

<<感动顾客>>

图书基本信息

书名：<<感动顾客>>

13位ISBN编号：9787115146076

10位ISBN编号：7115146071

出版时间：2006-10

出版时间：人民邮电

作者：张勇

页数：198

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>

## <<感动顾客>>

### 内容概要

《感动顾客：让顾客自掏腰包的36条黄金定律》共分四部分：吸引顾客——留住顾客脚步的九种方法；热爱顾客——让顾客自掏腰包的九个细节；赢得顾客——抓住关键顾客的九项法则；管理顾客——应对顾客抱怨的九个习惯。

《感动顾客：让顾客自掏腰包的36条黄金定律》具有四大特点：时代性，将近年流行畅销书的关键理念与服装行业结合，突出服装行业特色；通俗性，文字通俗易懂；专业性，针对服装终端店铺所有人员；科学性，精选店铺留住顾客的经典方法。

《感动顾客：让顾客自掏腰包的36条黄金定律》是全面介绍服装行业终端店铺销售方法、细节、法则和技巧的专著，是服装行业员工必备的培训读本。

## <<感动顾客>>

### 作者简介

张勇，笔名艺谋张，SEC中研国际品牌管理咨询机构执行顾问，中文学士，资深图书策划人，撰稿人。

在图书出版业工作多年，出版图书以经管和励志为主，旁及人文与艺术；因缘巧合加盟中研，对服饰业的品牌运营和终端营销研究颇深，并尝试将畅销类图书的运作理念引入服饰业，以期引起服饰业图书产品的革命性变革，最新力作有《老板第一，顾客第二》，《品牌启示录——中国服饰品牌的运营圣经》（策划），《高效卖场的狼性法则》等。

## &lt;&lt;感动顾客&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 吸引顾客——留住顾客脚步的九种方法	1
1 概论：打造顾客忠诚度，从留住顾客的脚步开始	
1 第一节 专业化的店铺形象	2
2 第二节 适当的个人仪表	10
3 第三节 良好的服务态度	19
4 第四节 适时的销售攻略	25
5 第五节 轻松愉快的灯光照明	30
6 第六节 独到的音乐使用	34
7 第七节 巧用气味与空调	36
8 第八节 了解你的商品	37
9 第九节 提升你的顾客	39
第二章 热爱顾客——让顾客自掏腰包的九个细节	43
1 概论：终端销售无大事，细节决定成败	43
1 第一节 微笑服务的魅力	47
2 第二节 不可用势力眼看人	54
3 第三节 读懂顾客的非语言交际	57
4 第四节 你为顾客想好了吗	60
5 第五节 把顾客看做自己家里的人	66
6 第六节 切莫喋喋不休地推销	67
7 第七节 打造顾客的满意度	71
8 第八节 保持顾客的安全感	77
9 第九节 祝贺你的顾客	80
第三章 赢得顾客——抓住关键顾客的九项法则	83
1 概论：抓住你的关键顾客	83
1 第一节 了解顾客的心理	92
2 第二节 赢得顾客的好感	96
3 第三节 将你的顾客细分	101
4 第四节 展开你的语言攻势	117
5 第五节 讨价还价	128
6 第六节 不要贬低顾客的判断力	132
7 第七节 创造有利的成交环境与顾客关系	134
8 第八节 抓住成交前的信号	138
9 第九节 帮助顾客下决心	144
第四章 管理顾客——应对顾客抱怨的九个习惯	149
1 概论：以感激之情面对顾客的抱怨	149
1 第一节 责任重于一切	153
2 第二节 你就是准备听抱怨的	161
3 第三节 找出抱怨的原因	167
4 第四节 从顾客的角度思考	175
5 第五节 有些话绝不可说	178
6 第六节 有些动作绝不可做	182
7 第七节 不要找借口	184
8 第八节 把投诉当成机会	186
9 第九节 销售优良的产品与服务	192
跋：顾客忠诚度与核心竞争力	197
参考文献	199

<<感动顾客>>

媒体关注与评论

给员工做培训就像在不断地给他们补充新鲜的血液。

——法国艾格大中华区总经理刘巽坡先生 很专业，涉及面广，针对性强。

——温州森马人力资源总监杨先生 中研是专业的服装咨询公司。

——北京依文董事长夏华女士 好的培训应该既有理论的指导，又有实践经验的积累。

中研是将二者很好结合的顾问公司之一。

——恺撒特许部经理刘如生先生 实战性强，能解决店铺实际工作中普遍的及深层次的问题。

——马克·华菲人力资源总监逢先生

## <<感动顾客>>

### 编辑推荐

《感动顾客：让顾客自掏腰包的36条黄金定律》可作为服装服饰商店销售人员、导购人员、销售管理人员、专卖店长的业务学习用书，更可作为企业员工培训教材。

#### 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>