《王牌导购应该这样做》

图书基本信息

书名：《王牌导购应该这样做》

13位ISBN编号：9787515800325

10位ISBN编号：7515800321

出版时间：2011-12-1

出版社：中华工商联合出版社有限责任公司

作者：张秀云

页数：260

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

《王牌导购应该这样做》

前言

每个顾客都希望能购买到物美价廉、货真价实、称心如意的商品。作为导购员，你不但是企业的销售代表、服务大使，还是顾客的消费顾问；你身兼多种角色，每一种角色都需要你尽可能地扩大知识面。　　首先，你应该是驾驭商品的能手，对你所销售的商品的质量、性能、结构、特点、利益、使用注意事项等各方面都需要有深刻的认识。　　仅仅掌握自身商品的知识是不够的，因为顾客会把你的商品和同类商品进行比较，你只有说服顾客，让顾客认识到你的商品的确比别的商品更好，更适合他，顾客才可能“取你而舍他”。为此，除了对自身商品了如指掌外，你还必须充分了解竞争商品的相关知识。　　除了对商品满意之外，交易还必须满足一定的条件才能发生，比如价格，比如付款方式，比如服务，等等。所有这一切与买卖相关的知识，都应该纳入你的知识体系范畴。为此，你必须熟悉市场营销的相关知识，了解企业的经营政策和业务流程。　　此外，为了促使交易的尽快达成，提升你的销售业绩，你还需要掌握心理学、商品陈列学、推销学、谈判学等有关知识，不断充实自我，以便更好地为顾客服务，让顾客乘兴而来，购物后满意而归。　　知识需要日积月累，想要在短时间内获得你必须具备的所有知识是很困难的。没有一个人能够在一夜之间成为一名令人仰望的专家。但是，只要你能够持之以恒，能够抱着坚持学习的态度与精神，你就能够成为让企业放心的资深销售代表、让顾客满意的资深消费顾问！

《王牌导购应该这样做》

内容概要

店铺终端销售的实战宝典，终端销售人员的必读书；注重实战技巧，贴近店铺实际，导购从业者的枕边书。
本书从导购实际工作中的63个细节入手，将导购工作按照自我包装、轻松销售、出色管理这三个层次进行了理论联系实践的经验分享。本书将教会你如何成为一名商品导购的快手、人际沟通的高手，驾驭交易的能手，店面管理的好手。本书是导购工作的必备工具书。在本书支持下，一定能够让你的销售业绩突飞猛进，成为让企业放心的资深销售代表，让顾客满意的资深消费顾问，让同行敬佩的王牌导购。

《王牌导购应该这样做》

书籍目录

前言第一部分 自我包装一成功销售商品的前提第1章 明确定位与职责1．定位好你的角色2．明确你的服务对象3．了解你的工作职责4．看看你能从中获得什么第2章 服务意识比技巧更重要1．为什么要为顾客服务2．服务应该是自觉自愿的3．满足顾客的需要最重要第3章 精心塑造职业化形象1．仪容：打造完美的第一印象2．着装：做一个端庄大方的导购员3．举止：做一个有气质的导购员第4章 伶牙俐齿不等同于沟通1．尊重顾客，讲求礼貌2．对准频道，说顾客爱听的话3．话不在多而在精4．微笑的魅力5．身体也会说话第二部分 轻松销售——WEISS快速成交法第5章 Welcome——迎接顾客1．等待顾客上门2．欢迎顾客的到来3．适当地寒喧4．适时接近顾客5．尊重顾客的安全地带6．给顾客一份安全感7．记住顾客的名字8．注意顾客的情绪9．不要吝啬你的赞美第6章 Explore——寻找需求1．望：找出顾客的秘密2．问：诱导顾客说话3．闻：拉近与顾客的关系4．切：根据信息下判断第7章 Introduce——介绍商品1．特性→优点→利益2．紧紧抓住顾客的喜好3．有序推荐商品4．千万不要欺骗顾客5．让你的商品生动起来6．激发顾客的想象力7．善于提示第8章 Satisfy——说服顾客1．异议并不可怕2．找出真正的异议3．产生异议时正确的态度4．选择恰当的时机5．以咨询专家的角度6．运用正确的处理方法7．如何处理价格异议8．建立你的顾客异议资料库第9章 Strike a bargain——成交1．没有促成就没有交易2．扫除成交的心理障碍3．捕捉顾客的成交时机4．及时主动地建议成交5．巧妙地讨价还价6．射好“临门一脚”7．别忘了连带销售8．终结销售“四步曲”第三部分 出色管理——销售在无形之中第10章 读懂顾客——掌握顾客的秘密1．经常尝试换位思考2．迎合不同人群的购物风格3．区别对待不同性格的顾客4．复数顾客的应对技巧5．找出顾客的兴奋点第11章 卖场维护——管好你的一亩三分地1．干净、整洁的销售现场2．搭建你的防盗网络第12章 陈列与包装——给顾客一道美丽的风景线1．让钻石在阳光下闪耀2．精心布置你的风景线3．营造卖场气氛第13章 化解上帝之怒——妥善处理顾客投诉与不满1．正确处理退换货2．妥善处理顾客投诉

《王牌导购应该这样做》

章节摘录

明确你的服务对象　　从上面的分析中，我们可以看出，导购员的服务对象有两个：一是企业，二是顾客。所以，你原本应该从企业和顾客两个服务对象中都领取报酬，只是目前顾客还没领会到这一点。但实际上，从另外一个方面来说，顾客也并不是没有给你提供报酬，只是其支付报酬的方式不同而已，因为，只要他购买了你所推荐的商品，企业就会给你相应的奖励——奖金或销售提成。　　了解你的工作职责　　只有明确自己的工作职责，你才能更好地为企业、顾客服务，继而提升你的销售业绩。导购员最主要的工作职责就是销售商品，但销售并不是一个简单的工作。为了完成这个主要的工作职责，你起码要做好以下的工作：　　●了解企业的经营理念、企业文化以及所销售商品的特点。　　●学习并掌握一定的销售礼仪与技巧。　　●做好卖场陈列以及安全维护等方面的工作，保持商品与促销用品的摆放整齐、清洁有序。保持良好的服务心态，创造舒适的购物环境，积极热情地接待顾客，向顾客推荐商品，并帮助其做出恰当的选择。　　●运用各种销售技巧，营造顾客在卖场的参与气氛，提高顾客的购买愿望，提升卖场的营业额。　　●通过你的服务，向顾客展示良好的企业形象，提高企业及品牌的知名度。　　●及时妥善地处理顾客的抱怨，收集顾客对商品和卖场的意见、建议和期望，并将信息反馈给企业，以帮助企业改善经营策略及服务水平。　　●收集竞争对手的产品、价格、市场等方面的活动信息，并将信息反馈给企业，为企业的经营决策提供参考。　　●按照规定完成每日、周、月的报表等填写工作，并及时上交主管。　　●遵守企业的各项管理规定，切实履行企业的各项经营策略，出色地完成上司交代的各项工作。　　看看你能从中获得什么　　日本推销之神原一平说过：销售是一项报酬很高的艰难工作，也是一项报酬很低的轻松工作。要知道，这里的报酬不单单是指金钱方面的报酬，销售所能给你带来的报酬是全方位的。　　自由　　我们经常能听到朋友们发出这样的牢骚：“ 这种工作太机械化了，太没意思了，要不是为了生活，我早就辞职了。 ”在这种时候，你应该感到很荣幸，因为你所从事的销售工作是一份可以自由地做你自己的工作。你可以做你自己想做的事并凭着足智多谋的能力、坚忍不拔的精神，为自己赢得事业的成功。　　在销售过程中，你可以与顾客寒暄、谈心，也可以与顾客谈论新闻、天气、孩子、时尚、球赛等话题。这种一边工作一边聊天的好事，还有从事什么其他工作可以做到的呢？　　作为导购员，你的自由还在于你拥有弹性的工作时间。你可能会失去许多在节假日与家人团聚的时间，但由于导购员更多的是实行轮班工作制，你会拥有更多属于自己的时间。　　此外，销售的自由还在于：所有的决定都取决于你自己，一切操纵在你手里。经由自己的选择，你得以成就自我：你可以成为一个最高收入的辛勤工作者，也可以成为一个最低收入的轻松工作者。　　你总不会告诉我说你不喜欢自由吧？　　有趣　　销售工作是新鲜而有趣的。要知道，在这个世界上，有多少人为了生计而乏味地工作着。　　大家都说从事IT行业的人收人高，可是又有谁知道他们的痛苦呢？你是愿意成天对着机器说话，还是愿意与各种不同的人打交道，随时随地都保持有新鲜的感觉呢？　　作为导购员，由于行业的特点，你每天都会面对众多不同的顾客。这可以使你比其他行业和职位的工作者有更多的机会接触到各种各样的人并与他们交流。　　此外，你还经常有机会接触到各种各样的新产品，接触到许多新鲜事物，最先掌握潮流资讯。这能让你的生活永远保持新鲜，走在他人的前面。　　成就感　　销售能赋予你极强的成就感。当你想到或者看到你的顾客因为购买了你的商品或服务而得到满足时，你会感到无比得荣耀：是我帮助他们享受到了生活的美好！　　作为导购员，你的直接服务对象就是顾客。你的工作就是用你的商品、你的服务去满足他们的需求。当你帮助顾客寻找、了解产品，让其需求得到满足，这一过程实际上就是一种帮助他人、实现自我价值的最好体现。经常能帮助他人、使他人受益的工作，其实是最快乐的工作。　　……

《王牌导购应该这样做》

编辑推荐

店铺终端销售的实战宝典，终端销售人员的必读书。　　注重实战技巧，贴近店铺实际，导购从业者的枕边书。

《王牌导购应该这样做》

精彩短评

1、店铺终端销售的实战宝典，终端销售人员的必读书；注重实战技巧，贴近店铺实际，导购从业者的枕边书。

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