

《就是想跟你買！》

图书基本信息

书名：《就是想跟你買！》

13位ISBN编号：9789577106001

10位ISBN编号：9577106005

出版时间：2012-11-25

出版社：笛藤出版圖書有限公司

作者：野毛真由里

页数：208

译者：陳琇琳

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《就是想跟你買！》

內容概要

顧客心海底針！明明已經很努力了！業績還是欲振乏力？

明明已經很努力了，還是只收到了客訴信？怎麼做才能打中顧客的心？

這本書告訴你3秒鐘顧客變熟客的秘密！

銷售與服務是取代性高、誰都可以做的工作，你是以這樣的心態在服務業工作的嗎？

如果是，那你就大錯特錯了！不管產品的品質再好，與前來店面購買商品的顧客最接近的就是在賣場工作的你了！

給在百貨業、服務業、銷售業服務的你最溫暖的指引，本書以銷售員、服務生角度出發，舉出各式各樣與顧客應對、客訴處理等實例，給予服務業者最適當的建議。

想要生意好便必須先反求諸己，先將自己一身從頭到腳打理好，不管你賣的是什麼商品、什麼服務，在顧客的面前你的個人魅力要比商品的魅力更大，那才是說服顧客的第一步，至於個人魅力的養成舉凡外表、談吐、舉止等，沒有一個是你可以遺漏的，賣場即舞台，而你則是演員。賣場上的演出精湛與否就要看私底下演員作的功課夠不夠了。豐富的人生經驗、臨機應變的能力、幽默風趣的言談、優雅的舉止...這些的養成非一朝一夕，透過本書的提點使你有這些自覺，再勤加練習，相信進步的幅度是讓你感覺得到的。

野毛Mayuri女士以過來人的身份修正你與顧客之間應對的盲點，幫助你突破業機的瓶頸，優秀的王牌銷售員、服務業者都具備的特質毫不藏私完整批露，跟著本書的篇章一步步教你由內而外360度蛻變成一個無懈可擊的王牌銷售員！

另外，店長、中堅銷售員、新進員工等賣場中的各個角色都相當重要，本書也一一給予這些角色建議，職場上的倫理與同事間的合作若是和樂融融，自然而然就會散發出讓顧客感到舒適、想進去消費的氛圍。篇章中穿插日本知名銷售講師野毛Mayuri女士與銷售結緣的真實經歷，相信很多正在服務業、銷售業工作的讀者們都會大有同感。

也給正陷入瓶頸考慮去留的讀者們一個「3的法則」建議

能站在這個職場超過3個小時的人，便能撐過3天

能撐過3天的人，便能持續努力3週

能持續努力3週的人，待3個月也不成問題

上了3個月的班，再上3年也難不倒你

一份有挑戰性的工作值得你花時間去經營，在放棄之前可以像這樣，階段性得為自己設定一個小目標，達成後再挑戰下一個，在這樣的過程中漸漸累積自己的信心與成就感，也許你就不會這麼輕易地與這份很棒的工作擦身而過了。

作者簡介

野毛真由里（Noge Mayuri）
日本知名行銷講師
1961年生於日本靜岡縣。

曾任外商化妝品公司的銷售、教育訓練及公關人員，後獨自創業。父母在西伊豆經營溫泉旅館，自幼即從祖母與母親身上學到美容與待客的技巧。擁有豐富的美容知識加上特殊、充滿溫暖的說話方式，讓野毛Mayuri女士活躍於各大女性雜誌、電視及廣播節目中。此外，也參與企業的研習及演講，指導美容、待客、銷售等相關技巧。

在小學館「美的」雜誌中，連載「野毛Mayuri的美麗諮詢」專欄。
自12歲起就是QUEEN英國搖滾樂團主唱Freddie Mercury的超級粉絲。

書籍目錄

第1章琢磨自己

銷售員並非「末端」，而是「前線」

最重要的是「顧客的回店率」

增加你的個人魅力

你希望顧客認為你是怎樣的人？

賣場是舞台，你是演員

外表很重要

優秀銷售員的手

乾淨清爽是信賴感的來源

超級王牌銷售員的共通點

熱愛自家品牌

增加死忠粉絲的第一步 - 了解客戶的需求

如何滿足顧客的需求

勝負關鍵在於「售後服務」

以客觀的角度檢視自己的服務

販售「美麗商品」的人，必須是美的

專欄1 - 我從祖母與母親身上看到「待客之道」

第2章商品銷售的「美麗絕技」

「介紹商品」是令人愉悅的，「推銷商品」是令人不快的

你是否確實展現出自家商品的魅力？

「表達能力」的重要性

透過書寫，將商品知識內化

發掘商品的優點

讓顧客親身體驗的銷售方式

當顧客的感覺從「好划算」變成「被強迫推銷」時

試著將平凡的商品變成明星商品吧！

勤於練習，功力就會增強

專欄2 - 對美的自卑感

第3章受人歡迎的待客法

銷售員的最佳教材是什麼？

請使用「顧客的語言」

結帳後的黃金時間

閒閒沒事的店員顧客不愛

銷售員沒有選擇顧客的權利

笑容比知識更勝一籌

確實告知顧客你的名字很重要

絕不否定其他品牌的商品

利用休息時間重新調整自己，繼續努力！

想加分，得先從避免被扣分做起

萬一碰到難應付的客人

保持禮貌的說話語氣

將澳客變常客

假日是打探敵情的好時機

絕不能犯的禁忌

多傾聽顧客說的話

「請問您在找什麼嗎？」會給顧客很大的壓力

顧客隨口抱怨自己的困擾時，記得別跟著附和

不要死盯著顧客的錢包

突破現況的方法

專欄3 - 一切都是從「銷售」開始的

第4章 和伙伴是否有良好的關係

業績不好的原因在於店內成員的關係不佳

做個令人感到溫暖的店長

比個人業績No.1更重要的事

重點中的重點 - 對員工的稱呼

如何做一個「被下屬仰慕，被上級信賴的人」

絕不過問別人的薪水與八卦，否則問題會回到在自己身上

給還是新手的你

禮貌的態度與說話方式是你的防護罩

「責罵」與「怒罵」的差別

向後進及部下學習

增加審核員工的項目

跳槽他牌之後的注意事項

專欄4 - 全心投入目前的工作

《就是想跟你買！》

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:www.tushu000.com