规范坐姿训练　(51)　2．几种不受欢迎的坐姿姿　(54)　三、走姿训练　(55)　1．规范走姿训练　(55)　2．几种场景的走姿规范　(55)　3．几种不受欢迎的走姿　(57)　四、手势训练　(58)　1．常用手势　(58)　2．手势运用的注意要点　(62)　五、微笑的训练　(63)　1．微笑的作用　(63)　2．微笑训练法　(64)　小贴士：身体语言的使用原则　(65)　第四讲　营销礼仪之“如何观察"(67)　案例鉴赏：俄国作家的故事　(67)　一、“看”的技巧　(69)　1．“看”的时间和范围　(69)　2．“看”的注意事项　(70)　3．“看”的技巧　(71)　二、“昕”的技巧　(73)　1．倾听是一种尊重　(73)　2．聆听的技巧　(74)　3．通过聆听来观察　(76)　三、怎样和各种类型的顾客打交道　(77)　1．根据顾客的性别来区分　(78)　2．根据顾客的年龄来区分　(79)　3．根据顾客的文化程度来区分　(80)　4．根据顾客的消费习惯来区分　(83)　5．根据顾客的表现来区分　(85)　小贴士：营销人员要学会放下手头的工作　(90)　第五讲　营销礼仪之“促成交易”　(92)　案例鉴赏：王岩的“幽默”　(92)　一、成交的准备　(95)　1．坚定成交　(95)　2．成交的前提　(95)　3．成交的障碍　(97)　4．成交的时机　(98)　二、和不同顾客的成交技巧　(98)　1．和沉默型顾客打交道　(102)　2．和喋喋不休型顾客打交道　(104)　3．和“价格太贵”的顾客打交道　(106)　小贴士：注意你的手机礼仪　(110)　第六讲　营销礼仪之“异议处理”　(113)　案例鉴赏：小李“赔了夫人又折兵”　(113)　一、顾客异议的来源　(115)　1．主观原因　(115)　2．客观原因　(116)　二、积校预防顾客的异议　(117)　1．售前准备　(117)　2．售后服务　(119)　3．对待异议的错误看法　(120)　三、正确处理顾客的异议　(121)　1．正确看待异议　(121)　2．处理顾客的反对意见　(122)　3．处理顾客的不满情绪　(126)　4．处理顾客的生气发怒　(128)　5．处理顾客的电话和书面投诉　(131)　四、自我激励　(133)　1．原一平的故事　(133)　2．怎样塑造自我　(133)　3．拍掌游戏　(134)　小贴士：处理顾客投诉的“HEAT原则”　(136)　第七讲　营销礼仪之送礼和用餐　(137)　案例鉴赏：兵败川菜馆　(137)　一、给顾客送礼　(139)　1．确定是否应该送礼　(139)　2．选择礼品的档次　(140)　3．选择顾客的喜好　(141)　4．选择送礼的时间　(142)　5．选择礼品的意义　(143)　6．送礼时应注意的细节　(143)　7．国内外送礼禁忌　(144)　二、邀请顾客吃饭　(146)　1．怎么邀请　(147)　2．档次的确定　(147)　3．地点、时间的选择　(148)　4．菜单的安排　(149)　5．位次的安排　(151)　6．埋单问题　(151)　7．其他注意事项　(152)　8．吃西餐五大禁忌　(152)　小贴士：防止醉酒五大掊　(155)　附：礼仪测试题及答案　(156)

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

邀请顾客用餐通常有两种目的，一是为了联络感情，二是为了继续谈公事。和送礼相比，邀请顾客就餐通常比较容易一点，因为吃饭是每个人的基本生理需求，只要方法得当，营销人员还是会很容易获得这样的机会。

邀请顾客吃饭有下面几种方法。

（1）在和顾客聊得开心，而时间却“正巧”到了吃饭的时候，这时候提出邀请顾客一起用餐既自然又合理。通常在你的坚持下顾客是会同意的。

（2）在营销成交的时候，就势邀请顾客一起吃饭，这个时候通常顾客也是非常乐意赏脸的。

（3）完成营销以后，为了表示对顾客的谢意，可以给顾客打电话进行邀请，或是登门亲自邀请。对于一次邀请数位顾客的时候，要在邀请的时候告诉到达的具体顾客，防止到时候出现部分顾客不满意的情况。

（4）在营销过程中，营销人员也可以电话邀请顾客，但邀请时应向顾客表明邀请用意和大致情况，防止顾客有避讳贿赂之嫌给予拒绝。通常邀请要诚恳，以就什么问题请教请教，或是想交个朋友大家随便聊聊为理由都行。

（5）也可以在营销之外，偶尔以私人交往的名义请顾客吃饭，这时候多是为了了解顾客信息和加深与顾客的感情，可以告诉顾客你现在正好在他们附近，这家餐馆听说挺不错，以你个人名义请他一起来坐坐。

第一图书网, tushu007.com

媒体关注与评论

知识的准备是最充分的准备，素质的培养是最基本的培养。
——卡耐基　　你只要赶走一个顾客，就等于赶走了潜在的250个顾客。
——乔·吉拉德

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

播下行为的种子，你会收获习惯；播下习惯的种子，你会收获性格；播下性格的种子，你会收获一生的命运。
本书讲述的是销售行为：如何修饰仪容，如何察言观色，如何与顾客交流等等。
现在，就让我们从本书开始，播下销售行为的种子，等待在将来收获我们良好习惯、性格和美好的人生命运。

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