

# 《金牌营业员培训教程》

## 书籍信息

版次：1

页数：236

字数：180000

印刷时间：2006年02月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787807241805

## 编辑推荐

臼榭梢园镗?悖嚎焖焦莆杖?娴纳唐废?壑?逗图记桑?杆俚晌?哦又械南?鄙诰?

## 内容简介

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。作为营业员，你不但企业的销售代表、服务大使，还是顾客的消费顾问；因为身兼多种角色，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，对所销售商品的质量、性能、结构、特点、利益、使用注意事项等各方面都要有深刻的认识。

仅仅掌握自身商品的知识还不够，因为顾客会把你的商品与同类商品进行比较，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，除了对自向商品了如指掌外，你还必须充分了解竞争商品的相关知识。

除此之外，交易还必须满足一定的条件，比如价格、付款方式、售后服务等等。所有这一切与实卖相关的知识，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。

同时，为了促使交易的尽快达成，提升销售业绩，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。

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。作为营业员，你不但企业的销售代表、服务大使，还是顾客的消费顾问；因为身兼多种角色，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，对所销售商品的质量、性能、结构、特点、利益、使用注意事项等各方面都要有深刻的认识。仅仅掌握自身商品的知识还不够，因为顾客会把你的商品与同类商品进行比较，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，除了对自向商品了如指掌外，你还必须充分了解竞争商品的相关知识。除此之外，交易还必须满足一定的条件，比如价格、付款方式、售后服务等等。所有这一切与实卖相关的知识，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。同时，为了促使交易的尽快达成，提升销售业绩，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，想在短时间获得你必须具备的所有知识是很困难的。没有人能在一夜之间成为一名令人仰望的专家。但是，只要你持之以恒，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！

[显示全部信息](#)

# 目录

## 第一部分 自我包装——成功销售商品的前提

### 第一章 明确定位与职责

定位好你的角色

明确你的服务对象

了解你的工作职责

看看你能从中获得什么

### 第二章 服务意识比技巧更重要

为什么要为顾客服务

服务应该是自觉自愿的

满足顾客的需要最重要

### 第三章 精心塑造职业化形象

仪容：打造完美的第一印象

着装：做一个端庄大方的营业员

举止：做一个有气质的营业员

### 第四章 伶牙俐齿不等同于沟通

尊重顾客，讲求礼貌

对准频道，说顾客爱听的话

话不在多而在精

微笑的魅力

身体也会说话

## 第二部分 轻松销售——WEISS快速成交法

### 第五章 Welcome——迎接顾客

等待顾客上门

欢迎顾客的到来

适当地寒暄

适时接近顾客

尊重顾客的安全地带

给顾客一份安全感

记住顾客的名字

注意顾客的情绪

不要吝啬你的赞美

### 第六章 Explore——寻找需求

望：找出顾客的秘密

问：诱导顾客说话

闻：拉近与顾客的关系

切：根据信息下判断

### 第七章 Introduce——介绍商品

特性 优点 利益

紧紧抓住顾客的喜好

## 有序推荐商品

.....

### 第三部分 出色管理——销售在无形之中

#### 在线试读部分章节

#### 第一部分 自我包装——成功销售商品的前提

##### 第一章 明确定位与职责

现在，你的履历上已经注明了你的职业——营业员！什么是营业员？就是企业商品的销售人员，就是负责把你的商品推介给顾客、播撒美好生活理念的使者。

##### 定位好你的角色

在职业的划分上，营业员也属于销售人员的范畴。当然，同众多上门推销的人员不一样，营业员更多的是属于“坐堂”销售，即在你负责的卖场内，接待顾客，服务顾客，销售你的商品。

换句话说，营业员就是连接商家销售活动与顾客购买活动的“桥梁”。一方面，商家需要将其商品推介给有特定需求的顾客；另一方面，顾客需要将他们的特定需求反馈给能满足其需求的商家。

##### 明确你的服务对象

从上面的分析中，我们可以看出，营业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的，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。

.....

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)