第一图书网, tushu007.com

<<金牌店长金牌店员>>

图书基本信息

书名：<<金牌店长金牌店员>>

13位ISBN编号：9787563916856

10位ISBN编号：7563916857

出版时间：2006-8

出版时间：北京工业大学出版社

作者：王艺超

页数：256

字数：264000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《金牌店长金牌店员》(最实用的培训读本)以金牌店长、金牌店员两部分的内容为线索与讨论基点，以现行的销售一线工作最前沿、最有效的工作技巧为主体，全面叙述了成为金牌店长、金牌店员所需要的素质、技巧、方法等内容。

第一图书网, tushu007.com

<<金牌店长金牌店员>>

书籍目录

上篇　金牌店长
第一章　金牌素质
店长是一个店的中流砥柱
做金牌管理者的三个必备条件
做金牌经营者必备的10个基础
金牌店长必备素质——热情、积极
金牌店长必备素质——诚信
金牌店长必备素质——行业专家
金牌店长必备素质——坚强的意志
金牌店长必备素质——非凡的领导魅力
第二章　金牌经营
经营金牌店铺
店铺的类型
青青店铺和秀秀店铺
经营接触型店铺
经营缩入型店铺
经营缩入一回游型店铺
经营接触一缩入一回游型店铺
掌握“进出方便”的原则
对店铺进行规划
利用灯光与色彩
仓库管理
第四章　金牌陈列
店铺陈列
商品陈列的目的和原则
最有效的商品陈列技巧
商品陈列的主要类型
商品陈列的方法
商品陈列的艺术趋向
第五章　金牌激励
激发店员的工作热情
激发店员工作热情的技巧
让店员感到有工作动力
对店员的批评
团队的力量
同事间相处的原则与化解矛盾的方法
第六章　金牌领导
管理店员
店长的五项责任
创建一支团结的队伍
解决和店员的矛盾
解决店员之间的矛盾
有效地领导店员
辞退店员
第七章　金牌培训

教导店员
在工作中培训最有效
以个人素质增长为要点
利用好每天的晨会
具体指导与团队指导相结合
帮助店员自我学习
指导店员掌握训练项目内容
提高店员的培训兴趣
活用培训、训练的时机
培训、训练成功的关键
第八章　金牌营销
进行市场调研
做到知己知彼
对市场做出预测
竞争策略方法
研究店铺形象
从顾客角度检讨自己
第九章　金牌应变
处理异常情况
店铺的安全管理
特殊情况的应变措施
防止食物中毒
一般性意外事故处理
临时停电停水的处理
防爆措施
下篇　金牌店员
第十章　金牌业绩
优秀店员必备的素质
金牌店员的12重身份
金牌店员需要热情
金牌店员需要自信
金牌店员要有不断进步的观念
金牌店员要有敬业的精神
金牌店员的客观标准
第十一章　金牌礼仪
塑造最受顾客欢迎的仪表
保持清洁、有活力的仪容
掌握待客的基本用语
学会清爽、干脆的基本姿势
养成正确的行礼方式
第十二章　金牌洞察
了解不同顾客
顾客的性格与类型
考察不同类型的顾客
准确判断顾客的需求
不同顾客的购买心理
社会环境与消费心理

顾客的购买过程
对顾客心存感激之情
第十三章　金牌接待
妥善地接待顾客
在第一时间接待顾客
与顾客搭建沟通桥梁
保持畅通的联系
找出适合顾客的货品
向顾客提供其他选择
向顾客提供充足的资料
接待特殊顾客
兼顾来店与来电顾客
向顾客做出承诺，遵守承诺
第十四章　金牌介绍
让顾客喜欢商品
对商品了如指掌
认明产品特性
示范产品的艺术
顾客最关心的是商品的作用
在商品和顾客间建立联系
让顾客称心如意的方法
第十五章　金牌促销
掌握促销的技巧
让顾客购买欲望大增的艺术
利用好现行的促销活动
机动灵活的促销手法
利用电话促销的技巧
利用赠送礼券
利用促销增加回头客
第十六章　金牌成交
顺利地完成交易
留意顾客一举一动中的购买信息
请求成交的话语
促进顾客购买的技巧
将收银工作做到熟练
做好相关记录
将商品包装好
附加一些增值服务
第十七章　金牌回馈
处理顾客异议
顾客意见的种类
积极与顾客达成共识
保持镇定，从容应对
使顾客说“是”
第十八章　金牌维护
与顾客成为朋友
妥善处理退货

第一图书网, tushu007.com

维护好产品所附带的承诺
得体地处理顾客投诉
保持与顾客的联系
将顾客资料整理在案
成为顾客的朋友

章节摘录

诚实，既可以取信于自己的老板，也可以取信于顾客。
日本山一证券公　　司曾经是个很有名的金融企业。
它的创始者小池原来是个穷苦的推销员。
当　　年，20岁的小池刚刚从事一家机器制造公司的推销工作。
有一段时间，他比　　较顺利，在半月之内，就跟13家客户订了合同，并收了定金。
一天，他偶然　　发现其他公司同样的机器价格比他定的便宜得多。
他感到心里不踏实，就带　　了合同和定金，挨家挨户地找客户去说明情况，表明可以废除合同，退还定　　金。
客户看到小池这样诚实，非常感动，没有一家废约，反而在以后有什么　　生意都愿意找他进货。
其他老板听说此事，觉得这个青年可靠，也纷纷要跟　　他做生意。
由此，他很快富起来，组建了证券公司。
后来，他深有感触地跟　　同人说：　“ 做生意成功的第一要诀是诚实。
诚实像是树木的根，如果没有　　根，树木就别想有生命了。
”　　孔子说过：“ 人而无信，不知其可也。
”同样，经商办企业，假如没有　　信用，就不能站稳脚跟并有所发展。
美国旧金山华商总会名誉会长王泰生，　　在当地华人中是个首屈一指的大富豪。
这位大富豪少年时因家庭贫困，只读　　了3年书就辍了学，15岁就去学佛像雕刻。
在师傅那里，除了学到精湛技艺　　之外，还学到佛家的守信精神。
从此，无论对什么顾客，无论多么困难的工　　作，他都说一不二，因此，即使在日本人侵、百业凋敝的时期，他还像往常　　那样生意兴隆。
后来，他举家移居美国旧金山，除了雕刻，兼开珠宝公司和　　中菜馆。
他的公司出售的金银珠宝，从无水货。
他的中餐馆出售的饭菜，也　　从不以次充好，以假乱真。
因而，信誉卓著，财源如潮。
晚年时，他回忆自　　己的成功经验时说：　“ 我没有什么秘诀，靠的是一个‘ 信 ’字。
”　　P8

编辑推荐

如果你是店长，在制定配额、耳提面命、不断激励等种种措施不显成效之后，你已经感到厌倦了吗?如果你是店员，你想在销售上取得事半功倍的效果吗?如果是这样，《金牌店长金牌店员》（最实用的培训读本）就是你最最需要的书!

第一图书网, tushu007.com

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