第一图书网, tushu007.com

<<图解零售营业员99个常犯的错误>>

图书基本信息

书名：<<图解零售营业员99个常犯的错误>>

13位ISBN编号：9787806523995

10位ISBN编号：7806523995

出版时间：2005-1

出版时间：广东南方日报出版社

作者：刘永中，金才兵 著

页数：274

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《图解零售营业员99个常犯的错误》从“纠错”这个角度入手，指出营业员在工作中常犯的99个错误，并进行分析，引出深层的根本问题，对其作出全面的阐释，给出正确的做法。
书中理论和实际相结合，深入浅出，配合图片案例。

第一图书网, tushu007.com

<<图解零售营业员99个常犯的错误>>

书籍目录

第一章销售1“ 见到顾客要马上迎接 ” 2“ 有什么可以帮您吗 ” 3“ 对不起，我们没有 ” 4“ "唉，您到底要什么 ” 5“ 太太，请问您的腰围多大 ” 6“ 哦，那裙子其实一点也不适合您 ” 7“ 商品在这，您随便看吧 ” 8“ 这东西好！
真的好！
就是好 ” 9“ 只要是商品的特点，随便怎么说都行 ” 10“ 您自己看说明书吧 ” 11“ 噢，还要调动顾客的想象力吗 ” 12“ 您眼花了 ” 13“ 您不懂别乱说 ” 14“ 那牌子的东西比不上我们的 ” 15“ 这顾客真难伺候 ” 16“ 怎么办？
他还是不买 ” 17“ 您到底要不要 ” 18“ 他什么时候才会说‘ 买呀" ” 19“ 再配一条皮带吧 ” 20“ 您明明给我的是50元 ” 21“ 为什么您当时不检查它呢 ” 22“ 这是我们的责任吗 ” 23“ 您没有问呀 ” 24“ 顾客只有两种心理：买还是不买 ” 25“ 不好意思，还是没有 ” 第二章售后26“ 我肯定没找错钱 ” 27“ 维修是厂家的事，商店可管可不管 ” 28“ 谁卖的找谁去 ” 29“ 肯定是他自己弄坏的 ” 30“ 这个我懂，让我来帮您修吧 ” 31“ 有发票就可以退货 ” 32“ 内部员工可以优先退货 ” 33“ 特价商品不予退换 ” 34“ 投诉的顾客都是来找茬的 ” 35“ 您冷静一点，别激动 ” 36“ 这不关我（我们）的事 ” 37“ 这些问题不用问我都知道 ” 38“ 我道歉就行了 ” 39“ 处理方案当然我说了算 ” 40“ 顾客满意地走了，我就大功告成了 ” 第三章防损41“ 只有商品损坏才会产生损耗 ” 42“ 抓小偷是保安的事 ” 43“ 防盗的好方法就是时时盯着顾客 ” 44“ 看谁长得像小偷 ” 45“ 发现小偷立即上前抓住他 ” 46“ 收银时无需检查商品 ” 47“ 商品被盗与商店布局无关 ” 48“ 每个商店的防盗措施都是相同的 ” 49“ 员工内盗是经理的事，与我无关 ” 50“ 商店遇抢时应立即报警，或与歹徒反抗 ” 51“ 歹徒只会盯住装饰漂亮的大商店 ” 52“ 有消防设施就能完全避免火灾的发生 ” 53“ 发生紧急事件只能打电话求救 ” 进阶篇第四章商品54“ 看，我们的店铺多抢眼呀 ” 55“ 橱窗展示不就是把商品放进去吗 ” 56“ 商品陈列和销售量没有直接的关系 ” 57“ 柜台还需要维护吗 ” 58“ 理货时只要关注商品是否整齐、是否过期就行 ” 59“ 听，这音乐多带劲 ” 60“ 气味和销售无关 ” 第五章基本素养与技能61“ 关键是销售技巧要好 ” 62“ 销售能力就是指口才 ” 63“ 顾客都是一样的 ” 64“ 顾客只关心商品的质量和价格 ” 65“ 我今天心情不好 ” 66“ 顾客态度不好，我何必对他礼貌 ” 67“ 尽力游说每一位顾客购物 ” 68“ 我的条件不好，业绩怎么会好 ” 69“ 上岗前还要带工具吗 ” 70“ 语调也很重要吗 ” 71“ 我不觉得微笑可以帮助我什么 ” 72“ 我没耐心听顾客说废话 ” 73“ 您说吧，我听着呢 ” 74“ 我的肢体语言非常丰富 ” 75“ 喂，是你要的吗 ” 76“ 对不起，这是商场的规定 ” 77“ 给顾客提供方便？
——我不明白 ” 78“ 您的货要过两天才能送 ” 79“ 哎呀，我忘了 ” 80“ 只要这次买了就行了，管他以后来不来 ” 81“ 姐，你来啦 ” 82“ 没人来，聊会儿天吧 ” 第六章礼仪83“ 我是红发魔怪 ” 84“ 我的打扮与顾客购物无关 ” 85“ 我又炫又酷 ” 86“ 只要自己舒服，怎么穿都可以 ” 87“ 这种细节问题谁会注意啊 ” 88“ 怎么站还不是一样？
何必这么讲究 ” 89“ 我急起来走路就没那么讲究了 ” 90“ 拾东西也要注意姿态 ” 91“ ‘ 欢迎光临就够了 ” 92“ 太忙我就不和顾客道别了 ” 93“ 我们下班了，要关门了 ” 94“ 接电话还讲什么礼节和步骤 ” 95“ 一心二用没关系，反正对方看不见 ” 96“ 难道接电话还要微笑 ” 97“ 没问题，我记在脑子里了 ” 98“ 所接电话与我无关 ” 99“ 电话第一，顾客第二 ”

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