

<<导购高手十日通>>

图书基本信息

书名：<<导购高手十日通>>

13位ISBN编号：9787802074613

10位ISBN编号：7802074614

出版时间：2006-3

出版时间：经济管理出版社

作者：厉鑫

页数：221

字数：209000

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>

<<导购高手十日通>>

内容概要

一位世界顶级导购高手这样说：“我绝不担心我的目标定得太高，因为，把我的箭瞄准月亮而只射中一只老鹰，不比把我的箭瞄准老鹰而射中一块石头更好吗？

……高目标不会使我敬畏。

面对行进中的困难，跌倒了再爬起来，这连小孩都会做的事，为什么我不能！

只要坚持就会成功，只有努力才能成功！

”这对于有志于成为导购高手的你，无疑是一种行动指南。

就具体实际而言，我们认为：能通过不懈的努力，熟练地应对形形色色的顾客，利用导购服务知识取得销售成功，充分施展专业技能创造高额业绩，便是一个导购高手。

本着这一理念我们回望目前市场上名目繁多的有关导购营业员培训书籍，或因其涉及面太宽泛而不得精要；或偏于一隅无视规范化运作；或将导购员同传统意义上的营业员混为一谈，概念模糊。

鉴于上述情况，我们在编写本书《导购高手十日通》时，特聘了有关专家，精心采集整编材料，将该书分为10章。

分别是：“第一印象”——导购高手应有的礼仪与素质；知识决定一切——导购高手应掌握的商品知识；千人千面——怎样应对形形色色的顾客；结果重于过程——顺利成交的秘诀是什么？

四两拨千斤——如何利用导购技巧创造优秀业绩；解开心理疙瘩——处理顾客异议、抱怨及投诉的方法；能说会道——导购员的语言艺术；赏心悦目——美化商品陈列；技能熟练——学会包装与收银；以及如何处理突发事件。

我们这本书和其他同类书相比，其最大特点是：1.严格按优秀导购员的实际导购服务流程，层层深入、逐步展开。

结构严谨、逻辑次序清晰，便于学习和掌握。

2.以经典事例辅以精辟讲解。

理论与实际并重，便于实际运用，可操作性强。

3.全书共分10章（每日学习1章，10天便可掌握），每题均以问答形式出现，简洁明快，助你快速成功。

此书的最新亮点为：·部分章节篇首设有相关的“精彩案例”，面对具体问题进行针对性的实际运用引导。

·书中设有“专家提示、专家建议、避免误区”等栏目，对有关重点问题进行精要性提示，以引起高度重视。

本书适用于各行各业的导购员、信息员、营业员、促销员，各商业企业的领导、管理人员及有志于研究商业企业导购服务技能的专业人员、在校师生。

<<导购高手十日通>>

书籍目录

- 第一章 导购高手应具有怎样的礼仪与素质
- 一、导购员应具备怎样的仪容仪表？
 - 二、导购员的着装原则有哪些？
 - 三、得体的服务姿势表现在哪些方面？
 - 四、导购员的化妆有什么要领？
 - 五、导购高手必须具备什么样的素质？
 - 六、导购员职业守则的主要内容是什么？
 - 七、导购员行为准则有哪五项？
 - 八、导购员强烈的事业心应体现在哪些方面？
 - 九、为什么说保持微笑是导购员的基本素质？
 - 十、导购员要在自信中不断成长
- 第二章 导购高手应掌握的商品知识
- 一、商品品名由哪些因素构成？
 - 二、导购员应必备哪些商标知识？
 - 三、什么是商品规格？
 - 四、导购员应必备哪些商品编号知识？
 - 五、导购员必备的商品质量知识有哪些？
 - 六、商品的性能是什么？
 - 七、商品质量感官检验法是什么？
- 第三章 怎样应对形形色色的顾客
- 一、顾客心理活动有哪三个过程？
 - 二、顾客的个性与购买行为是怎样的？
 - 三、顾客购买的动机是什么？
 - 四、顾客购买行为的特点与类型
 - 五、常见的顾客职业消费特征
 - 六、消费习俗对购买行为有何影响？
 - 七、顾客的价值观念
 - 八、不同年龄顾客购买行为的具体特征
 - 九、顾客对商品有何需要？
 - 十、价格对顾客会产生哪些影响？
- 第四章 顺利成交的秘诀是什么
- 一、导购员在营业前要做好哪些准备？
 - 二、如何做好售前服务？
 - 三、售中服务应该怎样做？
 - 四、如何做好售后服务？
 - 五、导购员的服务流程是怎样的？
 - 六、有效成交有哪些步骤？
 - 七、为什么说商品拿放事关成交？
 - 八、商品展示与成交密切相关
 - 九、导购员应如何进行商品介绍？
 - 十、导购员应具备哪些能力？
- 第五章 如何利用导购技巧创造优秀业绩？
- 一、导购员怎样应对顾客的购买过程的需求？
 - 二、有效导购的三个技巧
 - 三、优秀导购的三个服务环节
 - 四、巧妙解答顾客的问题
 - 五、导购员成功激发顾客需求的方法有哪些？
 - 六、导购员如何运用促销法？
 - 七、怎样巧用照明吸引顾客？
 - 八、如何用音响吸引顾客？
 - 九、什么是导购技巧中的心理销售法？
- 第六章 处理顾客异议、抱怨及投诉的方法
- 一、顾客异议处理的方法
 - 二、如何使用发问来解决顾客的不满？
 - 三、怎样处理顾客的价格异议？

<<导购高手十日通>>

- 四、为什么说顾客抱怨是一个机会？
 - 五、处理顾客异议怎样选择有利时机？
 - 六、怎样灵活处理不同原因的顾客异议？
 - 七、什么原因会引起顾客投诉？
 - 八、对于顾客投诉采取什么样的应对策略？
 - 九、导购员应怎样处理反对意见？
 - 十、如何应对不同类型的顾客抱怨？
- 第七章 导购员的语言艺术 一、导购员如何把握礼貌用语 二、导购员常用的7种服务规范用语 三、导购用语的9个技巧是什么？
- 四、导购员如何巧说话？
 - 五、导购员怎样掌握营业用语？
 - 六、针对不同特性的顾客的用语 七、什么是成功导购的有效询问方式？
 - 八、怎样巧妙回答顾客问题？
 - 九、导购高手的语言技巧
- 第八章 美化商品陈列 一、商品陈列的基本知识有哪些？
- 二、商品陈列应遵循哪些原则？
 - 三、商品陈列的四个基本类型 四、商品陈列的五个技巧 五、怎样利用卖场格局进行商品陈列？
 - 六、杂货与果菜怎样进行陈列？
 - 七、橱窗陈列的四大技巧 八、展示式陈列和推销式陈列 九、商品陈列的注意事项
- 第九章 学会包装与收银 一、商品包装一般有何要求？
- 二、常见的礼品包装材料有哪些？
 - 三、包装色彩的合理运用 四、常见的礼品花有哪些？
 - 五、常见的商品包装有几种？
 - 六、导购员应必备哪些收银技术？
 - 七、怎样鉴别真假货币？
- 第十章 如何处理突发事件 一、哪些事属于卖场禁忌？
- 二、导购员易犯哪些错误？
 - 三、导购员应避免哪些认识上的误区？
 - 四、导购员的10类禁语是什么？
 - 五、如何处理行窃？
 - 六、遇到抢劫时怎么办？
 - 七、怎样进行火灾的预防与处理 八、停电、骚乱等状况时的处理方法
- 参考书目

<<导购高手十日通>>

编辑推荐

本书严格按优秀导购员的实际导购服务流程，层层深入、逐步展开。全书分导购高手应具有礼仪与素质、导购高手应掌握的商品知识、怎样应对形形色色的顾客、顺利成交的秘诀是什么、如何利用导购技巧创造优秀业绩等10章，部分章节篇首设有相关的“精彩案例”，面对具体问题进行针对性的实际运用引导。此外，书中还设有“专家提示、专家建议、避免误区”等栏目，对有关重点问题进行精要性提示。本书适用于各行各业的导购员、信息员、营业员、促销员，各商业企业的领导、管理人员及有志于研究商业企业导购服务技能的专业人员、在校师生。

<<导购高手十日通>>

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>