第一图书网, tushu007.com

<<零售宝典>>

图书基本信息

书名：<<零售宝典>>

13位ISBN编号：9787802557246

10位ISBN编号：7802557240

出版时间：2011-3

出版时间：企业管理出版社

作者：阿胡雅

页数：137

译者：派力

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

第一图书网, tushu007.com

前言

“ 人不可能总买对，但你可以总卖对。
”在过去的几年中，印度的零售业发展迅速，规模倍增。
在世界各地的人们已经意识到了这个不争的事实。
印度的经济在迅速壮大。
印度的经济实力和影响力不断增强，在国内和国际无不如此。
而且，富裕的印度中产阶级拥有大量的金钱可供支配。
这都使得他们成为富有吸引力的顾客。
如今，人们衣着光鲜，家庭生活标准也在不断提高。
他们要穿更好的衣服。
他们也要用质量更好的家具。
上述迹象可以表明，零售业正呈现快速上升趋势。
为了满足人们日益增长的消费需求，许多城市已经开设了大型商场，而且每个大城市也都正在建造大商场。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书是作者在零售行业二十多年的实战心得。
包括成功销售人员的实战经验和专家提示，在零售行业和销售相关领域非常受欢迎。
全书系统描述了客户服务、团队合作、顾客沟通、零售业文化和行业知识培训等相关专业知识，通俗易懂，案例丰富且极具典型性。
对于那些想在零售业获得成功的销售人员来说，本书会告诉他们如何成为一个伟大的销售员以及如何朝着更高的目标努力。

作者简介

帕姆·阿胡雅(Pam Ahuja)1944年出生于印度新德里市，在新德里长大并接受教育，获得经济学硕士学位。1964年结婚后移居美国，在为美国和平队(The Peace Corps)工作的七年时间里，作为语言协调员编著的《语言手册》和《文化训练手册》两本书广泛应用于印度和平项目。
帕姆在

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

献词
致谢
前言
出版序言
第一章　纯销售环境(PSE)
第二章　专业性职业
第三章　接待顾客前的准备工作
第四章　销售开端
第五章　消除顾客疑虑
第六章　缔结销售
第七章　处理退换货的艺术
第八章　拓展顾客群的艺术
第九章　商店安全问题
第十章　以积极的态度销售
第十一章　促销和促销标牌
第十二章　零售业运作
第十三章　工作场所的电话礼仪
第十四章　肢体语言和语调
第十五章　如何减轻工作压力
第十六章　零售业就业状况
第十七章　个人能力技巧(求职篇)
第十八章　适当的培训可以缔造成功者
第十九章　作者最后的思考

章节摘录

插图：重要的。
这样会使正在等待的顾客感到自己受到欢迎，在自己需要的时候就会有人来提供帮助。
顾客不喜欢打扰忙碌中的销售人员。
如果没能得到及时的帮助，他（她）可能会选择稍稍等一小会儿，如果还没有得到服务，他们会直接离开，而且再也不会回来。
如同你自己在家举办的派对那样，你会跟每个走进家门的客人打招呼，即使你正在与其他客人聊天，你也会挥挥手、微笑或点头致意.同样的方式也适用于走近你店内的顾客。
招呼顾客有其积极的一面，例如会防止偷窃。
如果每位顾客在到来时都得到招呼，那么他们偷盗的可能性就大大降低了。
“商场偷窃会减少存货并降低利润。
”（5）不要对顾客妄加评判——零售业的首要法则是不要对走进店内的顾客妄加评判。
不管顾客是买还是只是浏览，都不要因为他穿衣或说话的方式，而给他贴上标签。
“顾客总会给你意外惊喜。
”在零售行业，我总能碰到惊喜.一次在情人节期间，一位穿着随意的顾客走进店里，我的同事根本没在意他。
于是，我就走过去向那位顾客愉快地打招呼，并开始与之交谈。
在试探性地询问了几个问题之后，我卖给他六套衣服和与之搭配的珠宝。
由此可知，在与顾客接触之前，销售人员绝不可妄下结论。

编辑推荐

《零售宝典:美国西尔斯百货销售培训》：适合营业员、店长和销售培训讲师销售十律微笑面对顾客与顾客交谈友好接待顾客　如果认识顾客，不妨直呼其姓名对每位顾客都怀抱真挚的热情对顾客的亲切一如既往真诚大方地称赞顾客的选择切身体会顾客的感受认真考虑顾客的意见随机应变为顾客提供服务

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