

图书基本信息

书名：<<营业员岗位实训-财经商贸类职业培训用书>>

13位ISBN编号：9787040211023

10位ISBN编号：7040211025

出版时间：2007-7

出版时间：高等教育出版社

作者：崔玉华 编

页数：126

字数：200000

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>

前言

现代流通业是21世纪最有发展前景的行业。随着我国改革开放的深入，商业服务业得到了迅猛发展壮大。大量的营业员岗位吸引了社会上众多的求职者，同时也对在职营业员提出了更高的要求。一位营业员起家的销售大师曾说过，“只要你拥有成功销售的能力，你就拥有白手起家成为亿万富翁的可能。

”那么，要想成为一名优秀的营业员，应当如何进行训练，提高个人的技能呢。为了适应我国经济发展对营业员的需求，我们依据劳动和社会保障部颁布的营业员职业标准，以“当一天营业员”为出发点，按照营业员岗位的实际工作要求，以事例说明知识要点，结合自身多年从事商业经营管理工作和实践教学的经验，参考了大量现代商业销售的相关资料，编写了《营业员岗位实训》这本教材。

本书针对营业员应当具备的职业素质和岗位能力进行了科学分类，在对营业员岗位实训进行概述的基础上，设置了9个能力模块、23个单元训练。

第1模块是营业员职业素质实训，重点强调营业员职业道德规范和心理素质，对营业员进行爱心、诚信、心理调节和职业自信心训练。

第2模块是营业员服务礼仪实训，重点对营业员进行仪容仪表、表情仪态和仪表礼仪训练。

第3模块是营业员语言沟通实训，重点对营业员进行礼貌用语、语言沟通和口语技巧训练。

第4模块是营业员营业前操作实训，重点对营业员进行营业前准备和商品陈列训练。

第5模块是营业员迎接顾客实训，重点对营业员进行了解顾客的不同类型、把握顾客的购买心理、掌握与顾客的沟通技巧训练。

第6模块是营业员商品介绍实训，重点对营业员进行商品介绍和寻找顾客需求训练。

第7模块是营业员处理顾客异议实训，重点对营业员进行顾客异议处理方法和处理顾客抱怨技巧训练。

内容概要

本书是职业教育财经商贸类职业培训用书。

全书共分为10个模块，具体包括营业员岗位实训概述以及营业员职业素质实训、营业员服务礼仪实训、营业员语言沟通实训、营业员营业前操作实训、营业员迎接顾客实训、营业员商品介绍实训、营业员处理顾客异议实训、营业员商品成交方法与售后服务实训、营业员商品盘点实训等9个能力模块的实训。

本书以“当一天营业员”为出发点，按照营业员岗位实际工作要求，以事例说明知识要点，设计了23个单元训练，使学生置身于营业员岗位训练的实践课堂之中，能够对营业员岗位有一个初步的认识。

本书配有实训教学光盘，主要包括工作场景实录及相关知识等。

本书既可作为中、高职财经商贸类专业学生实训用书，也可作为在职商贸人员培训用书；既可单独使用，也可与模拟公司综合实训系列教材配套使用。

书籍目录

前言

- 1 营业员岗位实训概述
 - 1.1 营业员岗位实训的目的
 - 1.2 营业员岗位实训的内容
 - 1.3 营业员岗位实训的流程
 - 1.4 营业员岗位实训的环境
 - 1.5 营业员岗位实训的建议与考核
- 2 营业员职业素质实训
 - 2.1 营业员职业道德规范
 - 2.2 营业员职业道德规范训练
 - 训练1 爱心训练
 - 训练2 诚信训练
 - 2.3 营业员心理素质训练
 - 训练3 心理调节训练
 - 训练4 职业自信心训练
- 3 营业员服务礼仪实训
 - 3.1 营业员仪容仪表
 - 3.2 营业员仪容仪表训练
 - 训练5 仪容仪表训练
 - 3.3 营业员仪态礼仪规范训练
 - 训练6 仪态礼仪训练
 - 3.4 营业员表情仪态规范训练
 - 训练7 表情仪态训练
- 4 营业员语言沟通实训
 - 4.1 营业员用语的原则
 - 4.2 营业员语言沟通训练
 - 训练8 营业员礼貌用语训练
 - 训练9 营业员语言沟通技巧训练
 - 训练10 营业员口语训练
- 5 营业员营业前操作实训
 - 5.1 营业员营业前操作概述
 - 5.2 营业员营业前操作训练
 - 训练11 营业员营业前准备工作训练
 - 训练12 营业员陈列商品训练
- 6 营业员迎接顾客实训
 - 6.1 营业员迎接顾客实训概述
 - 6.2 营业员迎接顾客训练
 - 训练13 了解不同类型顾客训练
 - 训练14 把握顾客购物心理训练
 - 训练15 与顾客沟通的技巧训练
- 7 营业员商品介绍实训
 - 7.1 营业员商品介绍用语概述
 - 7.2 营业员商品介绍训练
 - 训练16 寻找顾客需求训练
 - 训练17 商品介绍训练

8 营业员处理顾客异议实训

8.1 顾客异议的类型概述

8.2 营业员处理顾客异议训练

训练18 顾客异议的处理方法训练

训练19 处理顾客抱怨的技巧训练

9 营业员商品成交方法与售后服务实训

9.1 商品成交的时机概述

9.2 营业员商品成交方法与售后服务训练

训练20 把握商品成交的方法训练

训练21 售后服务训练

10 营业员商品盘点实训

10.1 营业员商品盘点概述

10.2 营业员商品盘点训练

训练22 商品盘点技能训练

训练23 营业员自我提升训练

主要参考文献

章节摘录

版权页：插图：线状陈列法。

线状陈列法即以陈列单元为基础，采用垂直或平行排列的形式，按顺序组排成直线的陈列方法。这样的陈列能更直观、真实、完美地表现出商品的丰富内容，使顾客一目了然，并能强烈地感染顾客，使之产生购买的欲望。

配套陈列法。

配套陈列法即运用商品间的互补性，将种类不同但相互补充的商品组合成一体，系列化陈列的方法。这种方法紧密地结合顾客的生活需求，使顾客在购买某商品后，也顺便购买旁边的商品。

例如，某顾客买了一瓶啤酒，看见旁边有开罐器，就顺带买了一个开罐器，然后想到几天后要请客，所以再走几步，看到了陈列的精致的玻璃杯，于是又挑选了一组玻璃杯。

本来顾客只是为了买一瓶啤酒，结果因为买啤酒，而买了开瓶器、玻璃杯等配套的商品。

(2) 推销式陈列。

推销式陈列的主要目的是让顾客对所展示的商品作比较，以产生对商品的信赖感，从而达到销售商品的目的。

编辑推荐

《营业员岗位实训》为教育部职业教育与成人教育司推荐教材配套用书,财经商贸类职业培训用书之一

。

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>