

<<赢取回头客的4大关键>>

图书基本信息

书名：<<赢取回头客的4大关键>>

13位ISBN编号：9787802345492

10位ISBN编号：7802345499

出版时间：2010-5

出版时间：中国发展出版社

作者：祝文欣 编

页数：188

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>

<<赢取回头客的4大关键>>

前言

很多人在谈及成功学的时候，都乐于念叨这么一句话：“一念天堂，一念地狱”，什么意思呢？不管是生活，还是工作，其最终结果都取决于一种态度，态度不同，在对待环境时所采取的方式自然也有很大差异。

为什么有些零售店能够拥有应接不暇的生意、良好的客户关系和健康的发展趋势，员工们过着一种快乐、积极的生活？

为什么有些零售店终日忙忙碌碌，却只能维持最低限度的收支？

这中间的差别与日彰显，根源却难以捉摸。

其实，事业的构成并非只有无奈和等待，而是可以通过自身的努力去把握和调控的，这取决于你的“心态”。

我们有理由相信，人生的成败有很多种因素的影响，但起决定作用的却是心理态度。

这种态度的最大特征，就是在身处知识经济蓬勃发展的时代里，在如旋风般改变当代人的生活和工作环境的状况下的自我适应能力。

终端市场激烈的竞争环境会使达者愈达、愚者愈愚，自然也使很多人措手不及，一觉醒来就不再熟悉这个时代。

在你面对激烈的终端竞争是否感觉手足无措？

当你面对竞争对手的进攻是否感觉毫无办法？

当你站在门可罗雀店铺门口是否感到尴尬？

<<赢取回头客的4大关键>>

内容概要

如何为零售店从业者提供一套完整的学习方案，如何以最经济、最高效的形式获取尽可能多的专业知识，这是本套书在撰写过程中主要考虑的问题。

编者也在朝着这个方向努力，试图达到“一册在手，事半功倍”的效果，使本套书成为零售店经营历练的宝典。

本书为其中之一的《赢取回头客的4大关键》分册，书中包括了：店员礼仪与服务环境、“从进门到出门”的服务之道等内容。

<<赢取回头客的4大关键>>

作者简介

祝文欣先生

中国零售业著名营销管理专家

中国连锁经营协会零售业顾问

中研国际首席零售管理顾问

在与国内外著名品牌管理咨询机构多年的合作与交流中，祝先生积累了丰富的零售终端管理、渠道运作、市场战略规划的经验，尤其擅长卖场选址、卖场布局、卖场订货、卖场促销、卖场人员管理等。

祝先生足迹遍及中国28个省，50多个城市，主持过1000多场专业培训课程，服务过200多家连锁零售企业，以及50多家知名商场，拍摄了专门针对零售终端的系列光盘(店铺业绩提升之天龙八部)及其他专业VCD产品200多集，主编出版了30余本品牌打造及加盟商终端管理专业书籍。

多年来祝先生一直秉承“传道、授业、解惑”，“心怀助人之心”的理念，致力于将中外先进的零售终端经营理念、营销管理模式引入中国零售业，是零售业不可多得的实战派专家、顾问。

近年来主讲过的部分大型活动：

2001年中国连锁经营协会主办服装行业论坛

主讲：《创建连锁零售企业的快速反应模式》

2002年虎门国际服装博览会论坛

主讲：《生产型企业如何转向品牌零售型企业》

2003年中国连锁经营协会主办服装行业论坛

主讲：《加盟商如何投资服装品牌》

2004年人民大会堂，由高科技产业化研究中心和人民日报社主办的首届中国市场战略论坛

主讲：《赢在品牌决胜终端》

2006年与中国500强企业之一的国美集团强强联手，推出《品牌创富渠道为王》全国大型主题对话巡回论坛

主讲《国美渠道战略》

2007年与杭州市政府等联合成功举办经销商千人财富论坛《渠道创富决胜终端》，及首届百货行业的沟通交流财富论坛。

主讲《中国零售业的十大商机》

部分服务客户：

燕莎友谊商场北京赛特商场上海东方商厦香港新世界百货王府井百货大楼北京华联商厦中友百货北京西单商场北京翠微集团北京双安商场北京崇光百货北京东安集团北京新东安市场大连友谊商城青岛海信广场世纪金花股份有限公司皮尔·卡丹七匹狼劲霸柒牌ELLE艾格阿依莲耐克以纯美特斯·邦威等三百多家零售企业与品牌。

<<赢取回头客的4大关键>>

书籍目录

关键一 店员礼仪与服务环境 一 从头规范店员礼仪 1. 店员礼仪的重要性 2. 店员的服务礼仪
二 精心打造服务环境 1. 舒服从颜色开始 2. 声音影响购物心情 3. 清新空气不可少 4. 灯光的亮度 5. 重点空间的特殊缔造 6. 精美橱窗展示流行魅力 7. 服装陈列有诀窍 案例链接
店铺中的“色彩大师” 关键二 “从进门到出门”的服务之道 一 提高导购技巧的一般知识 1.
导购技巧至关重要 2. 导购的角色定位和基本素质 3. 导购应该遵守的原则 4. 导购的基本服务规范 5.
了解消费者心理 6. 销售要有针对性 二 迎送顾客的实战“圣经” 1. 不可忽视的“待机”
2. 如何招呼你的顾客 3. 接近顾客的时机 4. 接近顾客的方法 5. 与顾客沟通的原则 6. 探寻顾客的购买动机 7.
如何把握“准顾客” 8. 怎样引导不同年龄的顾客 9. 细心观察有同伴的顾客 10. 推荐购买的技巧 11. 结账收银要规范 12. 导购实战情景模拟 案例链接 学会“为顾客着想”
关键三 店铺服务语言规范与技巧 一 重新认识服务语言 1. 服务语言并不只是说话 2. 日常语言与服务语言要分清 3. 专业性语言也很重要 二 服务语言的实际应用 2. 需要经常使用的服务用语 3
. 不要忘记向顾客致谢 4. 巧妙回答顾客的问题 5. 电话应对的规范 案例链接 语言中的“以退为进”
关键四 待客中的特殊情景处理 一 导购过程中的常见问题 1. 当顾客只看不试时 2. 当顾客用其他店的商品与本店商品比较时 3. 当明知服装不适合顾客、但顾客要求试穿时 4. 当顾客试穿服装后未表态时 5. 当顾客的同伴对商品不满意时 6. 如何引导以各种理由拒绝购买的顾客 7. 轻松应对讨价还价 二 善于处理顾客的抱怨 1. 为什么顾客会抱怨 2. 让抱怨尽可能不发生 3. 处理顾客抱怨应遵循的原则 4. 一步一步处理抱怨 三 缺、换、退货时的店铺服务 1. 遭遇缺货怎么办 3
. 如何处理退货 4. 面对退货时语言须谨慎 四 特殊情况处理招数升级 1. 搞定难缠的顾客 2. 尴尬的情况——遇到梁上君子 案例链接 贴心造就完美服务

<<赢取回头客的4大关键>>

章节摘录

插图：因此，面对日益广泛的竞争，店员必须要严格遵守待人接物的礼仪之道，才能够吸引顾客的光临。

如果每一个店员都能够做到着装得体、举止文明、落落大方、彬彬有礼，店铺就会赢得顾客的信赖与支持。

反之，如果店员衣冠不整、举止失度、傲慢无礼，就会失去市场，在竞争中处于不利的地位。

服务礼仪看似无形，实际存在于日常工作中的方方面面。

要善于将无形的规范化为有形的遵守，以纯粹的内心、自然的外在使无形的服务有形化、规范化、系统化，使顾客在服务过程中建立起对店铺的好感和信任。

2.店员的礼仪服务礼仪是一个人的综合素质的体现。

它看似抽象，实际上体现在日常工作中的方方面面。

服务礼仪包括仪容、仪表、仪态、表情四方面。

(1) 仪容。

仪容是指店员的容貌外表。

我们不能要求每个人都是天生丽质或是玉树临风，但是仪容带给顾客的好感是可以通过适当的修饰来实现的。

规范的仪容要做到自然美和修饰美的统一。

仪容规范要求整洁干净。

在日常生活中，应做到要勤洗澡、勤洗脸，干净清爽，无汗渍、无油污、无泪痕、无其他任何不洁之物。

面容看上去应润泽光洁，耳朵脖子应当干干净净；指甲不要留长，更要注意除去指甲缝内的污物；经常注意去除眼角、口角及鼻孔的分泌物，消除身体异味；头发要经常修剪和梳理，有头皮屑要及时洗净。

发型应该端庄大方，也可以活泼靓丽，但决不能标新立异，要具体考虑性别、年龄和身高等因素。

<<赢取回头客的4大关键>>

媒体关注与评论

日本时尚零售业泰斗人物，零售百货业实战家，被誉为“日本零售之神”的柳田信之先生：中研国际是国际零售业先进管理理念的推广者，成功经验的传播者。

国美·鹏润国际时尚中心首席顾问，台湾著名零售专家李春材先生：中研国际是中国零售业的财富教练，它传道、授业、解惑。

实践家知识管理集团董事长林伟贤先生：我在《我爱钱更爱你》中说过。

一个人要想成功必须具备丰富的知识和爱心。

我想我能理解中研国际为什么会成功。

成功不是自己拥有什么，而是你给了别人多少，中研国际的成功就在于它不断帮助零售企业创造价值，走向卓越。

中国商业联合会商品交易市场专业委员会秘书长骆毓龙：零售业发展需要动力，中研国际为零售业不断输送智慧产品。

《销售与市场—体育营销》主编张斌先生：可用“实”来概括中研国际：立身实战，厉行实务，力求实效。

<<赢取回头客的4大关键>>

编辑推荐

<<赢取回头客的4大关键>>

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>