

<<导购实务>>

图书基本信息

书名：<<导购实务>>

13位ISBN编号：9787111337188

10位ISBN编号：7111337182

出版时间：2011-4

出版时间：机械工业出版社

作者：王艳霞 编

页数：137

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>

## <<导购实务>>

### 内容概要

本书坚持“以服务为宗旨、以就业为导向、以能力为本位”的原则，以“做中学、做中教”为理念，以销售心理学为支撑，以导购服务过程为主线，重点介绍导购操作流程、识别顾客的技巧、介绍商品的技巧、客户异议处理的技巧、促成交易的技巧、投诉及退货的处理等导购岗位技能。

本书每个项目设置有项目简介、项目要求、项目总结和教学建议，每个任务包括任务引入、任务分析、实训准备、知识储备、任务实施、效果评价等栏目，并附有综合训练以帮助学生巩固知识和拓展训练，具有指导性、趣味性和实用性。

“导购实务”是中华人民共和国教育部颁布的《中等职业学校专业目录（2010年修订）》连锁经营与管理专业的一门主干课程，也是技能操作性很强的核心课程。本书可作为中等职业学校连锁经营与管理、市场营销等商贸类专业教材，也可作为连锁经营企业导购员岗前培训教材。

## &lt;&lt;导购实务&gt;&gt;

## 书籍目录

前言

项目一 职业准备——正确认识导购员岗位

任务一 了解导购员的素质要求

任务二 了解待客礼仪规范

任务三 运用S原则

项目二 打破坚冰——如何接近顾客

任务一 洞悉顾客心理

任务二 识别顾客

任务三 待机而动

任务四 巧用赞美

项目三 介绍商品——提升顾客对商品的兴趣

任务一 询问顾客

任务二 找准卖点

任务三 介绍商品

任务四 商品演示

项目四 处理异议——化解顾客疑虑

任务一 分析顾客异议类型

任务二 了解顾客异议产生的原因

任务三 处理顾客异议的原则

任务四 掌握顾客异议的处理技巧

项目五 促成交易——提高成交率

任务一 激发顾客的购买欲望

任务二 捕捉成交信号

任务三 抓住成交时机

任务四 巧用附加推销

项目六 售后服务——为顾客再次光临作好铺垫

任务一 处理投诉

任务二 处理退换货

任务三 跟踪回访服务

项目七 超越自我——导购员职业发展规划

任务一 职业定位

任务二 检讨自己

任务三 完善自我

附录A 综合训练

参考文献

<<导购实务>>

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>