

<<柜台营业员培训全案>>

图书基本信息

书名：<<柜台营业员培训全案>>

13位ISBN编号：9787544228664

10位ISBN编号：7544228665

出版时间：2004-6-1

出版单位：南海出版公司

作者：众行管理资讯研发中心

页数：232

字数：220000

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>

<<柜台营业员培训全案>>

内容概要

本着为企业打造针对一线人员的具有实战性的专业培训教材的理念，我们结合多年来的内训经验，整合了权威人士及行业专家的意见和建议，开发了本手册。

在内容设计方面，我们更注重“实操”性，用通俗的语言讲授在营业过程中的实用技巧，不仅仅告诉你应当做什么，更多的是教授应当怎么去做。

本书还结合大量的安例、图表和轻松的练习以帮助你理解和吸收，以便你现学现用，迅速地提高销售能力。

<<柜台营业员培训全案>>

书籍目录

第一章 如何让顾客对柜台一见钟情 第一节 让陈列留住顾客 一 陈列,吸引顾客的第一道风景
二 巧手装扮你的柜台 第二节 充分发挥你的个人魅力 一 充分展示个人的最佳仪表 二 你的身体也会说话 第三节 借助好帮手 一 给顾客听觉享受 二 营造动感的气氛 三 利用气味吸引顾客
四 利用pop为柜台加分第二章 weiss柜台快速销售成交法 第一节 welcome——欢迎顾客阶段 一
像侦探般观察顾客 二 顾客行为红绿灯 三 用顾客喜欢的方式接近顾客 第二节 explore——探寻需求阶段 一 与顾客展开对话 二 接近你的顾客 三 诱导顾客说话 四 比问还重要——聆听 第三节 introduce——介绍产品阶段 一 fab产品介绍法 二 让顾客感受产品 第四节 satisfy——说服顾客阶段 一 说服顾客的时机 二 巧妙说服顾客 三 消除顾客异议 四 引导顾客做决定 第五节 strike a bargain——成交 一 让顾客四确认 二 迅速收款 三 完美包装 四 高质量送客第三章 成为一百分的营业员 第一节 营业员是柜台的灵魂 一 错误的职业定位 二 营业员的三大重要职责 第二节 知识一百分 一 营业员应掌握的知识 二 产品知识知多少 第三节 心态一百分 一 营业员常见的错误心态 二 营业员应抱有的正确心态 第四节 柜台维护一百分 一 基本的柜台维护工作 二 营业员的个人维护工作 三 库存管理 第五节 危机管理 一 巧妙应对顾客的不满 二 防盗与安全管理附录: 1. 营业员提高服务质量的自我训练法 2. 某商场营业员工作规范 3. 某企业柜台服务基本规范 4. 中华人民共和国商业行业技术等级标准

<<柜台营业员培训全案>>

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>