

<<店员入职必读>>

图书基本信息

书名：<<店员入职必读>>

13位ISBN编号：9787545406665

10位ISBN编号：7545406664

出版时间：2011-1

出版时间：广东经济

作者：时代光华管理培训研究中心

页数：157

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>

<<店员入职必读>>

前言

通过门店销售提升品牌的影响力，展示自己的竞争优势与特色，进而提高销售业绩，这已成为今天企业市场竞争的重要手段。

然而随着竞争的加剧，门店销售工作似乎变得越来越难，一些门店销售人员时常抱怨：前来光顾的客户越来越少，进店能多待...会儿的越来越少，而最终能成交的更是少之又少。

我们的门店销售到底怎么了 一些有着多年终端销售培训经验的培训师发现，其实最终影响门店销售业绩的因素主要有四个： 第一是门店的形象。

如果店铺的形象好，自然会吸引顾客光临。

也只有让顾客走进店内，店员才有机会给顾客提供满意的服务。

第二是服务态度。

有了良好的服务态度，顾客当然乐于留下来仔细选购我们的产品。

第三是产品的价值。

只有让顾客觉得我们的产品有购买的价值，甚至物超所值，才可能使顾客产生购买冲动，真正愿意留下来。

第四是店员的销售技巧。

店员只有具备娴熟的销售技巧，掌握丰富的产品知识，才可能把产品销售出去。

以上这四个因素相互联系，相互制约，任何一方面做得不好，都有可能导致问题产生。

这也恰恰是诸多门店销售业绩不佳的根源。

在门店销售中，店员、店长是关键棋子，是灵魂。

他们工作的重点虽然不同，但工作的重心是一样的，那就是如何使影响门店销售的四要素相互促进而非制约。

<<店员入职必读>>

内容概要

网购浪潮的兴起，使得很多人认为终端销售已进入低谷。事实上，舒适的购物环境、真实的产品触感以及现场的导购解说，都是门店销售的绝对优势，而店员正是使这一切优势发挥至极致的关键因素，点睛之笔！

<<店员入职必读>>

书籍目录

第一章 店员的角色定位和工作职责 店员的角色 你在扮演什么角色 角色意识：赢得顾客 角色本质：服务 角色认知误区 店员的工作职责 工作内容 工作基本原则和能力要求 店员的标准化职业训练 树立正确的态度 展现专业的礼仪

第二章 用职业范儿赢得顾客好感 职业仪表做招牌 服装穿着 容貌修饰 行为举止 工作情绪 良好的职业素养让顾客更舒心 和蔼可亲 善解人意 专业自信 机智灵活 好店员必备的七种意识 目标意识 成本意识 顾客意识 品质意识 问题意识 纪律意识 团队意识

第三章 关于销售，你该知道些什么 销售过程五阶段 待机 接近 说明产品 建议说服 成交 掌握你的产品信息 熟悉自己的产品信息 掌握竞争品牌的产品信息 优质服务的内涵 微笑服务 学会赞美 掌握语言艺术 成功销售四要领 有针对性 解说要通俗 使用销售辅助工具 有创意的展示方法 “4S”助你成功销售 速度(Speed) 精明(Smart) 微笑(smile) 诚恳(Sincerity)

第四章 解读顾客的消费类型与心理 顾客的消费类型 顾客消费类型的划分 其他分类方法 顾客的购物心理 顾客购物心理的八个阶段 与时俱进的购物心理

第五章 从迎客到寻机——接近顾客 你准备好了吗 了解你的服务对象 顾客期望什么 如何做好迎客工作 迎客时常见的错误做法 迎客的正确做法 如何接近顾客 接近顾客的七个有利时机 寻机的方法和窍门

第六章 从开场到探询——收集需求信息

第七章 从建议到开单——踢出成交那一脚

第八章 你会处理异议和抱怨吗

第九章 送客的学问

第十章 合理布局，有效陈列

<<店员入职必读>>

章节摘录

下眼睑的眼影同样也是要贴着睫毛根部涂抹，从外眼角开始慢慢过渡到内眼角，颜色的重点在外眼角上。

日常妆的眼影面积不需要太大，颜色上可以根据自己的肤色或服装来选择，如无特殊需要，应尽量避免颜色跳跃的眼影，如绿色、蓝色都不适宜大面积使用。

眼线要贴着睫毛根部开始画，通常是由内眼角开始，向外眼角方向画，宽度和长度根据个人的眼型来定，眼线边缘不宜太明显。

睫毛膏。

粉底可以不打，睫毛膏却不可不涂。

睫毛膏可谓是化妆中最重要的一样工具。

首先用睫毛夹在睫毛根部、中部、尾部夹三下，使睫毛以很自然的弧度向上弯曲。

接下来是涂睫毛膏。

涂上睫毛的时候，横向拿睫毛刷，从睫毛根部开始向外涂，眼角处的细毛也要涂到。

不小心粘在一起的睫毛，可用睫毛刷梳开。

涂完睫毛膏之后，可以再用睫毛夹加强睫毛的弧度。

唇彩。

唇彩是化妆品中最基本的一种，却扮演着极其重要的角色。

唇彩的颜色可以根据年龄、肤色等进行选择。

店员的唇彩不宜太过艳丽浓重，通常只需要用淡彩色调，保证嘴唇莹润且颜色健康即可。

其他细节 注重细节是高品质服务的代名词。

培养专业化、职业化的店员，也应从细节着眼。

首先，应注意面部卫生，店员每天要跟不同的顾客接触，在相互对话中会注视彼此的五官，因此应注意养成上岗前检查面部卫生的良好习惯，如眼部、口齿等应保持清洁。

其次，要保持口气清新。

与顾客近距离交流是店员不可避免的事情，因此清新的口气也是店员要十分注意的事情。

第三，指甲应勤修剪，保持适中的长度且要清洁。

手上的饰物也应注意不要过多过繁。

<<店员入职必读>>

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>