

<<店铺标准服务流程>>

图书基本信息

书名：<<店铺标准服务流程>>

13位ISBN编号：9787802344662

10位ISBN编号：7802344662

出版时间：2009-9

出版时间：中国发展出版社

作者：高彩凤

页数：160

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>

<<店铺标准服务流程>>

前言

随着经济的高速发展，市场越来越成熟，市场成熟的标志是竞争将越来越激烈，利润将越来越微薄，微利的特征越来越明显。

那么，作为终端的店铺如何在优胜劣汰的市场中胜出，如何发现店铺的利润区，如何通过采用先进的管理模式而领先于竞争对手……这些都是店铺管理者苦苦思索的问题。

另一方面，作为店铺的管理者，你是否遇到过无论怎么强调服务，员工却总是达不到我们要求的情况；店铺的礼仪要么做作，要么就干脆无所谓；面对突发事件束手无策，造成越来越多的顾客投诉……这些都是店铺管理者不得不面对的问题。

通过对几十家成熟的零售连锁企业进行研究，我们认为进入竞争激烈的时代后，店铺经营者只有苦练内功，通过规范、标准的管理才能实现利润最大化，只有向管理要效益才能超越对手。

服务、礼仪、销售，是技术，同时也是艺术。

之所以说是技术，是因为它们有一定的规律性与模式化，比如服务八步，推销的FAB理论等。

但是如果学习者直接拿来套在自己的店铺管理上，就会水土不服，甚至起负面效果。

为什么呢？

原因在于使用这些标准、规范的时候缺乏艺术性。

要做到店铺的服务、礼仪、销售、投诉应对的技术性与艺术性相结合，实践是必不可少的，只有实践可以为两者提供结合的土壤。

<<店铺标准服务流程>>

内容概要

本书围绕店铺售前服务、售中服务和售后服务的标准流程，对店铺服务中遇到的各种问题进行了详细的解读。

全书从服务细节和标准入手，通过服务中的若干细则和情景再现，多角度、立体地展现了店铺服务的标准流程。

书中穿插了大量店铺销售的情景模拟画面，生动形象地诠释了如何让顾客变“粉丝”这一主题。

<<店铺标准服务流程>>

书籍目录

第一章 店铺服务是营业额提示的关键因素 一、店铺标准服务及其重要性 1. 什么是店铺服务标准 2. 标准服务的要点 3. 店铺服务在店铺目标中的位置 4. 从三个角度看店铺标准服务带来的好处 二、店铺标准服务流程简述 1. 每个印象时刻所含的导购服务内容 2. 服务中常见的固定服务项目 3. 售前服务：有备无患 4. 售中服务：让顾客买得称心 5. 售后服务：让顾客用得放心 6. 落实店铺服务工作的真谛

第二章 售前服务的标准流程 一、售前服务准备内容 1. 给顾客传达信息 2. 服务员仪容、仪表准备标准 3. 知识走在业绩前——产品知识的准备标准 4. 营业准备标准 二、知己知彼——了解顾客的消费心理 情景再现售前准备很重要

第三章 售中服务八步标准流程 一、亲切招呼 1. 待机阶段 2. 迎宾阶段 3. 店内招呼阶段 4. 老顾客的打招呼方式 5. 打招呼细则 情景再现繁忙更需周到服务 顾客反应冷淡 二、关心顾客 1. 顾客需要帮助时的表现 2. 关心顾客时的要点 3. 关心顾客时需避免的问题 4. 客人呼唤时的应对策略 情景再现当客人不小心弄坏了商品时 顾客请求帮其介绍其他公司时 三、商品介绍、展示 1. 商品介绍的最佳时机 2. 对不同类型顾客的服务方式 3. 向顾客推荐货品时需注意的原则 4. 商品介绍时的服务标准 情景再现当顾客对店铺缺乏信任时 糟糕的阿辉——糟糕的商品介绍 四、协助顾客体验 1. 协助体验的标准程序 2. 商品体验后顾客的反映与应对 3. 顾客体验阶段需要避免的问题 4. 协助试穿的服务细节 五、回应顾客异议 1. 顾客会在哪些方面产生异议 2. 顾客异议的几种类型及服务标准 3. 顾客异议的服务细则 4. 异议处理成功阶段的信号 5. 处理顾客异议的6种服务方法 6. 回应顾客异议时的服务要点 情景再现顾客希望“降价”或“打折”时 顾客说“别家的商品比较便宜”时 六、真诚赞美 1. 无论顾客购买金额多少都应该真诚对待 2. 客人不喜欢的销售员态度 七、附加推销 1. 附加推销的目的 2. 附加推销的方式 3. 附加推销的注意事项 4. 附加推销常见的错误 5. 运用“配衬式”推销 6. 附加推销——追求销售服务质量的提升 八、美程服务 1. 美程服务概要 2. 送客不要态度冷淡 3. 带领顾客到收银台 4. 自助式商店收款时的服务细节 售中服务就是细节的处理

第四章 售后服务的标志流程 一、客户服务管理 1. 跟踪服务的内容 2. 跟踪服务阶段常见的错误 二、应对顾客投诉的标准流程 1. 商品质量问题引起的抱怨 2. 服务方式不当引起的抱怨 3. 处理顾客抱怨的步骤 4. 顾客抱怨商品质量问题的处理方法 5. 顾客抱怨服务方式不当的处理方法 三、顾客退换货品的接待服务 1. 退换的标准 2. 服务员服务标准 情景再现顾客抱怨的处理

第五章 卖场实际服务印象时刻情景再现 情景再现服务让顾客买得顺心——老道的店长

<<店铺标准服务流程>>

章节摘录

插图：销售人员在销售工作上，绝不可有怠慢的待客态度，要有明确的销售意识。而不假思索、马马虎虎的工作态度，也不会获得成功。

店员要经常思考如何处理工作，“有意识的工作态度”是获得成功，提高工作兴趣所不可欠缺的心态。

。所以要做好销售工作，一位称职的销售人员必须具有下列各项意识：目标意识、收益及成本意识、顾客服务意识、产品质量意识、问题改善意识、规律意识、合作意识。

销售员要以顾客的需求为出发点，否则不会得到顾客的支持，也就无法经营商店。

因此，销售人员应以顾客的意识为出发点，经常思考“为满足顾客，我该怎么做？”。

使店面从“无意识地待客”中跳脱，彻底地实行有意识的工作。

具体的表现，就是落实店铺4s服务。

店铺4s服务，即服务中的迅速（speed）、灵巧（smart）、微笑（smile）、诚恳（sincerity）的开头字母，即迅速、灵巧地依照程序，并以微笑、诚恳的态度从事销售服务工作。

为使顾客感觉“服务周到”、“愉快地购物”，同时满足销售员在工作中追求的快乐，店铺4s服务是不可欠缺的。

尤其是在现今物质丰富的时代，同样的商品在其他店中也能轻易买到，因此，顾客会考虑在“令人愉快且守信用的商店购物”。

所以，店铺服务员若不实行4s服务，不能使顾客享受到购物的乐趣，就无法获得顾客的支持。

<<店铺标准服务流程>>

编辑推荐

《店铺标准服务流程》：为什么我们不断地强调服务，可是顾客投诉仍然不断发生如何做好店铺服务的细节长书再现10个服务标准环节、26个标准服务细则、12个服务情景让您的店铺服务从标准走向艺术现在各行各业的竞争都已进入白热化的阶段，并最终体现在零售终端市场的竞争上。

为更好地传播零售行业的经营管理知识，为广大零售从业人员服务，我社推出了“零售商学院”系列品牌图书。

本系列品牌图书贯彻“专业图书，提升零售业核心竞争力”的出版理念，专注于中国零售业态的经营和管理，将零售业咨询与培训服务的知识成果转化成为书籍，并以此打造中国零售行业必选的培训教材。

<<店铺标准服务流程>>

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>