

<<金牌导购>>

图书基本信息

书名：<<金牌导购>>

13位ISBN编号：9787802345478

10位ISBN编号：7802345472

出版时间：2010-5

出版时间：中国发展出版社

作者：祝文欣 编

页数：143

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>

<<金牌导购>>

前言

很多人在谈及成功学的时候，都乐于念叨这么一句话：“一念天堂，一念地狱”，什么意思呢？不管是生活，还是工作，其最终结果都取决于一种态度，态度不同，在对待环境时所采取的方式自然也有很大差异。

为什么有些零售店能够拥有应接不暇的生意、良好的客户关系和健康的发展趋势，员工们过着一种快乐、积极的生活？

为什么有些零售店终日忙忙碌碌，却只能维持最低限度的收支？

这中间的差别与日彰显，根源却难以捉摸。

其实，事业的构成并非只有无奈和等待，而是可以通过自身的努力去把握和调控的，这取决于你的“心态”。

我们有理由相信，人生的成败有很多种因素的影响，但起决定作用的却是心理态度。

这种态度的最大特征，就是在身处知识经济蓬勃发展的时代里，在如旋风般改变当代人的生活和工作环境的状况下的自我适应能力。

终端市场激烈的竞争环境会使达者愈达、愚者愈愚，自然也使很多人措手不及，一觉醒来就不再熟悉这个时代。

在你面对激烈的终端竞争是否感觉手足无措？

当你面对竞争对手的进攻是否感觉毫无办法？

当你站在门可罗雀店铺门口是否感到尴尬？

<<金牌导购>>

内容概要

如何为零售店从业者提供一套完整的学习方案，如何以最经济、最高效的形式获取尽可能多的专业知识，这是本套书在撰写过程中主要考虑的问题。

编者也在朝着这个方向努力，试图达到“一册在手，事半功倍”的效果，使本套书成为零售店经营历练的宝典。

本书为其中之一的《金牌导购--成交的5项能力》分册，书中包括了：导购的基本功、商品陈列技巧等内容。

<<金牌导购>>

作者简介

祝文欣，中国零售业著名营销管理专家，中国连锁经营协会零售业顾问，中研国际首席零售管理顾问。

在与国内外著名品牌管理咨询机构多年的合作与交流中，祝先生积累了丰富的零售终端管理、渠道运作、市场战略规划的经验，尤其擅长卖场选址、卖场布局、卖场订货、卖场促销、卖场人员管理等。祝先生足迹遍及中国28个省，50多个城市。

主持过1000多场专业培训课程，服务过200多家连锁零售企业，以及50多家知名商场，拍摄了专门针对零售终端的系列光盘《店铺业绩提升之天龙八部》及其他专业VCD产品200多集，主编出版了30余本品牌打造及加盟商终端管理专业书籍。

多年来祝先生一直秉承“传道、授业、解惑”，“心怀助人之心”的理念，致力于将中外先进的零售终端经营理念、营销管理模式引入中国零售业，是零售业不可多得的实战派专家、顾问。

近年来主讲过的部分大型活动：2001年中国连锁经营协会主办服装行业论坛主讲：《创建连锁零售企业的快速反应模式》2002年虎门国际服装博览会论坛主讲：《生产型企业如何转向品牌零售型企业》2003年中国连锁经营协会主办服装行业论坛主讲：《加盟商如何投资服装品牌》2004年人民大会堂，由高科技产业化研究中心和人民日报社主办的首届中国市场战略论坛主讲：《赢在品牌决胜终端》2006年与中国500强企业之一的国美集团强强联手，推出《品牌创富渠道为王》全国大型主题对话巡回论坛主讲：《国美渠道战略》2007年与杭州市政府等联合成功举办经销商千人财富论坛《渠道创宣决胜终端》，及首届百货行业的沟通交流财富论坛主讲：《中国零售业的十大商机》

<<金牌导购>>

书籍目录

能力一 导购的基本功 一 导购的自我认知 1.导购的工作职责 2.导购的角色定位 二 导购的基本观念和态度 1.正确理解导购销售服务事业 2.导购对自己的职业定位 3.以销售活动为荣 4.向目标挑战,突破低潮 工具1:销售服务的基本观念和态度检查 三 导购的能力素质和礼仪要求 1.导购的能力素质 2.导购的礼仪要求 3.导购的服饰、仪容要求 四 导购需要具备的8项意识 1.导购不可欠缺的8项意识 工具2:检测你是否遵守导购守则 2.以顾客意识为出发点 案例链接 能力二 商品陈列技巧 一 以AIDcA原则考虑陈列方式 1.陈列的重要性 2.陈列的目标 3.AIDCA陈列原则 二 导购必备的色彩知识 1.不同色彩给人带来不同的感觉 2.组合色彩带给人不同的感受 3.色相环的基本知识 4.色彩的感觉 三 装饰与配色方法 1.色明度(明亮度)顺序与色相(色调)顺序的配色 2.同色的配色 3.类色的配色 四 背景色彩的使用方法 1.不要太醒目 2.不要使用补色 3.选择与商品同系列的色调 4.使用冷色 五 了解卖场的动线与通道 1.卖场规划的原则 2.了解基本的动线设计和通道设定 3.卖场入口设计 六 标题陈列的方法 1.标题陈列的重要性 2.标题陈列的种类和方法 七 促进顾客选购的销售陈列技巧 1.销售陈列的重点 2.让顾客容易了解商品的分类方法 3.以顾客对象分类 4.注重陈列的关联性 八 充分利用黄金带陈列 1.让顾客接触商品的重要性 2.有效陈列范围 3.黄金带 4.中心陈列法 5.横向陈列与纵向陈列 九 充分发挥POP广告的作用 1.POP广告与购买心理的关系 2.POP广告的目的和种类 工具3:自我检测与提升练习 案例链接 能力三 销售技巧 一 做好充分准备 1.做好心理准备 2.开好晨会 3.开店前的检查与准备要点 二 接近顾客的技巧 1.7个初步接近顾客的机会 2.引起注意的9种开场法 3.与客户沟通的10个维度 三 展示商品的分析法 1.FAB分析法 2.产品演示的其他方法 3.进行有效的沟通 四 快速成交的方法 1.识别客户购买信号 2.促成成交的方法 3.促进成交的结束语 五 创造回头客的秘诀 1.记住顾客的容貌与姓名 2.赢得客户的信赖 3.正确的送客方式 4.与顾客保持联系 六 附加销售的心态与技巧 1.对附加销售要有自信 2.明确商品的关联性与搭配技巧 3.不要强制附加销售 4.要利用好闲暇时间 七 清扫卖场与点验商品的方法 1.卖场清扫 2.商品点验 八 滞销商品的处理方法 1.盘点分类统计滞销品 2.商品滞销的原因 3.滞销商品的处理办法 4.滞销品处理过程中的注意事项 案例链接 能力四 危机处理技能 一 处理顾客不满的程序与技巧 二 巧妙对待顾客的异议 三 让顾客认同商品价格 四 最佳的道歉方式 五 防止商品失窃与失窃的处理方法 六 处理顾客抱怨的程序与技巧 案例链接 能力五 自我提升能力 一 勤于参加各种会议 二 运用头脑风暴法产生创意 三 促进人际关系的方法 四 自我提升素质的方法 案例链接

<<金牌导购>>

章节摘录

插图：1.导购的工作职责想成为一名优秀的导购，首先要明了一个问题，那就是导购的职责是什么？我们在实际工作中经常问到导购：你知道自己的职责是什么吗？

得到的答案往往是：卖好产品。

没错，把商品卖出去是导购员的天然职责，但一个好的导购员绝不只是把商品卖出去这么简单。销售是涉及买卖双方的事，因此，导购的职责应该从顾客的角度与企业的角度来考虑问题。

（1）顾客的角度。

从顾客的角度来讲，导购员的工作就是帮助顾客在购物时作出明智的选择。

因此，导购员的工作职责包括两个方面：为顾客提供服务和帮助顾客在购买商品时作出最佳的选择。

为顾客提供服务。

由于顾客能在多个品牌中挑选到他们需要的商品，所以导购员礼貌热情地对待顾客是非常重要的。

帮助顾客作出最佳的选择。

顾客不是专家，对商品的优点、利益并不了解，并且顾客面对众多商品，不知道哪一个商品最适合自己。

导购员在了解顾客需求心理的基础上，使顾客相信购买某种商品能使他获得最大的利益。

导购员是顾客购买商品的导师、顾问、参谋。

顾客能否买到合适的商品，很大程度上取决于导购员。

那么导购员如何帮助顾客呢？

<<金牌导购>>

编辑推荐

《金牌导购:成交的5项能力》:终端乃销售最后一公里,导购乃最取后一公里的最后冲刺。

怎样炼就导购的完美形象和金口玉言?怎样实现自我的卓越提升?为更好地传播零售行业的经营管理知识,为广大零售从业人员服务,中国发展出版社推出了集系统出版、商务培训、咨询顾问、资讯传播为一体的“零售商学院”运营品牌。

“零售商学院”拥有零售行业一流的管理顾问团队。

“零售商学院”将贯彻“专业知识,提升零售业核心竞争力”的运营理念,专注于中国零售业态的经营和管理,将零售业咨询与培训服务进行最优质的整合,并以此打造中国零售业最权威的资讯内容供应商。

零售业:服装、服饰、家电、建材、化妆品、超市百货、商场、珠宝、汽车服务业:餐饮、酒店、物业、金融、物流、旅游、房地产、电子商务、医疗保健、文化娱乐、美容美发日本时尚零售业泰斗人物,零售百货业实战家,被誉为“日本零售之神”的柳田信之先生:中研国际是国际零售业先进管理理念的推广者,成功经验的传播者。

国美·鹏润国际时尚中心首席顾问,台湾著名零售专家李春材先生:中研国际是中国零售业的财富教练,它传道、授业、解惑。

实践家知识管理集团董事长林伟贤先生:我在《我爱钱更爱你》中说过,一个人要想成功必须具备丰富的知识和爱心。

我想我能理解中研国际为什么会成功。

成功不是自己拥有什么,而是你给了别人多少,中研国际的成功就在于它不断帮助零售企业创造价值,走向卓越。

中国商业联合会商品交易市场专业委员会秘书长骆毓龙:零售业发展需要动力,中研国际为零售业不断输送智慧产品。

《销售与市场一体育营销》主编张斌先生:可用“实”来概括中研国际立身实战,厉行实务,力求实效。

中研国际品牌管理咨询机构,是专业为品牌企业提供零售管理培训、渠道运作、市场战略规划、导入先进管理模式的权威机构。

成立10年以来。

为8000余家企业提供战略规划、实战培训、咨询辅导等服务,超过20万人次参加过SEC在全国各地举办的培训活动。

中研国际总代商学院模块一战略管理篇,课程包括公司化运作的战略选择及组织执行力打造、组织结构与组织凝聚力打造、高效会议技术;模块二战术运营篇,课程包括:总代理市场渠道规划策略及年度规划、区域市场数据分析技术、如何有效指导加盟商订货、创新招商模式;模块三核心动力篇,课程包括:超越总代理公司化运作的优秀人才管理技术。

中研国际零售商学院疯狂卖手:培养具有卖场疯狂销售意识一流导购:超级店长:培养以客户自觉自发消费为目的的金牌店长:决胜终端之人、店、货三大模块:将系统解决打造黄金旺铺的全部问题。卖场教练不仅讲理念、讲技术、讲管理,更将用组织执行力管理帮助改善店铺心灵土壤,用教练技术传承打造终端卖场的造血系统,使卖场持续保持传奇业绩。

店铺诊断服务中研国际专业顾问针对客户提出的诊断需求,通过现场调研、访谈等方式对店铺形象,店务、货品、人员管理等进行分析,找到店铺存在的问题及其原因,提出解决方案,最终汇报诊断结果、提交诊断报告,帮助店铺找到实现规范化经营、业绩提升的方向。

专业出版与定制服务中研国际已出版了专注零售终端营销、管理类专业图书、VCD产品100余种,并为品牌企业量身定做终端运营的培训工具,将店铺营运规范、销售技巧、陈列技术、督导的教练技术、优秀代理商成长历程等拍摄为情景剧式VCD,配以专家顾问点评,便于员工轻松学习。

《服装经销商》杂志第一本专业为服装经销商提供零售经营资讯服务的财经杂志,致力于解决服装零售商经营管理中的实际问题。

实战、实用、实效,为中国800万服装经销商业绩提升而服务。

<<金牌导购>>

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>