

<<优秀营业员工作技能手册>>

图书基本信息

书名：<<优秀营业员工作技能手册>>

13位ISBN编号：9787802216532

10位ISBN编号：7802216532

出版时间：2008-6

出版时间：尹刚 中国时代经济出版社 (2008-06出版)

作者：尹刚 主编

页数：194

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>

## <<优秀营业员工作技能手册>>

### 内容概要

本书以对服务理念的认识为基础，从营业前的准备工作入手，就整个售货过程中的探询顾客需求、做好商品介绍、消除顾客异议、做到完美成交及提升顾客满意度等商品销售工作中的方方面面进行了翔实阐述。

该书内容浅显易懂、结构简单清晰，注重实际操作，既强调服务企业销售工作的标准化，又重点突出商品销售过程的精细化。

同时书中配以大量制度、表单及相关案例，让营业员把商品销售工作高效、圆满地完成。

该书适合于零售企业，特别是那些管理还不太规范与完善的中小零售企业的营业员。

## <<优秀营业员工作技能手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 顾客服务概述

- 一、服务理念解析
- 二、优质服务标准
- 三、顾客服务原则
- 四、顾客服务内容
- 五、顾客服务类型
- 六、顾客服务步骤
- 七、良好顾客关系建立

#### 第二章 做好营业准备

- 一、上岗前的准备
- 二、营业环境整理  
范本：北京市商业零售企业员工行为礼仪规范(试行)
- 三、销售用品检查
- 四、迎接客人准备
- 五、销售时机等待
- 六、营业中准备及整理
- 七、营业结束的准备工作的

#### 第三章 探询顾客需求

- 一、招呼顾客
- 二、观察顾客
- 三、接近顾客
- 四、诱导顾客开口
- 五、探询顾客需求

#### 第四章 做好商品介绍

- 一、全面了解商品知识
- 二、获得商品知识的途径
- 三、针对顾客需要介绍商品
- 四、针对商品特点介绍商品
- 五、侧重商品用途介绍商品
- 六、新商品的介绍技巧
- 七、介绍进口商品要实事求是
- 八、介绍滞销商品要有针对性
- 九、让商品演示加深顾客认识

#### 第五章 消除顾客异议

- 一、顾客异议因素
- 二、解读顾客异议
- 三、顾客异议处理态度
- 四、顾客异议处理时机
- 五、顾客异议处理技巧
- 六、顾客异议处理策略
- 七、建立顾客异议资料库

#### 第六章 做到完美成交

- 一、做好成交前的准备
- 二、引导顾客做出决定
- 三、建立顾客的认同感

## <<优秀营业员工作技能手册>>

- 四、提出成交要求
- 五、巧妙应对还价
- 六、选择成交策略
- 七、让顾客进行确认
- 八、做到快速收款
- 九、为客人包装商品
- 十、进行高质量送客
- 十一、做好连带销售

### 第七章 提升顾客满意度

- 一、明确顾客的购买目的
- 二、营造良好购物环境
- 三、超越顾客的期望
- 四、做好售后服务工作
- 五、提供售后跟进服务
- 六、积极处理顾客投诉
- 七、预防或减少顾客投诉发生
- 八、售后服务管理常用工具

范本：商品退换货规定

范本：商品退货区管理规定

范本：商品退换货人员管理规定

范本：顾客投诉处理规定

范本：顾客投诉处理流程操作规范

### 第八章 商品日常管理

- 一、商品日常维护
- 二、商品陈列管理
- 三、商品价格管理
- 四、商品盘点管理
- 五、商品防盗管理

### 参考文献

## <<优秀营业员工作技能手册>>

### 编辑推荐

《优秀营业员工作技能手册》适合于零售企业，特别是那些管理还不太规范与完善的中小零售企业的营业员。

<<优秀营业员工作技能手册>>

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>