

<<珠宝首饰导购员快速培训教程>>

图书基本信息

书名：<<珠宝首饰导购员快速培训教程>>

13位ISBN编号：9787115161802

10位ISBN编号：7115161801

出版时间：2007-7

出版单位：人民邮电

作者：周德亮

页数：162

字数：96000

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>

<<珠宝首饰导购员快速培训教程>>

内容概要

本书讲述了成为一名优秀的珠宝首饰导购员所必需的种种“学问”：珠宝首饰业的相关信息，珠宝首饰的基础知识，珠宝首饰的象征意义，如何搭配珠宝首饰，如何清洁与保养珠宝首饰，如何识别与鉴定珠宝首饰，如何验收、盘点和存储珠宝首饰，如何塑造良好的珠宝首饰导购员的自我形象，如何提高珠宝首饰导购员的自身素质，珠宝首饰的陈列技巧，如何做好珠宝首饰导购员的自我管理，如何做好接近接待顾客工作，珠宝首饰的销售技巧，如何做好顾客投诉的处理工作，如何建立和管理顾客档案等。

全书文字简洁、内容由浅入深，可作为珠宝首饰导购员快速上岗的工作手册。

本书适合珠宝首饰导购员、有志于成为珠宝首饰导购员的人士及珠宝首饰行业培训人员阅读。

<<珠宝首饰导购员快速培训教程>>

书籍目录

第一章 了解珠宝首饰业的相关信息 一、我国珠宝首饰业的7个发展优势 二、我国珠宝首饰业的6个发展现状 三、我国珠宝首饰品的4个发展走向 四、珠宝首饰品的4种主要销售形式 五、最典型的3种珠宝首饰设计风格第二章 掌握珠宝首饰的基础知识 一、宝石的4种分类方法 二、宝石的16个基本特性 10 三、珠宝首饰的12种分类方法 四、珠宝首饰销售的8个相关知识 五、珠宝首饰计量的4个相关知识 六、世界上钻石资源最丰富的5个国家第三章 熟悉珠宝首饰的象征意义 一、6种常见珠宝首饰的含义 二、12个月份与珠宝玉石的联系 三、12个星座与宝石的联系 四、18种宝石与结婚纪念的关系 五、10种宝石颜色与性格的关系第四章 掌握珠宝首饰的搭配知识 一、珠宝首饰与脸型搭配的6个原则 二、珠宝首饰与肤色搭配的6种方法 三、珠宝首饰与体型搭配的9个知识 四、珠宝首饰与发型搭配的3个知识 五、珠宝首饰与手型、脚型搭配的11个诀窍 六、珠宝首饰与气质搭配的4种方法 七、珠宝首饰与年龄搭配的3个知识 八、根据服装搭配首饰的6个诀窍 九、不可忽视的珠宝首饰的3种协调美 十、珠宝首饰与季节的4种协调美第五章 清洁与保养珠宝首饰 一、钻石首饰清洁和保养的14个要点 二、红、蓝宝石清洁和保养的4个要点 三、黄金首饰清洁和保养的6个要点 四、K白金首饰清洁和保养的7个要点 五、白金首饰清洁和保养的7个要点 六、银首饰清洁和保养的11个要点 七、珍珠首饰清洁和保养的16个要点 八、琥珀首饰清洁和保养的8个要点 九、翡翠首饰清洁和保养的8个要点 十、玉石首饰清洁和保养的9个要点第六章 掌握珠宝首饰的识别与鉴定知识 一、正确鉴定珠宝的9个要素 二、识别与鉴定钻石的17个要点 三、识别、鉴定红、蓝宝石的7个要点 四、识别、鉴定珍珠的6个要点 五、识别、鉴定金银首饰的22个常识 六、识别、鉴定珍珠首饰的14种方法 七、识别、鉴定翡翠玉石首饰的16个要领 八、识别、鉴定水晶首饰的14种方法 九、识别、鉴定祖母绿首饰的5个要点 十、识别、鉴定玛瑙首饰的3种方法第七章 验收、盘点和存储珠宝首饰 一、与盘点相关的13个名词解释 二、盘点珠宝首饰的6个步骤 三、盘点珠宝首饰的14个注意事项 四、储存珠宝首饰的11个关键点第八章 塑造良好的自我形象 一、服务仪容的12个规范要求 二、服务仪表的20个规范要求 三、站姿的9个规范要求 四、坐姿的14个规范要求 五、行姿的4个规范要求 六、手势的5个规范要求 七、运用礼貌用语的7个原则 八、销售中常用的8种礼貌用语 九、必须掌握的4个化妆原则 十、用好表情“语言”的6个要点 十一、应避免的18种服务禁忌语第九章 修炼良好的自身素质 一、应坚守的5个职业修养 二、应注意的12种团队精神 三、应重视的6种心理素质 四、应胜任的5个角色 五、应熟知的7个销售知识 六、提升业务能力的14种方法第十章 掌握珠宝首饰的陈列技巧 一、珠宝首饰陈列的9个原则 二、陈列时搭配色彩的12个要诀 三、陈列珠宝首饰的8种常用方法 四、运用POP广告的9个注意事项 五、增强珠宝首饰动感的4种办法 六、合理陈列珠宝首饰的8个要点 七、有利于珠宝首饰销售的2种辅助手段第十一章 做好自我管理 一、要牢记的8个目标管理内容 103 二、有关时间管理的16个事项 三、进行工作检讨的16个要点 四、需训练的15个自我完善法 五、导购员自我激励的17种方法第十二章 做好接近、接待顾客工作 一、保持良好营业环境的8个重点 二、正确操作放大镜的6个要求 三、正确操作热导仪的8个原则 四、巧妙使用宣传手册的4种方法 五、等待销售时机时的10个要领 六、招待不同顾客的19个法则 七、需了解的12种顾客购买动机 八、接近顾客的5个最佳时机 九、接近顾客的3种常用方法 十、有效接近顾客的6个技巧 十一、导购员察言观色的4种有力武器 十二、导购员必须牢记的8个接待原则第十三章 掌握珠宝首饰的销售技巧 一、选择与佩戴珠宝的7个消费需求 二、影响顾客选购珠宝首饰的4个因素 三、珠宝首饰的14个展示要诀 四、推介珠宝首饰的8种方法 五、正确对待顾客异议的4种态度 六、说服顾客购买钻石的9个理由 七、需掌握的25个翡翠推介要点 八、需掌握的26个珍珠销售要点 九、顾客异议类型的7个内容 十、妥善处理异议的5种方法 十一、有效预防异议的13个要点 十二、激发顾客购买欲望的6种方法 十三、辨识成熟销售时机的18个技巧 十四、成功促成销售的12种方法 十五、包装珠宝首饰的6个要点 十六、做好顾客跟踪服务的10个步骤第十四章 做好顾客投诉的处理工作 一、要了解顾客投诉的11个原因 二、顾客投诉的7种心态和后果 三、妥善处理顾客投诉的9个原则 四、处理顾客投诉的12种有效策略 五、投诉未得到正确处理的11种后果 六、处理顾客投诉时的7个注意事项第十五章 建立和管理顾客档案 一、建立顾客档案的5个目的 二、顾客档案中必备的3个内容 三、获得顾客信息的3个渠道

四、管理与维护顾客信息的4个步骤 五、建立顾客档案的8种用途

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>