

<<这才叫导购>>

图书基本信息

书名：<<这才叫导购>>

13位ISBN编号：9787514605150

10位ISBN编号：7514605150

出版时间：2012-8

出版时间：中国画报出版社

作者：邹磊

页数：262

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>

<<这才叫导购>>

前言

导购，顾名思义，就是引导、帮助顾客购买某种商品。

这个看似很简单的职位，许多导购员不但很难做到称职，而且往往认识也不到位。

有些人甚至不知道导购究竟是什么？

导购需要做好什么？

导购的主要角色与职责是什么？

当然他们就更不知道，如何才能成为一名出色的导购。

在商品经济越来越发达的今天，销售终端的优秀导购，也越来越成为吃紧的人才。

身为导购，要想让自己的职位得以巩固与提升，增强自己的职业竞争力；要想获得更多提成与薪水，不断改善自己的生活状况，那么，就必须像优秀导购那样去工作，去不断学习、总结经验与教训。

对于没有经过系统职业培训的导购员来说，这虽然有一种自我提升的过程，但是在现实工作中，没有哪家公司或是企业会给你不断犯错误、改正错误，再犯错误，再改正……这样的机会。

况且，这种提高过程会很漫长。

所以，尽早学会自我学习、修炼过硬的导购技能与方法才是最现实的。

本书正是基于这种情况，为有志于从事导购职业，或正在从事该类职业的人员编写。

本书系统地从职业操守、商品管理、实用策略、方法点拨、技能提升、危机处理等多个方面进行详实、生动的阐述，是导购、销售、营销人员不可多得的实用读本。

不同性格、学历、专业的导购人员，往往有着不同的销售方法与技巧，或许这些技巧与方法对一些导购人员很有效，而对另一些导购人员收效甚微。

为了避免出现这种情况，本书重点精编了实战性强、操作简单的导购技巧与方法，适合大多数导购人员的学习与参考。

具体来说，本书有以下三大特点：

- 一是内容通俗，趣味性十足。

书中案例取材于现实，或是贴近现实，尽可能让导购有种身临其境的阅读体验。

语言通俗，易于理解与学习，没有老套的、空洞的理论说教，极力摒弃拗口的学术用语。

- 二是结构性强，脉络清楚。

全书从职业形象的树立、职业素养的培养，到销售工作中疑难问题的破解，都一一从多个角度进行了系统地讲述、论证，既给方法，也给实例，结构紧凑，整个脉络让读者一目了然。

- 三是重实例，讲实效。

全书力避泛泛而谈的空话、套话，多从顾客的心理层面入手，进行深入细致的分析，并提出有针对性的销售方法与技巧，帮助读者解决工作中的实际问题。

尤其是每章后面的“情景模拟”，不但是一个鲜活的小故事，其实也隐含着一些浅显易懂的销售哲理，值得读者细细品味。

总之，本书以“解决实际问题”为主旨，进行了精心细致的选材与编写，是一本导购从业人员不可不读的务实之作。

本书可以有效地帮助读者快速提升销售能力与销售业绩。

另外，对于从事其他工作的读者，如采购员、营销员、业务员等，也有着较强的参考价值。

<<这才叫导购>>

内容概要

《这才叫导购(聪明导购必懂的48个经典智慧)》由邹磊编著，一部教你在零售终端留住顾客脚步的实战教材。

导购难做？

只是你不知道自己错在哪里！

无数的导购从中受益，下一个会是你吗？

导购的终极目标就是推销中，不仅推销产品，更要推销自己。

导购的工作看似人人都能做，但并非人每个人都能做得好。

聪明导购不仅懂得顾客的购买心理，更懂得根据顾客的反应适度地应对进退，适时地激发调动起顾客的购买欲望。

作为一本导购的实战指南，《这才叫导购(聪明导购必懂的48个经典智慧)》将帮助导购们拨开观念上的迷雾，着手解决工作中的棘手问题。

让你自信成功地引导顾客，让你和你的门店销售业绩突飞猛进，迅速成为团队的销售冠军！

<<这才叫导购>>

书籍目录

第1章

你就是产品的形象大使

——设计成功的职业形象

着装细节展示职业美感

形体语言：一张无字的名片

保持优雅的服务姿势

你笑，世界就跟着你笑

加强日常工作礼仪修养

第2章

学会进入角色地工作

——不是会卖东西就是导购

好心态决定好状态

职业道德：工作是一面镜子

多重角色：导购不是混日子

销售意识：习惯胜于能力

商品知识：把功课做到顾客的前面

商品陈列：紧抓顾客的第六感

货物盘点：进入角色的重要通道

第3章

好导购可以听出来

——“废话”也要见功底

会说一口漂亮的“行话”

打招呼，没那么简单

接待的话要往心窝里说

犯忌的话再对也不说

推荐的话要诚恳地说

赞美的话要往点子上说

询问的话要悠着点说

提升销售力的10种说客技巧

第4章

越是生意不好的时候越要微笑

——亲和力决定销售力

巧把顾客“迎”进门

不做翘脚的导购

“随便看看”也是客

顾客不开口，你就没机会

妙巧搭讪，打破冷场

过于热情也会赶走顾客

第5章

顾客的问题也是你的问题

——搞不懂顾客，就请不来生意

了解顾客年龄与消费观念

吃透顾客性别与购物心理

摸清顾客个性与消费习惯

识别并捕捉顾客的购买信号

<<这才叫导购>>

让顾客回头的黄金法则

导购必知的八大“销售心法”

第6章

难缠的顾客更容易“摆平”

——天下没有难念的生意经

抱怨：做个智慧的“出气筒”

批评：“坏话”才是最好的建议

异议：没有问题就没有销售

投诉：理智平息“上帝”的怒火

反悔：买前热情，买后用心

道歉：对症开剂去“火”药

第7章

快速签单是王道

——谈生意就是抢生意

你的签单率为什么那么低

把握好签单的时机

顾客越“哭穷”签单越大方

一味降价做不成买卖

签单后别忘了附加销售

第8章

巧舌如簧，处变不惊

——灵活应对各种突发事件

无端的退货要求如何答复

无理的换货要求怎么应付

行窃行为如何有效防范与处理

应急事件如何妥善处置

公关危机如何巧妙应对

<<这才叫导购>>

章节摘录

版权页：在导购工作中，消极的心态表现为缺乏明确的目标、害怕失败、害怕拒绝、工作冷漠、拖延时间、做事马虎、悲观失望、不愿意承担责任、容易错失机会。

相反，积极的心态则表现为热情、富有创造力、做事主动、乐观向上、容易达到目标、包容心较强等。

那么，作为导购人员在工作中应该持有怎样的一种心态呢？

强烈的自信对自身能力和对销售工作的自信心，是导购员良好心态的另一种表现，这种自信还充满着对所在公司、所售产品的自信。

有一位年轻人做了两年导购，但总是感觉自己在工作中不够自信，不能与顾客进行“平等”的对话，不善于表达自己。

后来，参加了一些导购员培训课程，在工作中，自信心开始逐渐得到提升。

他认为，导购员的第一个顾客不是别人，而是自己，只有先对自己及自己的产品有足够的信心，才可能用自己饱满的热情来感染顾客。

心理学家给出了提升自信心的一些方法，结合导购工作实际，导购员可以学以致用，在工作中逐渐树立自信心。

1.全面的自我评价 导购员培养自信心要做的第一件事，就是全面深入地了解自己。

包括个性、兴趣、优势、知识结构、工作能力，以及价值观和以往的成功经验与失败的教训等。

在对自己的这些方面有了一个客观的认识与评价后，可以“扬长避短”，来提升自己的优势，培养自己的自信心。

2.克服“怕”的心理 一个人一旦认为自己做不好某件事情，那么，他就真的做不好那件事情，心理暗示对一个人的影响是很明显的。

作为导购员，怕工作做不好，怕被顾客拒绝，怕完不成任务，这种心理可以理解，但是，一定要敢于正视工作中的一些问题，以发展的眼光看待自己，现在不会的，通过努力争取学会，今天完不成的，争取通过努力工作明天补上。

3.积极的心理暗示 心里训练的一种有效方法是自我暗示。

导购员可在实践工作中经常进行积极的自我心里暗示。

如，面对新的环境时，就暗示自己一定会很快适应新环境；当接触陌生顾客不敢开口时，可自我暗示自己是要帮助他选择更好的商品……一个优秀的导购，要时刻对自己进行心理暗示与激励，正如一位心理学家所说：“你愈练习得好像对自己很有信心，就愈能营造出一种你很内行的气氛来。”

成功的欲望 不要浮浅地认为，导购是一份只能赚得很少薪水的工作。

其实，导购是非常锻炼人的，可以说只要导购做得好，再做其他相关工作或业务就可以驾轻就熟。因为对导购的能力要求，往往也是做好其他工作的能力要求。

所以，选择做导购，就要有敢于成功的欲望。

这种欲望主要表现在：通过多销产品能尽可能多地获得薪水，以激励自己；期望不断提升个人的各项素质；为谋求更好的职位不断塑造自己；不断挑战自己的能力极限……热情的态度 导购工作中最重要的问题就是态度问题。

一位美国销售专家对顾客服务下了一个定义：“服务指的是一位员工对顾客所表示的谦恭、有效的关心程度。”

谦恭、有效的关心，就是对服务态度的要求。

服务态度包括主动、热情、爱心、帮助等。

“没有热情就没有销售。”

导购员面对的是人，成功销售靠的是心和心的交流，导购员要学会用热情去感染对方。

热情所散发出来的活力与自信，会引起顾客的共鸣，会使陌生人变成朋友。

据估计，顾客在离开商店后不再光顾的原因，有90%是因为导购人员缺乏礼貌，而不是价格、品种、服务设施等方面的因素。

试想，总是说话冷冰冰、态度恶狠狠，怎么能让顾客心动呢？

<<这才叫导购>>

所以，热情的服务能够创造销售机会。

<<这才叫导购>>

编辑推荐

《这才叫导购:聪明导购必懂得48个经典智慧》内容通俗，趣味性十足。书中案例取材于现实，或是贴近现实，尽可能让导购有种身临其境的阅读体验。语言通俗，易于理解与学习，没有老套的、空洞的理论说教，极力摒弃拗口的学术用语。是结构性强，脉络清楚。全书从职业形象的树立、职业素养的培养，到销售工作中疑难问题的破解，都一一从多个角度进行了系统地讲述、论证，既给方法，也给实例，结构紧凑，整个脉络让读者一目了然。

<<这才叫导购>>

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>