第一图书网, tushu007.com

<<导购代表手册>>

图书基本信息

书名：<<导购代表手册>>

13位ISBN编号：9787801473417

10位ISBN编号：7801473418

出版时间：2000-1-1

出版时间：企业管理出版社

作者：刘亚南

页数：291

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

内容概要

全书是从导购代表的工作角度出发，介绍了导购代表应具备的正确心态、从业观念、行为准则和日常工作的程序，并阐述了开架、柜台和超市的导购代表们因工作需要所必须掌握的实用方法和技巧，在商品陈列与展示、执行促销活动等方面为导购代表们提供了一些思路和方法。
本书不仅对导购代表有指导作用，还是经营者和店长们组建、培训、管理导购队伍的一本实用培训手册。

<<导购代表手册>>

书籍目录

第一章 导购代表应有的认识 1.1 导购代表的新工作使命 1.2 导购代表的工作职责第二章 树立正确的心态与从业观念 2.1 导购服务意识 2.2 待客销售服务的心理与行动准备 2.3 工作规范第三章 充实商品知识 3.1 导购代表必备的商品知识 3.2 掌握学习商品知识的途径 3.3 强化商品知识的销售要点第四章 充分了解顾客 4.1 顾客是什么 4.2 进店顾客的不同型态 4.3 把握顾客购买动机 4.4 影响顾客购买动机的因素 4.5 顾客购买过程的心理变化与阶段性第五章 销售服务技巧 5.1 开架销售服务技巧 5.2 超市销售服务技巧 5.3 封闭式销售服务技巧 5.4 卖场上的各种注意事项第六章 从顾客的抱怨中学习 6.1 正确处理顾客的抱怨是导购代表应尽的责任 6.2 顾客为什么会产生不满——有期望才会有抱怨 6.3 如何预防抱怨的产生 6.4 顾客的抱怨产生之后 6.5 如何对待顾客的错误 6.6 抱怨处理过程中的“禁句”第七章 销售常识的掌握 7.1 商品陈列 7.2 促销活动执行结语

章节摘录

媒体关注与评论

书评本书是站在零售业导购人员的立场上进行考虑、编写的。
本书的结构针对当前专业化销售管理发展的趋势，对新任职的导购代表来说，是一本可以使其很快进入角色、适应本职工作的入门教材；对于资深导购代表而言则可作为自我进修的参考用书，以提高自身的专业素质和工作质量。
同时基于本书的规范性、系统性，因而又是经营者和店长们组建、培训、管理导购队伍的一本实用培训手册。

编辑推荐

本书是站在零售业导购人员的立场上进行考虑、编写的。
本书的结构针对当前专业化销售管理发展的趋势，对新任职的导购代表来说，是一本可以使其很快进入角色、适应本职工作的入门教材；对于资深导购代表而言则可作为自我进修的参考用书，以提高自身的专业素质和工作质量。
同时基于本书的规范性、系统性，因而又是经营者和店长们组建、培训、管理导购队伍的一本实用培训手册。

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