第一图书网, tushu007.com

<<店员培训必备手册>>

图书基本信息

书名：<<店员培训必备手册>>

13位ISBN编号：9787802550735

10位ISBN编号：7802550734

出版时间：2008-11

出版时间：企业管理出版社

作者：盛乐

页数：303

字数：330000

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

前言

在台湾，有一家非常成功的“诚品书店”，这家书店的服务水准在整个亚洲可以说是首屈一指，它们24小时营业，半夜睡不着觉也可以去。
书店的店员非常专业，能够随时为顾客提供最专业的服务。
店内的环境营造的也相当出色，地面铺的全部都是实木地板，而且打扫得非常干净，你可以坐在地上看书。
里面还有一个复式商店，里面有咖啡、油画，还有音乐。
书店的油画又挂又卖，咖啡当然是可以喝的．还有简单的三明治，到处摆的都是鲜花。
书店全天24小时播出音乐，有轻音乐、古典音乐，也有热门歌曲和流行曲，而且书店在每周一、三、五下午两点到五点举办名人讲座．并且书店还有视听教室。
最难得的是，你只要说出任何一本在这个世界上已经出版的图书，书店的店员就会想尽一切办法找给你。
对于顾客需要的任何一本书，书店都会在世界各地帮助他们来寻找，这种极其专业的服务水准也正是“诚品书店”的永恒魅力与核心竞争力所在。
总之，台湾的这家书店给人一种非常专业的感觉，专业的店员，专业的服务，所以它获得了市场与顾客的巨大认可。
反观国内的一些书店乃至其他店铺，往往给人一种很不专业的感觉：同质化的产品与服务、拥挤的场地、邋遢的店员与冷若冰霜的面孔……很难想象这样的店铺能够给顾客留下深刻的印象。

内容概要

通常来讲，顾客到你的店铺去购买产品或者去享受服务，他们首先关注的往往并不是产品或所提供的服务本身，他们首先关注的是你的人，也就是你这个店铺的店员，随后他们才会决定是否要消费。
这是因为顾客只有先对店员产生了好感，然后才会去喜欢你的产品和服务。
而店员的专业服务水准，是能否在这个环节上打动顾客的关键点所在。
　所谓“做什么就应该有做什么的样”，只有一流的店员才能为顾客提供一流的专业服务，才能让店铺在激烈的竞争中脱颖而出。
因此，每一家店铺都应将培洲具备最专业素养的店员当作一项核心任务来抓。
　本书正是针对店铺型经济组织在新形势下的培训需求，提供了完善的培训解决方案，力求为每一家渴望提升业绩的店铺，打造出一支具备最佳专业素养的店员队伍！

书籍目录

第一章　店员必备的基本素养 第一节　基本个人素质　一、店员必备的品格　二、店员必备的职业道德与职业素质　三、店员的自我修炼 第二节　优质服务的意识　一、为何要为顾客提供服务　二、店员必备的服务意识　三、服务的原则与标准 第三节　顾客至上的理念　一、服务顾客的经营理念——O、S、C、V　二、服务顾客的基本标准——T、L、C　三、服务三大诉求——F、A、F　四、顾客至上的服务精神第二章　店员必备的服务礼仪 第一节　仪容修饰　一、头发修饰　二、面部修饰　三、手部清洁 第二节　着装要求　一、着装原则　二、男性店员的着装规范　三、女性店员着装规范　四、店员着装的注意事项 第三节　姿态礼仪　一、站姿标准　二、走姿标准　三、蹲姿标准　四、服务动作标准 第四节　微笑礼仪　一、微笑的作用　二、微笑的内涵　三、微笑的要求　四、微笑的禁忌与训练方法第三章　店员必备的服务技能 第一节　存取包服务操作规范　一、存包方式　二、存取包服务规范　三、意外事件处理规范 第二节　赠品发放操作规范　一、赠品基础知识　二、赠品发放的原则　三、赠品库存操作规范　四、赠品发放操作规范 第三节　售后服务操作规范　一、送货服务操作规范　二、安装服务操作规范　三、三包服务操作规范　四、跟踪服务操作规范 第四节　服务水平的提升　一、提供优质服务　二、打造安全的消费环境　三、选择符合标准的供应商　四、店员与优质服务的关系　五、通过激励提升店员的服务水平……第四章　店员必备的口才技能第五章　店员必备的收银知识第六章　店员必备的顾客关系知识第七章　店员必备的促销技巧第八章　店员必备的成交技能第九章　店员必备的卫生知识第十章　店员必备的安全与消防知识第十一章　店员必备的设备使用与维护知识第十二章　从店员到店长——店员的自我提升

章节摘录

第一章 店员必备的基本素养第一节 基本个人素质店员是一个需要直接面对顾客的职业，每天都要接触到形形色色的顾客。
可以说，店员的一言一行、一举一动都在反映着所在店铺的形象，这是一项富于挑战性的工作，要胜任这项工作，必须要具备一定的个人素质。
一、店员必备的品格1.亲和力所谓亲和力，指的是人与人之间的信息沟通与情感交流的能力。
现实生活中，当你与一个陌生人初次相见，就被他的亲切而又风趣幽默的谈吐所吸引，那么这就是他的亲和力在起作用。
作为一名店员，在面对顾客时拥有这种亲和力是至关重要的，因为没有人愿意和那些冷若冰霜，似乎要拒人于千里之外的人打交道。
只有拥有了易于让人接近的亲和力。
才能吸引顾客与你进行进一步的交流。
而且，拥有亲和力也不仅仅是为了吸引顾客，它同时也能够使你自身每天保持一种轻松、自信、乐观和谐的平和心态，拥有亲和力，能够在使自己心情愉悦的同时也能去吸引、感化他人，何乐而不为呢?2.交际能力要做一个优秀的店员，应该具有广泛的社交知识和灵活的处世态度。
在接待顾客时，应保持热情，不卑不亢。
遇到顾客挑刺时，应该头脑冷静，不管在什么情况下，都不能伤害顾客的自尊心。
在顾客投诉或者在顾客发表意见时，应该用心聆听，不要随意打断对方的倾诉，在明白了顾客的真实意图后再进行灵活的处理。
同时应该尽可能地夸赞顾客的优点，而且不论顾客各方面的缺点如何明显，都不能去横加指责，甚至连一点暗示都不行。
总之，尊重顾客是店员必备的品质之一。

编辑推荐

《店员培训必备手册》由企业管理出版社出版。
一流店铺培训的系统实施教程店员素质提升的完善解决方案在竞争日渐激烈、产品／服务同质化越来越严重的今天，很多店铺的经营业绩都不甚理想，其中很大一部分原因要从店员身上去找，因为，如果他们看起来不够专业，不够职业的话，那将会直接影响顾客的消费心情。
店员培训的目的，正是为了使店员看起来更加专业、更加职业：在工作形象上，像个做事的样子在工作技能上，看起来像是那一行的人在工作态度上，用心对待营业中的每一刻在工作道德上，是对店铺信誉的坚守。

第一图书网, tushu007.com

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