

<<家居建材门店店员实战手册>>

图书基本信息

书名：<<家居建材门店店员实战手册>>

13位ISBN编号：9787545407556

10位ISBN编号：7545407555

出版时间：2011-7

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：崔学良

页数：183

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>

<<家居建材门店店员实战手册>>

内容概要

中国家居建材行业经过20余年的发展，在研发、制造、渠道管理和品牌营销方面，取得了长足的发展，但在终端销售技能及系统化、专业化管理方面仍在不断摸索前进当中。虽然部分的优秀企业已经取得了一定成绩，但系统提升整个行业的终端营销和管理仍迫在眉睫。

纵观整个家居建材行业，在产品高度同质化的发展模式下，在缺乏产品创新、品牌创新的大环境下，企业正在寻求突破的方式。

如何进行营销创新，终端制胜？

如何通过系统化管理，提升服务意识与销售技巧？

崔学良院长的这本《家居建材门店店员实战手册》将会告诉我们答案。

《家居建材门店店员实战手册》从传统的销售模式与销售技巧中跳了出来，让提升服务意识和销售能力成为终端制胜的核心。

《家居建材门店店员实战手册》是一本关于导购销售技巧的书籍，与很多类似的理论性书籍不同，它从导购销售的最常见问题入手，逐渐深入，理论结合实战，让每一位导购能够从中学习实战的方法和技巧，同时也为企业管理者提供了一套系统的销售管理方法，不失为企业内训和导购技巧提升的好教材。

<<家居建材门店店员实战手册>>

作者简介

崔学良，圣象管理学院院长，渠道和终端资深管理培训专家，2010年中国最具人气培训师，品牌中国木家居论坛常务理事，时代光华特聘讲师，上海交通大学赋能教育中心特聘教授，吉林财经大学企业发展中心特邀研究员，中国家居建材培训网首席专家。

专著：《家居建材门店店长实战手册》。

服务过的客户有：圣象地板、富春控股、龙建股份、多乐士、立邦、来威漆、东方雨虹、中国移动、中国电信、香港中旅、名和集团、利郎男装、中惠集团、日立电线、宇通客车、中宏集团等200余家企业。

<<家居建材门店店员实战手册>>

书籍目录

第一章 准备好才能销售好

一、你真的很重要

情景再现：小李适不适合当店员

方法解析：只有你才能重视自己

二、店员应该学些什么

情景再现：五年，店员到店长的华丽变身

方法解析：学习一生、受用一生

三、打造购物的情境比大声吆喝重要

情景再现：喊也没用

方法解析：营造舒适的购物环境

经典案例：去了宜家，让人想家

第二章 如何迎接顾客

一、顾客喜欢什么样的欢迎方式

情景再现：您为什么选竹地板

方法解析：常见的迎客方式

二、什么时机开场最融洽

情景再现：需要帮忙时请叫我

方法解析：看准时机再出击

知识链接：消费者行为学

三、用好卖点开场的方式

情景再现：我们的窗帘防紫外线

方法解析：用卖点开场

四、让顾客多停留一会儿

情景再现：李龙留住顾客的几个小动作

方法解析：用心才能留住顾客

五、正确引导顾客

情景再现：我再到对面看看

方法解析：以流程引导顾客

实战练习：拟定一份门店销售流程

第三章 我们的顾客都在想什么

一、顾客购买家居建材关注什么

情景再现：我随便看看

方法解析：购买家居建材产品的关注点

经典案例：生活家地板——诠释文化与艺术

知识链接：“巴洛克”的含义

二、挖掘顾客对产品功能的需求

情景再现：您只说对了一点

.....

第四章 顾客凭什么相信你

第五章 这样推荐产品就对了

第六章 有异议才会有成交

第七章 如何管理和维护顾客关系

<<家居建材门店店员实战手册>>

章节摘录

版权页：插图：搜集顾客信息的方法1.以物易物法在信息爆炸的今天，我们每天都会被众多的信息所包围。

同时，个人信息也随时有被泄露的危险。

因此，现今社会人们更加重视对个人信息的保护。

那么，在这样的背景下如何搜集客户信息呢？

以物易物就是一个很好的信息搜集方式。

例如：店员在店面销售的时候，对于目标客户，可以采取留下信息送纪念品的方式，用门店中的纪念品换取顾客的信息。

顾客主动留下的信息都非常具有商业价值，因为，只有有购买需求的顾客才愿意留下信息，如果顾客没有留下信息，说明顾客的购买意愿不强烈或者完全没有购买可能。

2.需求引导法信息的交换实际上就是价值的交换，顾客留下信息，店员就一定要给顾客一个预期，这个预期可以用顾客的需求来表达。

例如：顾客有某方面的需求，店员第一时间不能马上满足，但是可以采取后续跟踪的方式来满足顾客的需求。

店员可以建立VIP客户档案，给客户办理VIP卡或者给顾客一定的价值承诺的方式来获得顾客的信息，例如：如果顾客办理了VIP卡，那么店员将在下次顾客消费的时候提供折扣，以此调动顾客的关注热情，让顾客留下信息。

<<家居建材门店店员实战手册>>

媒体关注与评论

崔学良老师一年有300天都忙着做渠道和终端销售的培训与管理工.他将实战之后的心得变成一堂课或者一本书。

看他的书犹如跟智者对话，跟客户对话。

天天看此书，天天跟客户交流，成交的概率有增无减。

——品牌中国木家居论坛秘书长、美居网总编辑 袁海云这是一本来自于市场一线的销售实战型手册，能够指导我们应对终端销售中遇到的各种问题，是终端导购员必备的销售技巧用书。

——全国首届地板行业超级店员大赛唯一特等奖获得者路露崔学良老师在家居建材行业有丰富的从业经验、他的授课风格幽默风趣。

《家居建材门店店员实战手册》既实用又通俗易懂，是一本可供店员随时查阅的必备工具书。

——贝特淋浴房总裁 方慧芳店员如何销售产品，如何为顾客服务，对店面业绩起着至关重要的作用。

本书从销售的最前线出发，总结出-套切实有效的销售技巧，是店员能力提升、企业内部培训的首选图书。

——斯米克瓷砖渠道总监 魏巍

<<家居建材门店店员实战手册>>

编辑推荐

《家居建材门店店员实战手册》30天变身销售高手！
简单高效的培训读本——老板送给一线店员的最佳礼品。
1天1个实战场景+1天1种提升方法+1天3道问题解答=销售高手。

<<家居建材门店店员实战手册>>

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>