

<<国家职业资格培训教程>>

图书基本信息

书名：<<国家职业资格培训教程>>

13位ISBN编号：9787504595836

10位ISBN编号：7504595837

出版时间：2012-3

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：中国就业培训技术指导中心

页数：118

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>

<<国家职业资格培训教程>>

内容概要

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业技能标准·营业员》(2010年修订)要求编写，是高级营业员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了高级营业员在商品检验、商品销售和商品清查方面应掌握的知识与技能，具体包括：验收与鉴别商品，引导购物与接待投诉，盘点商品与商品分析等内容。

<<国家职业资格培训教程>>

书籍目录

第1章 商品检验

第1节 验收商品

学习单元1 商品数量、规格验收

学习单元2 商品外观质量验收

第2节 鉴别商品

学习单元1 鉴别商品标志

学习单元2 鉴别商品质量分级

学习单元3 商品检测工具的使用

第2章 商品销售

第1节 引导购物

学习单元1 使用英文接待顾客

学习单元2 判断顾客类型

学习单元3 推介商品

第2节 接待投诉

学习单元1 听取并判断投诉问题

学习单元2 处理顾客的异议

第3章 商品清查

第1节 盘点商品

学习单元1 商品盘点准备

学习单元2 商品盘点

学习单元3 计算商品差错率

学习单元4 商品盘点后的处理

第2节 商品分析

学习单元1 销售商品结构分析

学习单元2 库存商品分析

参考文献

<<国家职业资格培训教程>>

章节摘录

版权页：插图：（5）沉默型顾客 这类顾客对营业员的任何话语都不感兴趣，无动于衷。

例如，顾客走到卖鞋的专柜前，拿着一双鞋在仔细查看。

营业员赶紧上前询问：“您想买这双鞋吗？”

还有其他颜色的，现在正在打折，这双鞋打七折，您穿在脚上试试看。

”可是，无论营业员怎么说，顾客就是不开金口。

营业员既尴尬又无奈，这就让买卖双方在下沟过程中出现了僵局。

如果顾客不爱说话是因为性格原因，营业员应该尽可能地耐心等待，从顾客细微的行为中发现顾客的需求，然后再对症下药。

如果顾客是故意沉默，营业员应该寻找话题，拉近双方的距离，然后再引入正题。

（6）腼腆型顾客 这类顾客不敢与人正视，声音缓慢、微弱，有时很难听清他们在说些什么。

另外，这类顾客比较容易被说服，并很快做出购买决定。

例如，顾客在文具店的柜台前低着头看花花绿绿的记录本，营业员适时上前询问：“您想买哪种本子？”

”顾客没有抬头，似乎说了句什么。

营业员虽然没有听清顾客说了什么，但从顾客的眼神中猜出了他的购买意向，便马上拿起淡蓝色的记录本询问顾客：“是要买这个吗？”

”顾客点头表示肯定。

于是，营业员把本子拿到收银机前扫码结账。

对待这类顾客，营业员一定要和蔼可亲，不要太刻意看着他们。

（7）慎重型顾客 这类顾客比较理性，考虑问题比较周全，经常会货比三家，然后再做出购买决定。

例如，顾客正在仔细查看每台滚筒洗衣机的用途、单位耗电量、容量等，并在纸上抄写这些指标数量。

营业员走上前去说：“这个品牌不错，您想要多大容量的？”

”顾客回答说：“5公斤。”

”营业员便介绍说：“这里有两款，带液晶显示屏的稍微贵些。”

”顾客问道：“能打折吗？”

”营业员回答说：“可以，每台能便宜300元。”

”顾客沉默了一会儿，然后说：“好，我再考虑考虑。”

”其实，顾客事前在网上已查找过这方面的资料，即使商场降价，也与网上售卖的价格有一定的差距。

顾客又前往其他超市或电器专卖店考察洗衣机。

这类顾客在来店购买商品前已定下目标，不太容易说服其立刻购买商品。

但是，只要他经过多次比较，一旦做出决定，进店就会直奔主题，很快便能达成交易。

若遇到回头再买的顾客，营业员一定要真诚有礼，切不可摆出高姿态。

（8）顽固型顾客 这类顾客大多具有保守思想，不愿意接受新生事物，不轻易改变原有的消费习惯。

例如，顾客来到洁具专柜，比较眼花缭乱的各式各样的拖把。

营业员迎上前去向顾客介绍几种新型拖把，并演示其使用方法。

虽然营业员演示出新型拖把的种种便捷，但顾客最后还是将一把传统拖把放入购物车中，并说：“还是这个拖把省心又便宜。”

<<国家职业资格培训教程>>

编辑推荐

《国家职业技能鉴定国家职业资格培训教程:营业员(高级)》由中国就业培训技术指导中心组织编写，是营业员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对高级营业员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是高级营业员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

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>