

<<导购员职业化培训手册>>

图书基本信息

书名：<<导购员职业化培训手册>>

13位ISBN编号：9787301096727

10位ISBN编号：7301096720

出版时间：2005-10

出版时间：北京大学出版社

作者：叶建华

页数：236

字数：243000

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>

## <<导购员职业化培训手册>>

### 内容概要

由于消费者消费品位的提升,其消费行为越来越呈现出多样化、个性化特点,单纯的商品出售已不能满足消费者的需求。

商家已经意识到必须通过商店和商品的附加价值与提供更多称心满意的服务来提升销售业绩。

本书正是结合了销售管理的发展趋势和现代商业服务知识,详细地阐述了零售业里推动销售、活跃市场经济中不可或缺的职业 导购员工作的角色定位及其担负的工作职责,系统地介绍了导购员应具备的从业观念、行为准则和不断提升销售业绩的方法,是厂家和商家提高导购员综合素质与职业技能的有效培训工具。

本书求实、求新,理论阐述与实践练习相结合,对于广大商家培训销售人员和导购员提高自身销售技能都能提供切实有效的帮助。

## <<导购员职业化培训手册>>

### 作者简介

叶建华，实战派营销专家，中国首批获得国际资格认证的高级管理咨询顾问。2004年11月、12月先后在人民大会堂被授予“中国十大培训师”、“中国杰出品牌策划专家”和“中国优秀品牌管理师”荣誉称号，2005年6月在人民大会堂被授予“中国优秀职业经理人”荣誉称号，并获颁“中

## <<导购员职业化培训手册>>

### 书籍目录

序前言第一章 现代导购员的角色定位和基本要求 第一节 培训就是生产力——终端制胜的最佳投资方向 第二节 导购员的角色定位和工作职责 第三节 导购员的职业仪表和素质修养 第四节 导购员应掌握的知识第二章 导购员的服务态度和服务规范 第一节 导购员的基本礼仪 第二节 商品推销第三章 顾客类型与顾客消费心理 第一节 顾客的类型 第二节 顾客消费心理 第三节 顾客成交的心理分析第四章 导购员与顾客的沟通技能 第一节 接近顾客的技巧 第二节 与顾客沟通的技巧 第三节 与不同顾客打交道的技巧第五章 导购员的语言艺术 第一节 导购员用语应遵循的原则 第二节 声音的表现与应用第六章 导购员的成交技能 第一节 达成交易的条件 第二节 成交机会的创造和把握 第三节 促进成交的技巧和方法第七章 导购员处理顾客异议和抱怨的技能 第一节 处理顾客异议的技巧 第二节 处理顾客抱怨的技巧第八章 店铺布置和商品陈列 第一节 店铺布置 第二节 商品陈列附录 导购员管理范本 工具表单

## <<导购员职业化培训手册>>

### 编辑推荐

永远掌握一种营销法则叫“变”，因为时代在变，市场在变，顾客消费需求在变，顾客群体也在变，所以销售技巧也要不断求新求变。

一位好导购员之于店面的作用，犹如一位好经理之于一个公司的作用。

任何忽视导购员职业化培训的行为必将面临市场的严峻考验。

——奥康集团董事长兼总裁 王振滔 在当代经理人中，有丰富实战经验的人比比皆是，但是能够超越实践，总结出理论与方法的，凤毛麟角。

叶建华先生的这本新著，让我们看到了专家型的企业领导人的风采。

——广东省管理咨询协会副会长、博士生导师 杨思卓 听完叶建华老师激情生动、有趣有效的培训课，深深体会到了“做事先学做人”的道理，叶老师以自己的人生经历和信念鼓舞每一个接受培训的人。

当一个鼓足勇气、看到前途和希望时才会更加努力地接收新知识、新思想。

——清华大学美术学院高级讲师 姚晓雅 导购员职业化培训专用教材。

<<导购员职业化培训手册>>

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>