

<<导购员培训完全手册>>

图书基本信息

书名：<<导购员培训完全手册>>

13位ISBN编号：9787506465755

10位ISBN编号：7506465752

出版时间：2010-8

出版时间：中国纺织出版社

作者：长利

页数：262

字数：207000

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>

<<导购员培训完全手册>>

前言

当今社会，市场竞争日趋激烈，零售行业最缺的人才不再是所谓的专业管理人士，而是优秀的导购员！

普通的导购员遍地都是，可是优秀的导购员却千里难寻。

众所周知，在卖场中，恐怕没有谁能比导购员与顾客接触得更频繁、更密切。

在顾客眼中，导购员就是一个卖场形象的窗口和服务的代表，顾客对导购员的业务素质和个人素质提出了越来越高的要求，要做一名优秀的导购员并不是简单的事情，导购员的一言一行都要符合规范。

导购员服务水平和销售技巧的高低，直接决定了产品的销售量。

导购员之间竞争的激烈程度，并不亚于销售领域中管理层之间的竞争。

正因为导购员需要时刻承受上级施加的压力，加上薪水起步低、工作时间长，所以不少导购员在从业路上半途而废。

一位成功的销售大师曾经说过：“只要你拥有成功销售的能力，你就拥有白手起家成为亿万富翁的可能。

”而作为导购员，想要最大限度地发挥销售能力，关键在于能否把握与顾客沟通的有效性并掌控对话的局面和方向，谁与顾客沟通得更为有效，谁就是最后的获胜者。

<<导购员培训完全手册>>

内容概要

导购员服务水平和销售技巧的高低，直接决定了产品的销售量。

为了提高导购员的服务水平，本书分别从导购员的素质、礼仪规范、商品知识、顾客类型及应对、导购技巧、语言艺术、打消异议、促成交易、商品管理、顾客忠诚度、安全防范等方面入手，向读者详细解答在现实环境中可能遇到的多种问题及解决方法。

此外，本书还针对不同状况总结了应对措施，深入剖析导购员制胜的秘诀。

借助此书，导购员们不仅可以得到销售方法的指导，而且可以完善自己的销售技巧，提高业务水平，使工作业绩迈上一个新台阶。

<<导购员培训完全手册>>

书籍目录

第一章 导购员应具备的基本素质 导购员的角色定位 导购员有哪些职责 完美导购的全能心理修炼 合理的知识构成 纯熟的导购技巧 卓越的职业能力 自我激励很重要 导购员行为准则第二章 导购员的礼仪规范 导购员应具备的仪容仪表 导购员的语言禁忌 肢体语言的巧妙应用 导购员应当如何着装 如何修炼出一口“金玉良言” 得体的服务姿势 导购员的化妆要领第三章 导购员应了解的商品知识 导购员必备的商品编号知识 导购员必备的商标知识 导购员应了解的商品划分知识第四章 顾客类型及应对技巧 顾客的类型 顾客成交的心理分析 应对不同性格的顾客的技巧 如何应对两名或多名女性顾客 应对不同年龄段顾客的技巧 如何应对男性顾客 如何应对夫妇二人共同购物的情形 老顾客要求打折怎么办 如何应对带着孩子购物的顾客第五章 导购员的导购技巧 在销售工作中充分展示微笑 接近顾客的技巧 提炼卖点,吸引顾客 用80%的时间倾听 激发顾客的购买欲望 介绍商品时勿说大话空话 记住客户的名字 如何应对想要离去的顾客 用询问的方式探明顾客需要 为顾客打“如意算盘”的顾问型导购 如何处理滞销品 让老顾客带来新顾客第六章 导购员的语言艺术 导购员如何把握礼貌用语 导购员常用的服务规范用语 怎样回答顾客提出的一些专业问题 导购员怎样掌握营业用语 导购高手的语言技巧第七章 导购员打消顾客异议的技巧 顾客异议的来源 辨清真假异议 处理顾客异议的一般程序 把握顾客异议处理的有利时机 把顾客的异议化为完美的导购 价格异议处理的方法 正确面对顾客退换货第八章 导购员促成交易的技巧 了解顾客心理,制订促销策略 导购员如何进行商品介绍 快速成交的时机和注意事项 从小问题开始促进成交 怎样运用价格手段诱导顾客 强调产品的性能优势 提升业绩的成交秘诀 让顾客决定购买的技巧第九章 导购员的商品管理技巧 进货管理有窍门 商品验收是上货前的关键一关 店内要定时做清洁工作 利用陈列细节打动顾客的心 橱窗陈列的四大方式 商品陈列的注意事项 把周转快的商品安排在好的位置上 存货控制要安全 盘点作业要精细 损耗控制要严格第十章 导购员提升顾客忠诚度的技巧 顾客就是上帝 避免错误的送客话语 掌握正确的送客方法 如何在快打烊时接待顾客 提升卖场的顾客服务水平 改掉不良的导购习惯第十一章 导购员的安全防范技巧 如何处理行窃 遇到抢劫时怎么办 及时、正确应对火灾事故 停电、骚乱等状况时的处理方法 保证服务环境和员工的安全 如何应对顾客的无理取闹 如何处理商品损坏参考文献

<<导购员培训完全手册>>

章节摘录

导购员不仅要向顾客销售商品，更要销售商品背后的品牌，要在流利介绍商品的基础上，介绍商品的品牌价值，介绍一种品牌承诺，让顾客不仅买到商品本身，更是买一份放心。

为此，导购员要通过在卖场与消费者的交流，向消费者宣传本品牌商品和企业形象，提高品牌知名度。

时刻保持良好的服务心态，创造安全舒适的购物环境，积极向消费者推介，帮助其正确选择能满足他们需求的商品。

利用各种销售和服务技巧，提高消费者的购买欲望，实现更多的销售额，这是导购员的主要职责。

收集顾客对产品的期望和建议，及时妥善地处理顾客的抱怨或异议，并及时向主管汇报。

收集竞争品牌的产品品种、价格和市场活动等信息，及时向主管汇报。

收集卖场对公司品牌的要求和建议，及时向主管汇报，建立并保持与卖场良好的客情关系，获得最佳的宣传和促销支持。

了解卖场的销售、库存情况和补货要求，及时向主管和经销商反映。

按照规定完成每日、周、月的报表填写工作，做好专柜销售记录和定期盘点库存，确保商品账实相符，并按时上交主管。

<<导购员培训完全手册>>

编辑推荐

《导购员培训完全手册》：只要你拥有把商品成功销售出去的能力，你就有白手起家成为亿万富翁的可能。

导购员上岗培训一本通

<<导购员培训完全手册>>

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>