

《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?酃诰?

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荐给顾客、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荐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)