

<<做最棒的导购>>

图书基本信息

书名：<<做最棒的导购>>

13位ISBN编号：9787802345096

10位ISBN编号：780234509X

出版时间：2010-1

出版时间：中国发展出版社

作者：余杰奇

页数：195

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>

<<做最棒的导购>>

内容概要

本书介绍了零售业终端导购的发展趋势以及其对整个零售行业的重要性，作者从细节入手，阐述了导购应具备的各项能力，包括导购应具备的销售知识、导购的职业心态、导购的店务处理、导购的角色与岗位职责、顾客异议厦危机事件的处理等内容。

书中穿插了大量实例，更加生动形象。

本书能让读者全面了解导购工作的方方面面，是一本实用性很强的导购人员指导手册。

<<做最棒的导购>>

作者简介

余杰奇，著名连锁经营、终端培训管理专家和咨询顾问，终端标准化体系构建咨询项目权威，广州守正企业管理咨询公司总经理，深圳市莱特妮丝服饰有限公司总顾问和商学院名誉院长。余先生历任大型化妆品连锁机构全国培训总监、港资大型零售企业市场总监、人力资源总监，拥有丰富市场营销实战经验，为苏宁电器、潮宏基珠宝、广东大视野布艺、上海罗莱家纺、福建日香茗茶、深圳莱特妮丝服饰等国内知名连锁零售企业成功导入终端营运标准体系，为专卖店实现标准化、专业化、规范化高效运作提供了切实可行的操作模板。

余先生在全国各地举办的各类专题培训近1000场，包括诺基亚、资生堂、普利司通轮胎、兰蔻、中国电信、建设银行、广发银行、工商银行、广发证券、海南航空、铁通电讯、苏宁电器等。

<<做最棒的导购>>

书籍目录

第一章 最棒导购的积极职业心态与能力 正确理解服务行业 导购的职业化建设 销售就应该产生利润
第二章 认知导购——导购的角色与岗位职责 优秀导购的岗位职责与角色认知 导购应该掌握的专业知识 最棒导购的仪容、仪表第三章 导购应具备专业的销售知识 了解顾客心理,迎合顾客需要 商品FAB 销售法则 卖场销售服务4S及全程语言第四章 卖场销售实战演练 创造热情的开始 引发顾客的购买欲望 与顾客沟通的六个技巧 收银、包装、送客细节第五章 具有销售力的商品陈列展示方法 卖场陈列目的与原则 了解卖场的动线计划和通道设定 充分活用黄金带陈列 如何做好橱窗陈列 如何充分发挥POP 广告的作用第六章 导购的店务处理 开店前准备及检查要点 闲暇状态及商品点验方法第七章 顾客异议及危机事件的处理 处理顾客投诉的程序与技巧 巧妙对待顾客的异议 防止商品失窃与失窃的处理方法第八章 最棒导购的修炼 导购如何开拓思维能力 导购应该修炼的十项素质

<<做最棒的导购>>

章节摘录

正确理解服务行业 从服务业目前在国民经济中的地位来看,我国服务业占国内生产总值的比例为42%,世界平均水平为60%,其中34个低水平国家为36%,48个中等收入国家为50%,22个高收入国家为65%,而澳大利亚、加拿大、法国、德国、英国和美国的服务业产出比重已经接近或达到70%。

我国目前服务业的就业比重只有27.7%,而世界大多数中等收入国家一般为45%左右,发达国家大都在70%左右。

随着工业化、城市化水平的提高,服务业将成为吸纳就业的主渠道,而劳动密集型产业是我国长期发展的比较优势所在,应当作为发展的重点。

何为真正的服务?真正的服务就是通过人来满足顾客需求的商业活动过程。

在今天的零售业,服务已经成为企业的一种文化传播。

无论服务怎样变化,顾客都想得到超值服务。

如何让顾客满意呢?在销售过程中一切以顾客为中心,只要能提供出乎他们意料之外的产品、价值、价格、热情及售后服务等,就一定能赢得顾客的满意。

1. 导购应具备的服务心态 (1)导购与顾客的地位 顾客是上帝吗?顾客是主人,服务员是仆人吗? 作为零售行业的顾客,很多时候会遭到冷遇和怠慢,仿佛只是账本上的一个账号、一张账单上的总金额数,而不是一个有血有肉的人。

作为零售行业的经营者、从业者,必须认识到这样一点,所谓“顾客至上”、“顾客是上帝”,指的是顾客应该受到良好的接待,应受到尊重。

这种尊重,既不是奉承,也不是恩赐,而是顾客应得得一种权利。

顾客需要的是一种被重视、被关心得感觉和体贴。

一次感人的关照,一个文明的答复,一张殷勤的笑脸,一副温柔的语调,都可以大大减轻对一个人的刺激,甚至可以使日常生活充满幸福。

<<做最棒的导购>>

媒体关注与评论

余杰奇，著名连锁经营、终端培训管理专家和咨询顾问，终端标准化体系构建咨询项目权威，广州守正企业管理咨询公司总经理，深圳市莱特妮丝服饰有限公司总顾问和商学院名誉院长。

余先生历任大型化妆品连锁机构全国培训总监、港资大型零售企业市场总监、人力资源总监，拥有丰富市场营销实战经验，为苏宁电器、潮宏基珠宝、广东大视野布艺、上海罗莱家纺、福建日香茗茶、深圳莱特妮丝服饰等国内知名连锁零售企业成功导入终端营运标准体系，为专卖店实现标准化、专业化、规范化高效运作提供了切实可行的操作模板。

余先生在全国各地举办的各类专题培训近1000场，包括诺基亚、资生堂、普利司通轮胎、兰蔻、中国电信、建设银行、广发银行、工商银行、广发证券、海南航空、铁通电讯、苏宁电器等。

<<做最棒的导购>>

编辑推荐

导购是战斗在销售第一线的战士！
如何建立以销售为荣的心态，让销售成为你的本能？
如何提升站我顾客的能力？
掌握主动、掌握感受、掌握业绩。
如何将服务从技术走向艺术，赢得顾客好感，达到百分之百成交？
最棒导购的8堂提升课将为您一一揭示答案。

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>