

<<营业员快速培训教程>>

图书基本信息

书名：<<营业员快速培训教程>>

13位ISBN编号：9787122021724

10位ISBN编号：7122021726

出版时间：2008-3

出版时间：化学工业出版社

作者：张玉斌，陈迎欣 主编

页数：118

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>

<<营业员快速培训教程>>

内容概要

本书是《商场超市物流与管理系列读本》的一个分册。

本书结合零售业管理的发展趋势和现代商业服务的相关知识，论述了营业员应具备的基本素质和工作职责，以现行工作为实例，详述了营业员的素质、能力，服务流程等方面的基本要求，并在此基础上深入浅出地介绍了营业员的岗位技能、商业运作技能、销售技能以基服务技能等内容。

本书意在使读者切实有效地掌握提升营业员能力的技巧和方法，并将这些方法细化，落实到具体工作中，使其行之有效。

本书为商场超市那些想迅速掌握营业知识及技巧的新营业员和急需进一步学习提高的经验的营业员编写，同时也可作为零售业策划和咨询人员、相关院校师生的参考书。

<<营业员快速培训教程>>

书籍目录

第一章 营业员的基本要求 第一节 营业员的基本素质要求 一、品行端正、为人正直 二、良好的服务意识 三、敬业乐业的精神 四、较丰富的商品知识 五、较强的语言表达能力 六、精神饱满、举止得体 第二节 营业员的着装和仪容仪表 一、营业员的着装 二、营业员的仪容仪表 第三节 营业员的语言艺术 一、营业员用语的基本原则 二、营业员服务语言要领 三、营业员回答顾客问题的要点 四、营业员须知的语言艺术 五、营业员与顾客友好相处的语言技巧 第二章 营业员的岗位技能培训 第一节 营业员的服务规范 一、营业前准备工作 二、顾客接待服务 三、针对顾客需要介绍商品 四、准确为顾客拿递商品 五、接班工作的四大要点 第二节 商品标识知识 一、掌握基本的商品知识 二、了解商品分类知识 三、了解商品编码知识 第三节 常见商品的相关知识 一、日用工业品 二、食糖及食用知识 三、烟酒类商品 四、糕点罐头类食品 五、茶叶的特点及保管知识 六、鱼类及海产品 第三章 营业员的商业运作技能培训 第一节 进货与商品价格调整 一、进货注意事项 二、对商品进行调价 三、进行商品促销的方法 第二节 橱窗与商品的陈列 一、橱窗的陈列 二、商品的陈列 第四章 营业员的销售技巧培训 第一节 销售之前的技能培训 一、提高业务素质的途径 二、善于收集顾客意见 三、了解顾客对商店的期望 四、预计本柜台客流量的方法 五、树立商圈服务意识 六、了解消费动机提升工作能力 七、注意收集信息情报 第二节 销售过程的技能培训 一、针对不同顾客的销售方法 二、掌握心理销售的技巧 三、控制销售过程的三种技巧 四、向顾客介绍商品的技巧 五、向顾客推荐商品的技巧 六、打动顾客的招数 七、以退为进的心理战术.....第五章 营业员的顾客服务技巧培训 参考文献

<<营业员快速培训教程>>

章节摘录

第一章 营业员的基本要求第一节 营业员的基本素质要求很多人都认为，营业员就是商品的售卖人员，其实不尽然，营业员除了销售商品，还应该将优质的商品与良好的服务和广大顾客分享。

营业员千方百计帮助顾客认识商品，引起顾客对商品的注意，并使其深信购买该商品会得到某种好处从而激发其购买欲望，促成购买行动。

这只是一般性的要求。

优秀的营业员应该能想方设法让顾客多购买商品，以达到促销的目的，并以现有客源的口碑效应，宣传商场超市商品和树立商场超市形象。

营业员也是商场的形象大使，在顾客眼里，营业员。

就是商场企业形象的具体体现，营业员的良好言行能够使顾客对企业产生信赖与好感。

所以，优秀的营业员应具备以下基本素质。

一、品行端正、为人正直卖场是赢得顾客好感的重要阵地，任务重大。

它的运转和管理水平，直接影响着整个商场超市的经营效益和对外开放形象。

卖场的工作种多，有些会涉及价格、现金以及商场超市的经营秘密，如果员工没有良好的修养、端正品行，就会利用商场超市管理中的某些漏洞，利用岗位之便，为个人谋取私利，损害顾客和商场超市的利益，从而直接影响商场超市的服务质量，玷污商场超市的声誉和形象。

因此，除规章制度的监督制约外，还必须加强商场超市员工的品行修养。

<<营业员快速培训教程>>

编辑推荐

<<营业员快速培训教程>>

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>