

<<店铺销售礼仪规范>>

图书基本信息

书名：<<店铺销售礼仪规范>>

13位ISBN编号：9787802344679

10位ISBN编号：7802344670

出版时间：2009-9

出版时间：中国发展出版社

作者：高彩凤

页数：139

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>

<<店铺销售礼仪规范>>

前言

随着经济的高速发展，市场越来越成熟，市场成熟的标志是竞争将越来越激烈，利润将越来越微薄，微利的特征越来越明显。

那么，作为终端的店铺如何在优胜劣汰的市场中胜出，如何发现店铺的利润区，如何通过采用先进的管理模式而领先于竞争对手……这些都是店铺管理者苦苦思索的问题。

另一方面，作为店铺的管理者，你是否遇到过无论怎么强调服务，员工却总是达不到我们要求的情况；店铺的礼仪要么做作，要么就干脆无所谓；面对突发事件束手无策，造成越来越多的顾客投诉……这些都是店铺管理者不得不面对的问题。

通过对几十家成熟的零售连锁企业进行研究，我们认为进入竞争激烈的时代后，店铺经营者只有苦练内功，通过规范、标准的管理才能实现利润最大化，只有向管理要效益才能超越对手。

服务、礼仪、销售，是技术，同时也是艺术。

之所以说是技术，是因为它们有一定的规律性与模式化，比如服务八步，推销的FAB理论等。

但是如果学习者直接拿来套在自己的店铺管理上，就会水土不服，甚至起负面效果。

为什么呢？

原因在于使用这些标准、规范的时候缺乏艺术性。

要做到店铺的服务、礼仪、销售、投诉应对的技术性与艺术性相结合，实践是必不可少的，只有实践可以为两者提供结合的土壤。

<<店铺销售礼仪规范>>

内容概要

《店铺销售礼仪规范》阐述了销售礼仪在店铺服务和销售过程中的重要作用，围绕整个销售过程中的不同礼仪规范、标准和细节，对店铺销售礼仪中常见的各种问题进行了详细介绍。

全书注重从细节入手，通过服务中的若干细则和情景再现，多角度、立体地展现了店铺服务的标准礼仪。

书中穿插了大量店铺销售服务礼仪的情景模拟画面，生动形象地诠释了如何让顾客“一见钟情”这一主题。

<<店铺销售礼仪规范>>

书籍目录

- 第一章 现代销售礼仪在卖场服务中的作用 一、什么是销售礼仪 二、店铺销售为什么需要礼仪
1. 零售业发展需要加强礼仪 2. 销售礼仪的功能 三、销售礼仪的原则 1. 耐心 2. 关心 3. 爱心 4. 善意 5. 诚意 四、销售礼仪须律己敬人 情景再现优质服务暖人心
- 第二章 销售人员形象塑造——仪容、仪表规范 一、销售人员的仪容规范 1. 发型 2. 面部 3. 指甲 4. 腿部、脚部 5. 个人卫生 二、销售员的仪表规范 1. 着装规范 2. 佩饰的使用规范 3. 使用形象用品 4. 佩戴胸牌规范 5. 仪表规范检测 三、销售人员的仪态规范 1. 坐姿规范 2. 站姿规范 3. 行走规范 4. 蹲姿规范 5. 表情规范 6. 常用手势规范 7. 姿势仪态禁忌 四、销售人员形象塑造细则 1. 请读懂身体语言 2. 微笑训练 3. 展示物品的仪态 情景再现糟糕的妆容吓跑了顾客
- 第三章 卖场服务语言规范 一、店员声音规范 1. 声音要优美 2. 表达要恰当 3. 仪态与文明用语配合 二、与顾客的沟通规范 三、卖场销售文明用语规范 1. 应对顾客各种情况的文明用语 2. 四种服务禁忌类型 四、倾听顾客讲话的礼仪规范 五、卖场服务语言规范细则 1. 常用销售礼仪文明用语 2. 销售中的禁语 情景再现让顾客把话说完
- 第四章 迎宾、接待、送客礼仪规范 一、卖场迎宾、接待、送客流程及规范 1. 迎宾 2. 关注 3. 接近 4. 帮助 5. 比较 6. 交易 7. 送客 二、接听顾客电话礼仪规范 1. 接听电话语调要求 2. 接听电话技巧 3. 各种电话应对的实例 三、打电话礼仪规范 1. 什么时候打电话 2. 通话时长 3. 内容简练 4. 打电话常用礼貌用语 四、卖场其他场合礼仪规范 1. 上下楼梯、进出电梯 2. 开关门礼仪 3. 奉茶时的礼仪 五、迎宾、接待和送客中的礼仪规范细则 1. 迎宾的礼仪规范 2. 接待顾客时礼仪细节处理 3. 销售中应注意的六项礼貌规范 4. 以诚意来为客人服务 5. 动作迅速会让顾客产生好感 6. 对待客人要一视同仁 7. 令顾客讨厌的接待服务 8. 餐厅服务程序及礼仪规范 情景再现在西餐馆的遭遇店员的仪容仪表

<<店铺销售礼仪规范>>

章节摘录

插图：礼仪的本身就是一种律己敬人的行为规范，首先是“律己”，然后才是“敬人”。

“律己”不仅是自我的约束，要有遵守卖场制度。

“没有规矩，不成方圆”，遵守卖场的规章制度，是销售人员的起码要求。

这不仅是为了统一卖场员工行为规范、统一卖场形象，还为了更好地为客户提供服务，培养销售人员的服务意识。

只有培养出良好的全心全意为客户服务的意识，才能真正做好销售工作。

比如在文明用语的使用上，销售人员不仅要了解自己岗位常用的文明用语，还要知道哪些是服务忌语。

文明用语要生动具体、声情并茂地说出来，以达到交流、沟通、润滑的作用。

再比如说工作牌（身份牌），它既是本人身份的证明，也是客户对服务人员的服务态度、服务质量进行有效监督的材料，在工作岗位上，销售人员必须佩戴工作牌，而且要规范地佩戴在左胸位置，表示“单位在我心中，我就是销售的代表”。

还有其他方便客户的规定，比如电梯的使用。

有些卖场明确规定工作人员和客户应当分别使用不同的电梯，而且往往还在醒目位置贴着提示语。

这时候服务人员如果投机取巧的话，会被客户看在眼里，记在心里：连本单位的制度都不遵守的人，能提供可靠的、高质量的服务吗？

所以，卖场销售礼仪从律己开始。

<<店铺销售礼仪规范>>

编辑推荐

《店铺销售礼仪规范》：现在各行各业的竞争都已进入白热化的阶段，并最终体现在零售终端市场的竞争上。

为更好地传播零售行业的经营管理知识，为广大零售从业人员服务，我社推出了“零售商学院”系列品牌图书。

本系列品牌图书贯彻“专业图书，提升零售业核心竞争力”的出版理念，专注于中国零售业态的经营和管理，将零售业咨询与培训服务的知识成果转化成为书籍，并以此打造中国零售行业必选的培训教材。

学习礼仪，摒除销售中的恶习把销售当作艺术，收获到的不仅是业绩提升《店铺销售礼仪规范》提供完善的销售礼仪规范，是终端服务人员必备宝典

<<店铺销售礼仪规范>>

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>