

<<金牌营业员培训教程>>

图书基本信息

书名：<<金牌营业员培训教程>>

13位ISBN编号：9787807241805

10位ISBN编号：7807241802

出版时间：2006-2

出版时间：京华出版社

作者：张秀云

页数：236

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>

<<金牌营业员培训教程>>

内容概要

每个顾客都希望能购买到物美价廉、货真价实、称心如意的商品。

作为营业员，你不但是企业的销售代表、服务大使，还是顾客的消费顾问；因为身兼多种角色，每一种角色都需要你尽可能地扩大知识面。

首先，你应该是驾驭商品的能手，对所销售商品的质量、性能、结构、特点、利益、使用注意事项等各方面都要有深刻的认识。

仅仅掌握自身商品的知识还不够，因为顾客会把你的商品与同类商品进行比较，你只有说服顾客，让顾客认识到你的商品的确比别的商品更好，更适合他，顾客才可能“取你而舍他”。

为此，除了对自向商品了如指掌外，你还必须充分了解竞争商品的相关知识。

除此之外，交易还必须满足一定的条件，比如价格、付款方式、售后服务等等。

所有这一切与实卖相关的知识，都应该纳入你的知识体系范畴。

为此，你必须熟悉市场营销的相关知识，了解企业的经营政策和业务流程。

同时，为了促使交易的尽快达成，提升销售业绩，你还需要掌握心理学、商品陈列学、推销学、谈判学等有关知识、不断充实自己，以便更好地为顾客服务，让顾客乘兴而来，购物后满意而归。

知识需要日积月累，想在短时间获得你必须具备的所有知识是很困难的。

没有人能在一夜之间成为一名令人仰望的专家。

但是，只要你持之以恒，抱着坚持学习的态度与精神，你就能够成为让企业放心的资深销售代表，让顾客满意的资深消费顾问！

<<金牌营业员培训教程>>

书籍目录

第一部分 自我包装——成功销售商品的前提 第一章 明确定位与职责 定位好你的角色 明确你的服务对象 了解你的工作职责 看看你能从中获得什么 第二章 服务意识比技巧更重要 为什么要为顾客服务 服务应该是自觉自愿的 满足顾客的需要最重要 第三章 精心塑造职业化形象 仪容：打造完美的第一印象 着装：做一个端庄大方的营业员 举止：做一个有气质的营业员 第四章 伶牙俐齿不等同于沟通 尊重顾客，讲求礼貌 对准频道，说顾客爱听的话 话不在多而在精 微笑的魅力 身体也会说话 第二部分 轻松销售——WEISS快速成交法 第五章 Welcome——迎接顾客 等待顾客上门 欢迎顾客的到来 适当地寒暄 适时接近顾客 尊重顾客的安全地带 给顾客一份安全感 记住顾客的名字 注意顾客的情绪 不要吝啬你的赞美 第六章 Explore——寻找需求 望：找出顾客的秘密 问：诱导顾客说话 闻：拉近与顾客的关系 切：根据信息下判断 第七章 Introduce——介绍商品 特性 优点 利益 紧紧抓住顾客的喜好 有序推荐商品..... 第三部分 出色管理——销售在无形之中

<<金牌营业员培训教程>>

章节摘录

营业员在选择发型时，除了考虑美观外，还应当结合自己所处的行业，尽量选择简单、易于打理的发型，首先应考虑长度是否合适，其次是要风格庄重。

这不但是营业员自觉的爱岗敬业行为，也是服务行业工作性质的要求。

1.长短合适对于男性的营业员来讲，头发不宜过长。

长发披肩或者梳起发辫都是不允许的，同样，光头也不合时宜。

具体来说，男性营业员的头发长度标准是前发不覆额，侧发不掩耳，后发不触领，即：头前的头发不要垂在前额之上；两侧的头发不要遮挡耳朵，不应蓄留鬓角；脑后的头发不宜长至衬衣的衣领，以免弄脏衣领。

对于女性营业员来讲，头发的长度不应长于肩部、遮挡眼睛和随意披散。

这并不是说营业员就无权留长发，而是说营业员在上岗之前，应将超过规定长度的头发束起来、盘起来或是置于工作帽之内，不可呈现出一副披头散发的样子。

2.适合自己的外形条件不同的性别、不同的年龄、不同的职业及不同身份的人，应有不同的发型。

营业员在选择发型时，应当结合自身的外形和气质条件来选择，以下是一些简单的小技巧：
·脸长者不宜梳过短的头发，在额前保留一些头发可以使稍长的脸型变得柔和；脸短者，头发不要留得太长，把头发向后梳，尽量露出额头可以增加脸的长度。

·高个子的人，头发可梳理得蓬松些，这样可以削弱过高的感觉；矮个子的人，清爽的短发可以让你显得更高一些，切忌梳理成大发式，这样容易给人头重脚轻的感觉。

·肤色黑的人不适宜留披肩发，东方人的传统黑发会把你的肤色衬托得更暗，而且会使你的面目轮廓模糊不清。

·有些人喜欢用发胶、啫喱水等协助打理发型，但在使用时应注意不宜过多，不要把头发弄得像钢丝一样僵硬、呆板。

<<金牌营业员培训教程>>

编辑推荐

《金牌营业员提升教程》可以帮助你：快速掌握全面的商品销售知识和技巧，迅速成为团队中的销售冠军！

<<金牌营业员培训教程>>

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>