

<<导购员实战手册>>

图书基本信息

书名：<<导购员实战手册>>

13位ISBN编号：9787807478409

10位ISBN编号：7807478403

出版时间：2010-5

出版时间：海天出版社

作者：符凯 编

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>

<<导购员实战手册>>

前言

不知是命运的安排还是其他什么原因，1996年12月，我非常庆幸走进了当年具有“黄埔军校”之称的万佳百货（现华润万家），由此，开始了我的销售生涯。

在深圳流传着这样一句话来形容两家本地零售企业的严格管理：“生不进万佳死不进天虹。”而我在多数人都不愿进的万佳一呆就是六年，通过其半军事化的管理和自身不断的努力得到了成长，为之后事业开拓打下坚实基础，更在多个企业从开业到经营的实战管理中充分体现自身的价值。

十多年来我先后在大型百货超市、电器、家居等专业性零售卖场进行销售指导和管理工作，主导组建、筹备数+家商场，完成了从销售人员到高层管理的跨越。

平日生活里每每遇到销售人员用不娴熟的销售技巧进行推销时，出于职业原因我会情不自禁地进行一番指导，为能够真正帮助到零售行业一线的导购员朋友、经营终端的管理者和老板们，萌发将本人多年的销售经验及向培训界多位老师们学到的知识进行整合并整理成书。

<<导购员实战手册>>

内容概要

深圳市侨联副主席、华侨福利基金会理事长、广东省人大代表、深圳政协委员文焕先生：更要感谢的是国际家私装饰业(香港)协会主席、香港伟安家具企业董事总经理张呈峰先生，有幸协助其旗下深圳伟安家具企业有限公司建立市场管理部门，是他给予我契机和平台让我走进家具行业，使我能够有机会和时间执笔编撰此书。

书中的内容主要为本人从事终端销售期间的真实案例分析和个人故事演绎。

以家具行业为主，部分资料参考了培训界多位老师的观点，结合自身经验，通过修整和阐述，编排出来与大家共同学习。

家具行业正处于洗牌、转型和规范发展的阶段，众多企业纷纷开始注重终端的系统培训和规范管理，建立专职专责的市场管理部门及培训中心，以便更好地服务和指导全国经销商们。

本书为建立终端销售系统建设提供参考：为销售实战提供指导：为专卖店导购员系统培训提供参照：为编制企业内部《导购员手册》提供参考。

企业只要严格督导员工，认真阅读并按书中内容结合实际情况进行操作，即可有效提升导购员个人素质和业绩。

事实上，只要是从事零售行业的人员都可以以此作为指导书籍，结合自身实际情况加以自我深化，即可达到提升目的。

<<导购员实战手册>>

作者简介

符凯（曾用名符静），1973年6月出生于四川宣汉：中国零售业首批从业者之上海国际连锁经营学院“中国首届大型综合超市店长培训”参与者之一：上世纪90年代进入零售业，相继从事过大型综合性百货超市、纯百货商场、主题性商场（家私、家电等）经营管理工作：从一名基层导购人员到经理、店长、营运总监、总经理：在18年的商业实战中积累了丰富的销售、管理经验，具有较强的终端营销管理实战能力：独立筹备组建上万平方商场数十家，具有独特的营销策略思维及终端经营管理实战培训力。

曾服务企业： 深圳市万佳百货（现华润万家）： 深圳市好百年商业机构： 深圳市易好家电器连锁有限公司： 国美电器深圳分公司。

曾成功对——国美电器、易好家电器连锁、山东九阳、北京亚都、飞利浦、德国伟嘉、博朗、深圳暖太郎、顺章电器：——好百年家居、香港皇朝家私、圆方园集团、香港伟安家俱：——箭牌卫浴、美加华、欧莎卫浴，东鹏陶瓷、维罗生态砖、欧派橱柜：——卡帝乐鳄鱼皮具、名人皇室婚纱影楼、中国移动、安利（中国）等知名企业举办过有效终端职场培训！

符凯老师在多个行业领域的商战中。

从实战经营、现场管理、营销策划到系统工程设计等方面均具有超强的实战操守！

<<导购员实战手册>>

书籍目录

第一章 导购员的职责与必备素质 第一节 导购员的职责 第二节 优秀导购员必备素质第二章 导购员日常工作要求 第一节 仪容仪表 第二节 言谈举止 第三节 环境要求 第四节 服务要求 第五节 营业前、中、后的操作要求第三章 导购员销售服务标准 第一节 导购员的五大误区 第二节 导购员售前服务 第三节 导购员售中服务 第四节 导购员售后服务 第五节 导购员的服务规范要求第四章 顾客购买心理 第一节 了解顾客购买行为的全过程 第二节 不同类型顾客的购买心理 第三节 顾客的八种购物心理 第四节 购买不同产品的心理附录一 一个可以给予导购员启发的人附录二 今天我开始新的生活附录三 “推销之神”原一平附录四 推销员必须学会的二八法则附录五 每天问自己十个问题后记终端(专卖店)经营管理对导购员提高销售的作用

<<导购员实战手册>>

章节摘录

顾客进店，肯定是需要了解商品的相关知识及各种信息，先是围着店里巡视一圈，找到兴趣点，站在那里联想一番，然后就要开始发问了，这时导购员要做到有问必答，但也不必主动攀谈。有问必答不仅指在卖场，实际上只要是进入区域的顾客，无论他问什么问题，是不是和产品有关的，都要热心回答。

回答顾客询问时要注意的三点： A.语速要慢，不要一口气说完，要留时间观察顾客的情绪，多看顾客的反应和面部表情。

很多时候，我们进店里买东西都是被导购员热情、滔滔不绝的介绍给吓跑了。

B.也不要挤牙膏式的，顾客问一句你答一句，顾客本来想了解更多的内容，但他不了解产品的具体情况，不知道问什么，希望你主动介绍，结果你回答一句没下文了，顾客会觉得你不热心。要保持谦恭的态度，有时候说话的态度比内容更重要。

C.说话语气要委婉，有些话直接说比较生硬，如果加上一些委婉的语气词，让语气软化一些，顾客就会愉快地接受你。

离有送声当顾客离开的时候要道别，即使你正忙，也要让顾客在你的目光所及的范围内，主动打招呼，让顾客感觉到你很注意他，很在意他，不要让顾客黯然离去。

<<导购员实战手册>>

编辑推荐

服务理念，为企业，打造适合自己的营销管理系统，训练具有实战能力的实效团队，为学员，照亮人生、激发激情、指引方向，指导与解答工作及生活中的难题服务范围，做您企业的执行顾问，做您企业职员的职业教练，做您企业的贴身秘书，做您企业的营销策略指导实战范围，零售终端销售指导及实战培训，零售营销策略规划及实战培训，企业管理顾问咨询及实战培训，企业项目战略规划及系统建设，企业营销管理托管服务。

零售终端导购员管理手册，零售终端导购员销售实战指导教材，从事零售业终端经营管理十八年的实战经验汇总。

<<导购员实战手册>>

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>