

<<图解零售营业员99个常犯的错误>>

图书基本信息

书名：<<图解零售营业员99个常犯的错误>>

13位ISBN编号：9787806523995

10位ISBN编号：7806523995

出版时间：2005-1

出版时间：广东南方日报出版社

作者：刘永中，金才兵 著

页数：274

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>

<<图解零售营业员99个常犯的错误>>

内容概要

《图解零售营业员99个常犯的错误》从“纠错”这个角度入手，指出营业员在工作中常犯的99个错误，并进行分析，引出深层的根本问题，对其作出全面的阐释，给出正确的做法。书中理论和实际相结合，深入浅出，配合图片案例。

<<图解零售营业员99个常犯的错误>>

书籍目录

第一章销售1“见到顾客要马上迎接”2“有什么可以帮您吗”3“对不起,我们没有”4“唉,您到底要什么”5“太太,请问您的腰围多大”6“哦,那裙子其实一点也不适合您”7“商品在这,您随便看吧”8“这东西好!

真的好!

就是好”9“只要是商品的特点,随便怎么说都行”10“您自己看说明书吧”11“噢,还要调动顾客的想象力吗”12“您眼花了”13“您不懂别乱说”14“那牌子的东西比不上我们的”15“这顾客真难伺候”16“怎么办?

他还是不买”17“您到底要不要”18“他什么时候才会说‘买呀”19“再配一条皮带吧”20“您明明给我的是50元”21“为什么您当时不检查它呢”22“这是我们的责任吗”23“您没有问呀”24“顾客

只有两种心理:买还是不买”25“不好意思,还是没有”第二章售后26“我肯定没找错钱”27“维修是厂家的事,商店可管可不管”28“谁卖的找谁去”29“肯定是他自己弄坏的”30“这个我懂,让我来帮您修吧”31“有发票就可以退货”32“内部员工可以优先退货”33“特价商品不予退换”34“投诉的顾客都是来找茬的”35“您冷静一点,别激动”36“这不关我(我们)的事”37“这些问题不用问我都知道”38“我道歉就行了”39“处理方案当然我说了算”40“顾客满意地走了,我就大功告成了”第三章防损41“只有商品损坏才会产生损耗”42“抓小偷是保安的事”43“防盗的好方法就是时时盯着顾客”44“看谁长得像小偷”45“发现小偷立即上前抓住他”46“收银时无需检查商品”47“

商品被盗与商店布局无关”48“每个商店的防盗措施都是相同的”49“员工内盗是经理的事,与我无关”50“商店遇抢时应立即报警,或与歹徒反抗”51“歹徒只会盯住装饰漂亮的大商店”52“有消防设施就能完全避免火灾的发生”53“发生紧急事件只能打电话求救”进阶篇第四章商品54“看,我们的店铺多抢眼呀”55“橱窗展示不就是把商品放进去吗”56“商品陈列和销售量没有直接的关系”57

“柜台还需要维护吗”58“理货时只要关注商品是否整齐、是否过期就行”59“听,这音乐多带劲”60“气味和销售无关”第五章基本素养与技能61“关键是销售技巧要好”62“销售能力就是指口才”63“顾客都是一样的”64“顾客只关心商品的质量和价格”65“我今天心情不好”66“顾客态度不好,我何必对他礼貌”67“尽力劝说每一位顾客购物”68“我的条件不好,业绩怎么会好”69“上岗前还要带工具吗”70“语调也很重要吗”71“我不觉得微笑可以帮助我什么”72“我没耐心听顾客说废话”73“您说吧,我听着呢”74“我的肢体语言非常丰富”75“喂,是你买的吗”76“对不起,这是商场的规定”77“给顾客提供方便?

——我不明白”78“您的货要过两天才能送”79“哎呀,我忘了”80“只要这次买了就行了,管他以后来不来”81“姐,你来啦”82“没人来,聊会儿天吧”第六章礼仪83“我是红发魔怪”84“我的打扮与顾客购物无关”85“我又炫又酷”86“只要自己舒服,怎么穿都可以”87“这种细节问题谁会注意啊”88“怎么站还不是一样?

何必这么讲究”89“我急起来走路就没那么讲究了”90“拾东西也要注意姿态”91“‘欢迎光临就够了”92“太忙我就不和顾客道别了”93“我们下班了,要关门了”94“接电话还讲什么礼节和步骤”95“一心二用没关系,反正对方看不见”96“难道接电话还要微笑”97“没问题,我记在脑子里了”98“所接电话与我无关”99“电话第一,顾客第二”

<<图解零售营业员99个常犯的错误>>

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>