第一图书网, tushu007.com

<<导购员岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<导购员岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787115264381

10位ISBN编号：7115264384

出版时间：2011-10

出版时间：人民邮电出版社

作者：刘伟

页数：258

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

内容概要

《导购员岗位培训手册:导购员应知应会的9大工作事项和82个工作小项(图解版)》由刘伟编著，从导购员岗位实际出发，系统介绍了准备营业、吸引与接触顾客、商品推介、处理异议、促成交易、成交与顾客服务、信息收集与分析、交接班及异常处理、结束营业等9大工作事项和82个工作小项，并对其进行了图解演示与说明，可作为导购员的工作规范培训手册。

《导购员岗位培训手册:导购员应知应会的9大工作事项和82个工作小项(图解版)》适合各级营业管理人员和一线导购人员阅读使用，也可作为企业导购岗位的培训教材。

第一图书网, tushu007.com

<<导购员岗位培训手册>>

书籍目录

第一章 导购员的具体工作事项
第一节 导购员的大工作事项
一、准备营业
二、吸引与接触顾客
三、商品推介
四、处理异议
五、促成交易
六、成交与顾客服务
七、信息收集与分析
八、交接班及异常处理
九、结束营业
第二节 导购员应了解的项知识
一、了解企业
二、了解行业知识及常用术语
三、了解要销售的商品
四、了解竞争企业及商品
五、了解现场售点知识
六、了解导购工作规范
七、了解顾客及其购买心理
八、了解企业销售政策及促销活动内容
第二章 准备营业
第一节 营业前的个人准备应知应会的个工作小项
一、着装准备
二、仪容和举止准备
第二节 营业前的工作准备应知应会的个工作小项
一、参加早例会
二、检查所销售商品
三、清理营业环境
四、摆放助销用品
第三章 吸引与接触顾客
第一节 吸引顾客应知应会的个工作小项
一、知道商品陈列的原则
二、用不同的陈列方式吸引顾客
三、用不同的陈列技巧吸引顾客
四、用其他方式吸引顾客
第二节 了解顾客应知应会的个工作小项
一、了解顾客购买决策心理
二、分析顾客类型
三、知道不同顾客的消费习惯差异
第三节 初步接触顾客应知应会的个工作小项
一、选择好接触顾客的时机
二、使用不同的迎接方法和技巧
第四章 商品推介
第一节 商品解说应知应会的个工作小项
一、分析商品

二、准备并演练解说词
三、利用数据和图表
四、提供有力证据
第二节 现场演示应知应会的个工作小项
一、演示准备
二、进行现场演示
三、让顾客参与示范
四、讲解商品卖点
第三节 推销商品应知应会的个工作小项
一、不要与顾客争辩
二、不要贬低竞争品
三、不要夸大宣传
四、把商品特性转化为顾客利益
五、发掘顾客的真实需求
第五章 处理异议
第一节 了解顾客异议应知应会的个工作小项
一、分析顾客产生异议的原因
二、识别顾客异议的真伪
第二节 处理顾客异议应知应会的个工作小项
一、了解处理顾客异议的流程
二、知道处理顾客异议的方法
三、妥善处理顾客的价格异议
四、预防异议的产生
第六章 促成交易
第一节 激发顾客购买欲望应知应会的个工作小项
一、巧用促销策略
二、FABE利益销售
三、比较同类商品
第二节 达成交易应知应会的个工作小项
一、识别顾客购买信号
二、巧用成交方法
三、促使及早成交
第七章 成交与顾客服务
第一节 交易达成应知应会的个工作小项
一、确认购买
二、安排付款与收银
三、附加销售
四、商品清点与包装
第二节 售后服务应知应会的个工作小项
一、了解售后服务内容
二、安排售后服务
第三节 欢送顾客应知应会的个工作小项
一、欢送已购买顾客
二、欢送未购买顾客
三、不冷落顾客
第四节 解决顾客问题应知应会的个工作小项
一、处理顾客的投诉

二、处理顾客退换货
三、应对顾客的错误
第八章 信息收集与分析
第一节 信息收集应知应会的个工作小项
一、收集顾客相关信息
二、建立顾客档案
三、收集竞争者信息
四、收集卖场对公司品牌的信息
五、收集卖场的销售和库存信息
第二节 信息分析应知应会的个工作小项
一、同类品牌信息分析
二、竞争品牌活动分析
三、顾客购买分析
四、本品牌信息分析
第九章 交接班及异常处理
第一节 交接班应知应会的个工作小项
一、更换工作服
二、商品清点
三、货款清点
第二节 异常处理应知应会的个工作小项
一、处理暂时缺货
二、处理突然停电
三、应对突然患病顾客
四、处理与防范行窃
五、处理抢劫
六、处理与预防火灾
七、处理儿童走失情况
第十章 结束营业
第一节 检查货品应知应会的个工作小项
一、清点、摆放商品
二、酌情增补货品
三、存货管理
四、处理残损商品
第二节 工作总结应知应会的个工作小项
一、填写销售日报表
二、整理销货单与登记账簿
三、总结经验，提出合理化建议
第三节 扫尾工作应知应会的个工作小项
一、站好最后一班岗
二、检查安全措施
三、班后留言
四、参加晚例会

第一图书网, tushu007.com

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