

<<导购销售技巧与策略>>

图书基本信息

书名：<<导购销售技巧与策略>>

13位ISBN编号：9787505847095

10位ISBN编号：7505847090

出版时间：2005-3

出版时间：经济科学出版社

作者：麦肯思特营销顾问公司 编

页数：201

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>

<<导购销售技巧与策略>>

内容概要

每一个店面的导购员，都是构成终端营销的最基本要素之一，其身份远远不仅止于营业员，而是企业品牌的代言人、市场调研员、品牌维护员等，小小的导购员背后构筑的其实是一个大营销的概念。

随着商家之间竞争日趋激烈，打造顶尖导购、提高销售水平、提升商店盈利成为商店经营者和导购员都面临的迫切任务。

应此市场需要，本书从导购的职业要求，导购的全过程，详细论述如何迅速提高销售技巧，打造顶尖导购。

本书语言简洁，结构明晰，辅以重点突出的框架语言，是卖场经理、门店主管与营业员提升销售业绩的最佳学习教材。

<<导购销售技巧与策略>>

书籍目录

第一章 走向金牌导购一 导购与金牌导购员二 导购员的三种角色定位三 导购的58服务原则第二章 金牌导购职业要求一 具备较高的导购素质二 拥有健全的知识体系三 不断提高从业能力四 明确导购工伤脑筋职责第三章 金牌导购仪容仪表修饰一 掌握一定的着装技巧二 进行适当的化妆三 重视发部的修饰四 选佩合适的饰物五 巧妙使用形象用品六 正确佩戴工作用品第四章 金牌导购礼貌礼仪训练一 注重接待的礼仪二 养成优雅的姿态礼仪三 善于运用手势语言四 充分运用眼神的力量五 发挥微笑的重要作用第五章 金牌导购服务用语规范一 把握服务用语的使用要点二 服务用语的使用技巧三 掌握常用的服务用语四 避开服务用语中的禁忌第六章 金牌导购如何接近顾客一 重视时机等待过程二 准确找寻准顾客三 选择接近顾客的时机四 接近顾客的常用方法五 不同类型顾客的接近策略第七章 金牌导购如何推介商品一 注意推介商品时的要点二 掌握推介商品的策略三 巧妙运用推介商品的方法四 讲究推介商品的语言技巧五 有针对性地应用商品推介技巧.....第八章 金牌导购如何促进购买第九章 金牌导购如何处理顾客异议第十章 金牌导购如何顺利成交第十一章 金牌导购如何处理顾客抱怨第十二章 金牌导购如何做好店面管理

<<导购销售技巧与策略>>

章节摘录

三、善于运用手势语言 手势是导购员在销售服务中使用最多的一种行为语言。金牌导购运用手势自然、大方、得体，给人以含蓄高雅的印象。

(一) 手势运用的要点 导购员在学习、运用手势时，需注意以下几点： 1. 手势运用要规范。

导购员在工作中要正确运用手势，使之规范化。

2. 注意地域差别。

在不同的区域，人们往往使用不同的“手语”。

不注意手臂的此种差异性，或对其一无所知，很容易出问题。

3. 手势宜少不宜多。

在正常情况下，导购员的手势宜少不宜多。

多余的手势只能是画蛇添足。

4. 强调礼节性。

运用手势一定要彬彬有礼，表现出谦逊、诚恳的态度。

(二) 常用手势 1. 直臂式。

直臂式手势用于给顾客指示方向时。

具体做法以左手为例加以介绍：五指并拢伸直，屈肘由身前向左斜前方抬起，抬到约与肩同高时，再向要指示的方向伸出前臂。

身体保持立正，微向左倾。

2. 曲臂式。

曲臂式手势用于一手拿着东西，同时又要表示“请”或指示方向时。

具体做法以右手为例加以介绍：五指伸直并拢，从身体的右侧前方，由下向上抬起，抬至上臂离开身体45度的高度时，以肘关节为轴，手臂由体侧向体前的左侧摆动，摆到距身体20厘米处停住，掌心向上，指尖指向左方，头部随顾客由右转向左方。

3. 斜臂式。

斜臂式手势用于在向顾客指示斜下方商品的时候。

具体做法以左手为例加以介绍：屈左臂由身前抬起后，以肘关节为轴，前臂由上向下摆动，使手臂向下成为一条斜线，掌心向斜下方，并面带微笑示意顾客。

4. 横摆式。

横摆式手势是表示“请”的意思。

具体做法以右手为例加以介绍：五指并拢伸直，掌心向下，手掌平面与地面呈45度，肘关节微屈为140度左右，腕关节要低于肘关节。

做动作时，手从腹前抬起，至上腹部处，然后以肘关节为轴向右摆动，摆到身体右侧稍前的地方停住。

注意不要将手臂摆到体侧或体后，同时身体和头部微由左向右倾斜，视线也由此随之移动；双脚并拢或成右丁字步，左臂自然下垂，目视顾客，面带微笑。

(三) 手势语 · 手心向上：坦诚直率，善意礼貌，积极肯定。

· 手心向下：否定、抑制、贬低、反对、轻视。

· 抬手：请对方注意。

· 招手：打招呼、欢迎您或请进来。

· 推手：对抗、矛盾、抗拒或观点对立。

· 单手挥动：告别、再会。

· 伸手：想要什么东西。

· 藏手：不想交出某种东西。

· 拍手：表示欢迎。

· 摆手：不同意，不欢迎或快走。

<<导购销售技巧与策略>>

- 两手叠加：互相配合、互相依赖、团结一致。
- 两手分开：分离、失散、消极。
- 紧握拳头：挑战、表示决心、提出警告。
- 竖起拇指：称赞、夸耀。
- 伸出小指：轻视、挖苦。
- 伸出食指：指明方向，训示或命令。
- 多指并用：列举事物种类，说明先后次序。
- 双手挥动：表示呼吁、召唤、感情激昂、声势宏大。

金牌案例 在第二次世界大战期间，英国首相丘吉尔在结束电视演讲时，举起握拳的右手，然后伸出食指和中指构成‘V’形，象征英文“胜利”一词的开头字母，结果引起全国欢呼，因为这手势十分形象地表达了英国人民战胜法西斯的必胜决心和信念。

.....

<<导购销售技巧与策略>>

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>