

<<商场导购员技能手册>>

图书基本信息

书名：<<商场导购员技能手册>>

13位ISBN编号：9787115199522

10位ISBN编号：7115199523

出版时间：2009-6

出版时间：人民邮电出版社

作者：滕宝红，李建华 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>

<<商场导购员技能手册>>

内容概要

本书从一名合格的导购员应具备的素质要求、导购工作的服务规范、导购员岗位职责及行为规范等方面入手，深入浅出地阐述了导购员服务工作中必备的基本知识，以及导购服务所涉及的技能。全文通俗易懂、图文并茂，便于读者学习和使用。

本书不仅可作为商场、超市、零售企业、专卖店对导购人员进行培训的教材，也可作为进城务工人员从事导购员工作的自学用书。

<<商场导购员技能手册>>

书籍目录

第一章 导读一、学习指导流程二、求职应聘指导第二章 导购岗位描述第一节 导购员角色定位一、工作职责二、任职要求三、角色认知四、能力要求第二节 导购员职业规范一、爱岗敬业二、诚信守纪三、强烈的事业心四、良好的服务意识五、积极服务的心态第三节 导购员礼貌礼仪一、仪表礼仪二、妆容礼仪三、表情礼仪四、姿态礼仪五、语言礼仪第三章 导购员必备知识第一节 商品知识一、了解商品基本知识二、获取商品知识途径三、把握商品销售要点四、熟悉销售商品分类第二节 顾客常识一、分析顾客类型二、顾客购买动机三、顾客购买心理第三节 沟通常识一、导购语言运用二、导购沟通技巧第四章 导购必备技能第一节 导购准备工作一、上岗前准备二、销售用品检查三、清洁卫生四、清洁装饰品五、灯泡照明设计六、销售时机等待第二节 商品陈列一、商品陈列原则二、商品陈列方法三、商品组合排列四、陈列设备应用五、商品陈列注意事项六、卖场橱窗布置第三节 商品验收及保管一、商品验收的步骤二、商品存货管理第四节 商品盘点管理一、盘点方法二、盘点防损三、盘点需注意事项第五节 交接班工作一、工作交接二、更换工作服三、验货补货四、检查价签第五章 导购操作技巧附录 测试题与求职指导参考文献

章节摘录

第二章 导购岗位描述 第一节 导购员角色定位 导购员是指零售企业中通过服务引导顾客购买，促进产品销售的人员。

导购员销售的不仅仅是商品，还有服务，更包含企业对顾客的承诺。

随着零售企业的发展和竞争的加剧，市场对导购员的需求越来越大，同时要求也越来越高。

一、工作职责 (一) 产品陈列 导购员要做好卖场的产品陈列和POP(卖场广告)维护工作，保持产品与促销用品的整洁和标准化陈列。

(二) 产品销售 1. 导购员在卖场要时刻保持良好的服务心态，营造安全、舒适的购买环境，积极向顾客推介，帮助其正确选择能够满足需求的商品。

2. 导购员应利用各种销售和服务技巧营造卖场气氛，提高顾客的购买欲望，增加产品的销量。

(三) 品牌宣传 1. 导购员可在卖场派发本品牌和商场的各种宣传资料及促销品。

2. 导购员可通过在卖场与顾客的交流向顾客宣传本品牌产品和树立企业形象，提高品牌知名度。

(四) 收集信息 1. 导购员需收集顾客对产品的期望和建议，妥善处理顾客抱怨或异议，并及时向上级汇报。

2. 导购员需收集竞争品牌的产品、价格和市场活动等信息，及时向上级汇报。

3. 导购员需收集卖场对公司品牌的要求和建议：及时向上级汇报，与卖场建立并保持良好的关系，获得最佳的宣传和促销支持。

4. 导购员应了解卖场的销售、库存情况和补货要求，及时向上级和经销商反映。

<<商场导购员技能手册>>

编辑推荐

丛书介绍： 本系列图书内容涵盖了13个基层服务岗位，简洁明了、图文并茂地讲解了这些岗位的工作人员在日常工作中必须具备的知识与实操技能，为他们提升自身的就业能力及工作效率和效果提供了切实可行的指导。

内容架构 导读：从培训师、求职人员、在岗人员等不同的角度进行纲要性提示。

岗位描述： 主要介绍该岗位从业人员的知识要求、技能要求、责任事项、作业规范、技能知识；主要包括完成该岗位工作目标和任务所需的各种技能介绍。

模拟测试： 读者可以通过自我测试题对所学知识与技能进行测验，了解自己对相关知识技能的掌握情况。

<<商场导购员技能手册>>

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>