

<<店铺优秀销售团队是这样炼成的>>

图书基本信息

书名：<<店铺优秀销售团队是这样炼成的>>

13位ISBN编号：9787802342569

10位ISBN编号：7802342562

出版时间：2008-7

出版时间：中国发展出版社

作者：祝文欣 编

页数：240

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>

<<店铺优秀销售团队是这样炼成的>>

内容概要

终端销售，团队为王！

如何全面提升团队的销售能力？

如何形成团队成员间的良好沟通、有效互动？

如何让团队充满激情，勇于进取？

如何凝聚团队的力量，发挥 $1+1>2$ 的聚变效用？

本书帮您打造一支战无不胜的店铺销售王牌之师！

<<店铺优秀销售团队是这样炼成的>>

作者简介

祝文欣先生，中国零售业著名营销管理专家

中国连锁经营协会零售业顾问

中研国际首席零售管理顾问

在与国内外著名品牌管理咨询机构多年的合作与交流中，祝先生积累了丰富的零售终端管理、渠道运作、市场战略规划的经验，尤其擅长卖场选址、卖场布局、卖场订货、卖场促销、卖场人员管理等。

祝先生足迹遍及中国28个省，50多个城市，主持过1000多场专业培训课程，服务过200多家连锁零售企业，以及50多家知名商场，拍摄了专门针对零售终端的系列光盘《店铺业绩提升之天龙八部》及其他专业VCD产品200多集，主编出版了20余本品牌打造及加盟商终端管理专业书籍。

多年来祝先生一直秉承“传道、授业、解惑”，“心怀助人之心”的理念，致力于将中外先进的零售终端经营理念、营销管理模式引入中国零售业，是零售业不可多得的实战派专家、顾问。

近年来主讲过的部分大型活动：

2001年中国连锁经营协会主办服装行业论坛

主讲：《创廷连锁零售企业的快速反应模式》

2002年虎门国际服装博览会论坛

主讲：《生产型企业如何转向品牌零售型企业》

2003年中国连锁经营协会主办服装行业论坛

主讲：《加盟商如何投资服装品牌》

2004年人民大会堂，由高科技产业化研究中心和人民日报社主办的首届中国市场战略论坛

主讲：《赢在品牌决胜终端》

2006年与中国500强企业之一的国美集团强强联手，推出《品牌创富渠道为王》全国大型主题对话巡回论坛

主讲：《国美渠道战略》

2007年与杭州市政府等联合成功举办经销商千人财富论坛《渠道创富决胜终端》，及首届百货行业的沟通交流财富论坛。

主讲：《中国零售业的十大商机》

部分服务客户：

燕莎友谊商场、北京赛特商场、上海东方商厦、香港新世界百货、王府井百货大楼、北京华联商厦、中友百货、北京西单商场、北京翠微集团、北京双安商场、北京崇光百货、北京东安集团、北京新东安市场、大连友谊商城、青岛海信广场、世纪金花股份有限公司、皮尔·卡丹、七匹狼、劲霸、柒牌、ELLE、艾格、阿依莲、耐克、以纯、美特斯·邦威等三百多家零售企业与品牌。

<<店铺优秀销售团队是这样炼成的>>

书籍目录

第一部分 基础篇：优秀的组织是绩效的保证 第一章 想做好销售，先定义团队 第一节 你了解什么是团队吗？
 第二节 团队的意义：整体大于部分之和 第三节 一个好团队可以视为一家企业 第四节 一流的店铺，卓越的团队 第二章 店铺销售团队的特点 第一节 成交高于一切 第二节 一专多能的全方位人才 第三节 超级执行力 第四节 内部竞争是绩效的动力 第五节 遵守制度没有任何借口 第六节 合作共赢——优秀团队的秘诀

第二部分 店长篇：带领团队走向成功的灵魂人物 第一章 优秀店长的准备“功课” 第一节 企业文化的功能 第二节 企业文化的主要内容 第三节 企业文化的目标 第四节 如何引导员工实现企业文化目标 第五节 加深对品牌的理解 第六节 明确所服务品牌定位的意义 第二章 优秀店长的角色定位 第一节 店长是店铺成败的灵魂 第二节 店长的工作职责和重点 第三节 店长应具备的素质与条件 第四节 店长应具备的工作态度 第五节 店长应具备的领导能力和管理能力 第三章 优秀店长的经营管理 第一节 确定店铺的核心经营方针 第二节 确定店铺可行的目标和计划 第三节 充分了解店铺获利的重点 第四节 发挥核心店员的核心作用 第五节 发现和挖掘“新鲜血液” 第六节 建立销售人员培训系统 第七节 协助营造舒适的店铺环境 第四章 让销售团队运转得更高效 第一节 高效能团队的结构设置 第二节 组建“铁营盘”团队的“五步曲” 第三节 高效能团队的流程设置 第四节 善用目标管理提升店铺绩效 第五节 做好团队的内部驱动 第六节 激励——让团队士气高昂 第七节 教学相长——教练技术的运用 第八节 提高员工忠诚度的七大策略 第五章 打造“一寸空间一寸金”的旺店 第一节 好业绩来自好的店铺规划 第二节 店铺门面是吸引客源的金招牌 第三节 设计体现在细节 第四节 橱窗展示也是门学问 第五节 省钱高效地配置设备 第六章 货如轮转的商品管理 第一节 商品组合 第二节 科学订货 第三节 适时适量地进货 第四节 有效的库存控制 第五节 高效的盘点管理 第七章 旺铺更旺的促销活动 第一节 进行常规的促销活动 第二节 策划“闪闪发光”的促销活动 第三节 对滞销商品定制促销方案 第四节 让每个店员成为促销高手 第五节 促销活动的执行与检查 第八章 良好的顾客管理是店铺经营的关键 第一节 透析顾客的购物心理 第二节 引导顾客的购买决策 第三节 加强服务管理 第四节 VIP客户关系管理 第九章 信息管理，让经营更上一层楼 第一节 商品信息的快速收集 第二节 顾客需求信息的关注 第三节 销售信息的分析与处理 第四节 对竞争对手信息的采集 第五节 从店员那里获得更多的信息 第十章 财务管理中见“真功夫” 第一节 善于做成本控制 第二节 保持良好的现金流 第三节 在报表上深入分析 第四节 让每一分钱用在“刀刃”上 第十一章 领导能力和沟通能力 第一节 店长带领下属工作的方法 第二节 店长应该有接纳、培养下级的胸怀 第三节 成为受下属欢迎的领导 第四节 受下属欢迎的沟通方法 第五节 如何与上级领导建立良好的人际关系 第六节 如何与其他店长建立良好的人际关系 第七节 如何与下级管理者建立良好的人际关系

第三部分 导购篇：实现终端效益的冲锋手 第一章 导购的使命 第一节 导购的角色认知与扮演要求 第二节 以销售活动为荣 第三节 导购的具体工作 第四节 明确导购一天的工作流程 第五节 完美导购的能力素质要求 第六节 向目标挑战，成就卓越 第二章 优秀导购必须温习的功课 第一节 学习商品知识的着眼点 第二节 导购必须掌握的专业知识 第三节 一切以顾客意识为出发点 第四节 导购工作的基本礼仪 第五节 着装与饰物：规范中的完美无缺 第六节 遵守导购人员的职业操守 第三章 导购人员如何接近顾客 第一节 微笑成就开始 第二节 先观察顾客的情形再接近顾客 第三节 找准黄金距离与完美位置 第四节 召唤顾客的语言技巧 第五节 双重语言双管齐下 第六节 激励顾客的原动力 第七节 创造愉悦的氛围 第四章 导购和顾客沟通的技巧 第一节 自信地表达你的建议 第二节 含蓄的客气话 第三节 不做老师，做学生 第四节 这些话，一定不能说不说 第五节 拒绝时的语言技巧 第六节 给顾客自己决定的机会 第七节 如何应对顾客的讨价还价 第五章 激发顾客的购买欲望 第一节 让顾客“新”动不已 第二节 坚持产品卖点才能脱颖而出 第三节 抓住顾客“物以稀为贵”的心理 第四节 突出产品的唯一性 第五节 打造产品的“性价比优势” 第六节 灵活运用销售语言 第七节 制造“抢购”气氛 第八节 为顾客打如意算盘 第九节 例证法——打消顾客的疑虑 第六章 快速成交的五个黄金法则 第一节 法则一：识别“成交”的信号

<<店铺优秀销售团队是这样炼成的>>

第二节 法则二：果断成交，速度制胜 第三节 法则三：让顾客行动起来 第四节 法则四：推销适度而止 第五节 法则五：成交技巧 第七章 应对顾客的异议和投诉 第一节 顾客的异议从何而来 第二节 容忍顾客的抱怨 第三节 辨清真假异议 第四节 不让顾客把异议当众说出口 第五节 处理顾客投诉的程序 第六节 异议处理技巧 第八章 让客户变信徒：赢得顾客忠诚度 第一节 敞开心胸做亲切的接待工作 第二节 发现顾客的长处和优点并加以赞美 第三节 了解顾客的兴趣和爱好 第四节 记住顾客的容貌和姓名 第五节 培养忠实顾客的方法 第六节 服务：没有最好，只有更好 第九章 导购闲暇时要做什么 第一节 要忙于闲暇时段 第二节 提前计划闲暇时的工作，有备无患 第三节 店铺清扫 第四节 产品点验 第五节 调查竞争对手 第四部分 终极篇：共创一流销售团队 第一章 凝聚团队精神，打造王牌之师 第一节 团结一致，共创佳绩 第二节 合作让团队具有灵魂 第三节 激情燃烧的团队 第四节 建立以专注文化为基础的团队精神 第五节 团队的精髓——奉献意识 第六节 忠诚打造卓越团队 第七节 坚韧的团队才是最后的胜利者 第八节 塑造乐于分享的团队文化 第九节 打破沉默，让沟通成为习惯 第十节 换位思考，建立相互理解的文化 第二章 依托团队，实现自己的职业理想 第一节 制订规划，和团队共成长 第二节 脚踏实地，从底层打造职业生涯的坚实基础 第三节 定期调整自己的前进方向 第四节 不断学习，为自己的事业而努力 第五节 坚持信念，阳光总在风雨后

<<店铺优秀销售团队是这样炼成的>>

章节摘录

第一章 想做好销售，先定义团队 第一节 你了解什么是团队吗？

在南美洲的草原上，夏天天气酷热，山坡上的草丛突然起火，无数蚂蚁被熊熊大火逼得节节后退，火的包围圈越来越小，渐渐地蚂蚁似乎无路可走。

然而，出人意料的事发生了：蚂蚁们迅速聚拢起来。

紧紧地抱成一团，很快就滚成一个黑乎乎的大蚁球，蚁球滚动着冲向火海。

尽管蚁球很快就被烧成了火球，在噼噼啪啪的响声中，一些居于火球外围的蚂蚁被烧死了，但更多的蚂蚁却绝处逢生。

深海里，有一群海豚，忽然它们欣喜若狂地看到海洋深处游动着一个很大的鱼群。

这时它们并没有为饥饿冲向鱼群，因为如果急于求成，鱼群就会被冲散。

它们尾随在鱼群后面，用其特有的声音向大海的远方召唤。

一只、两只、三只……越来越多的伙伴游了过来，不断地加入到队伍中一起呼唤着。

已经五十多只了，它们还在继续召唤，直到海豚的数量达到一百多只的时候，海豚们展开身形围住鱼群，形成一个球状把鱼群全部包围。

慌乱的鱼群无路可走，变成这些海豚的腹中佳肴。

里面的海豚吃饱后，就会游出来替换在外面的伙伴，让它们进去美餐。

就这样，每一只海豚都得到了饱餐。

无疑，团队的力量是无穷的，团队让个人的力量更加强大，能够创造出个人不可能创造出的成就。

那什么是团队呢？

<<店铺优秀销售团队是这样炼成的>>

编辑推荐

店铺经营的最终目的是成交，店长——店铺的灵魂，导购——店铺的冲锋手，在“销售的最后一公里”——店铺发挥着至关重要的作用。

如何凝聚二者的力量，发挥“整体大于部分之和”的团队效用，最终实现店铺业绩的倍增？本书提供打造店铺优秀销售团队的解决方案。

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>