第一图书网, tushu007.com

<<导购员金口才全书>>

图书基本信息

书名：<<导购员金口才全书>>

13位ISBN编号：9787806756812

10位ISBN编号：7806756817

出版时间：2009-5

出版时间：内蒙文化

作者：金泽灿

页数：272

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

在超市及其它各类卖场中，恐怕没有哪类员工比导购员与消费者的接触更频繁了。
导购员的言谈举止、工作态度直接关系到卖场的形象、品牌传播效果、零售业绩、顾客忠诚度等致命因素。
导购是联系厂家和销售商的纽带，同时也是销售商和顾客之间的桥梁，其地位和重要性可见一斑。
在顾客眼中，导购员就是一个卖场形象的窗口和服务的代表，顾客对导购员的业务素质和个人素质提出了越来越高的要求，要做一名优秀的导购员并不是简单的事情。
导购员的一言一行都要符合规范，好口才非常重要。
所谓“说出去的话，泼出去的水”，这句话形象地说明了语言对人所产生的重要影响。
而这却恰恰是很多导购员的弱点所在。
对于个性原本就相对内敛的中国人来说，传统的教育方式和民族特性又在一定程度上制约了个性的张扬。
许多人在公众场合讲话或与人沟通时，往往会心慌、紧张、不知所措，不知如何组织语言，以致于根本无法清晰地表达自己的意思。
很多人害怕与陌生人接触，尤其因为缺乏自信而害怕成为公众焦点，失去了许多展示自我的宝贵机会，与成功擦肩而过。
因此，作为每天都要与各种客人打交道的导购员来说，更需要掌握必需的语言艺术。
投资口才就等于投资未来；口才优势，改变你的一生。
《导购员金口才全书》把卖场上最直接、最便利、使用率最高的口才技巧和处事方略介绍给你，并努力使你用最短的时间掌握能言善道、精明处事的本领。
书中多的是锦囊妙语，多的是奇谋妙计，它们从销售终端的实际出发，用实际有效的例证来告诉你一线销售说话的方法和各种技巧。
一看就懂，一学就会，一用就灵，方便实用。
必要时可以现用现查，称得上是销售员得力的秘书和高级参谋。
掌握了书中这些说话办事的方法和技巧，会使你成为一名成熟老练的导购员，与顾客应酬起来更轻松，更容易达成交易；使你可以在任何场合，面对任何人，都能做到从容不迫、潇洒自如地说话；让你在经济上找到财富，在事业上获得成功。

第一图书网, tushu007.com

<<导购员金口才全书>>

内容概要

《导购员金口才全书》把卖场上最直接、最便利、使用率最高的口才技巧和处事方略介绍给你，并努力使你用最短的时间掌握能言善道、精明处事的本领。
书中多的是锦囊妙语，多的是奇谋妙计，它们从销售终端的实际出发，用实际有效的例证来告诉你一线导购员说话的方法和各种技巧。
一看就懂，一学就会，一用就灵，方便实用。
必要时可以现用现查， 称得上是导购员的精明助手、得力的秘书和高级参谋。

第一图书网, tushu007.com

<<导购员金口才全书>>

书籍目录

第一章 导购语言基本功一、让说话动听1.掌握词语的语音要素2.词必达意、语感敏锐3.展现非语言要素的魅力二、让说话中意1.口才功夫在言外2.看菜吃饭，看人说话3.多备几手，随机应变三、让说话生动深刻1.怎样把话说得生动而深刻2.话多不如话少，话少不如话巧四、让说话自在从容1.克服说话紧张的毛病2.说好第一句话3.用信心打磨自己第二章 销售流程中的语言规范一、迎宾与问候的语言规范1.迎宾的语言规范2.卖场服务语言分类及其运用3.送客礼仪与语言规范二、分析顾客购买心理。
接近顾客1.顾客购买心理过程2.接近顾客的技巧3.接近顾客的几种说话方法三、与顾客交谈语言规范与技巧1.现场待客的语言规范2.与顾客现场交谈的说话技巧四、交易方法与说话技巧1.促成交易的一般方法2.促成交易的说话技巧五、导购员待客忌语1.待客说话“十大忌”2.清除不良用语习惯和负面语第三章 商品促销说话技巧一、发现、创造顾客需求说话术1.突破顾客的心理防火墙2.发现、创造顾客需求二、提炼产品卖点的说话术1.你的产品到底好在哪里2.把卖点和买点相结合三、诱导顾客购买欲望的说话技巧1.善解人意，投其所好2.为顾客描绘美景3.巧妙利用人性的弱点四、化解顾客异议的说话技巧1.对待异议的态度与处理方式2.有效处理异议的说话技巧五、应对顾客拒绝的说话技巧1.巧妙对待顾客抵制心理2.应对顾客拒绝的口才策略六、拒绝顾客的语言技巧1.拒绝顾客的一般原则2.掌握拒绝顾客的说话艺术第四章 导购说话四大特殊技能一、向顾客询问的技巧1.导购提问的原则和方式2.导购巧妙提问的说话术3.销售中的倾听艺术二、赞美顾客的技巧1.从一百个缺点中找出优点2.赞美顾客的说话技巧3.把握赞美他人的分寸三、说明（陈述）的技巧1.导购员如何介绍产品2.介绍产品的基本原则3.巧妙推介产品说话术四、说服顾客的技巧1.因人而异，针对性说服2.说服要尊重顾客的情感3.因势利导说服对方4.晓之以理、动之以情5.顾全顾客的面子6.适时幽一默第五章 应对特殊场景说话术一、应对抱怨与投诉的说话技巧1.投诉处理的六大法则2.巧妙处理顾客抱怨3.化解顾客愤怒的技巧4.处理抱怨不宜说的话二、如何应对“麻烦”顾客1.应对不同类型顾客的“麻烦”2.如何应对顾客的过分要求3.妥善解决与顾客间的争执4.建立和谐客户关系的方法三、应对卖场突发事件1.常见特殊事件的应对2.不良行为的处理技巧3.如何善待顾客的过失第六章 现场销售情景范例1.导购的语言艺术——如何应对"随便看看"2.开场说话技巧3.巧妙应对顾客询问价格4.对待不同的顾客要用不同语言5.提高询问的价值6.如何避免他人的意见影响顾客购买7.创造需求的话术8.如何提升你的说服力9.如何对顾客进行建议性诱导10.如何活用不同的讨价还价技巧11.如何面对挑剔型的顾客12.如何要求顾客成交13.处理顾客退换商品事件14.如何留住老顾客

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

1.怎样把话说得生动而深刻　　说话是一门艺术，不同的人说同一话题，表达效果会大相径庭。
那么，与人谈话怎样才能既将意思表达清楚又给人以深刻印象呢？
（1）简明扼要，一语中的　　山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵。
说话亦如此，话不在多，简要则明；语不在华，中的则灵。
听话人一般厌恶空话、大话，而简明扼要的话较受欢迎。
（2）因事明理，话丑理端　　一些事理如果用一般道理说，虽然能说清楚，但不能给人留下深刻印象。
如果能用一些民间俗语说，也许就能让人永志难忘。
有一次在猪肉市场上，一买肉者问猪蹄多少钱一斤，卖肉者说了价钱，这个顾客嫌贵。
他的理由是，猪蹄净是骨头没有肉，希望能降一些价。
卖肉者见顾客执意要降价，也做了些让步。
收了钱以后，他很风趣地对顾客说：“今后你如果要买猪蹄，千万别嫌猪蹄骨头多。
俗话说：‘有钱不买猪的脚，狗吃的多，人吃的少’。
”这话的确很妙，所以别人一下子就记住了。
卖肉人的话是不太雅，但话丑理端，倒也别有一番趣味。
（3）旧语新用，增加内涵　　一些取得较好表达效果的语言格式，能被人们广泛接受，如果我们用旧瓶装新酒的方法，便能借助旧格式而使新内容产生新鲜感，从而给人留下深刻印象。
例如，中国古代对妇女有“三从四德”之说，“三从”是：在家从父，出嫁从夫，夫死从子；“四德”是：妇言、妇德、妇容、妇功。
相传胡适由于多少有些惧内，便在朋友面前宣传他对夫人的新“三从四得”。
“三从”是：太太出门要跟从，太太命令要服从，太太说错了要盲从。
“四得”是：太太化妆要等得，太太生日要记得，太太打骂要忍得，太太花钱要舍得。
当然，这不过是笑话，胡适也未必真正惧内。
但由于他借用了人们熟知的语言格式，使这种奇谈怪论产生了特殊的表达效果，给人留下深刻印象。
（4）牵强比附，增大反差　　按说，语言表达应当合情合理，不能牵强附会。
可是在生活中，把一些不能放在一起比较的内容，用仅有的一点儿相似点结合起来，故意增大相比附内容的反差，却能让人觉得妙趣横生。
赵本山曾在一个小品中扮演了一个车把式，在晚上回家的路上，被一个陷入泥坑的汽车挡住了回家的路。
由于汽车司机对他不礼貌，他便说你神气什么，不就是跟我同行吗？
汽车司机说，我怎么能和你是同行？
他说，咱们不都是车老板儿吗？
后来，汽车司机想用他的驴把车拉上来，让他把方向。
汽车司机说，你知道怎样转向吗？
他说，这有什么，不和我赶驴车一样吗？
他边说边做手势说，喔、喔，就是朝右；里、里就是朝左；驾，就是前进；捎，就是倒档；吁，就是刹车。
赵本山把赶驴车的一套术语和开汽车搅和在一起，虽然是牵强比附，倒也让人觉得别有一番趣味。
（5）真知灼见，不同凡响　　上面我们所说的都是一些技巧性的东西。
实际上，仅靠技巧不一定能给人留下深刻印象。
要想给人以深刻印象，最重要的还是你的语言有比较深刻的思想，有超人的见解。
有了不同凡响的真知灼见，才能真正给人留下深刻印象。
（6）巧比妙说，生动形象　　有人说话之所以能给人留下深刻印象，就是因为他们善于运用比喻。
比喻的特点是生动形象，自然能给人留下深刻印象。

第一图书网, tushu007.com

曾有一位外国女子问辜鸿铭，为什么可以一夫多妻，却不能一妻多夫。
辜鸿铭说：“见过一个茶壶配几个茶杯，哪里见过一个茶杯配几个茶壶。
”这话虽然是强词夺理，但巧妙的比喻使之显得振振有词。
有学生问芝诺说：“老师，你的学问那么渊博，为什么还那样谦虚？
”芝诺回答说：“知识就好像一个圆，已知的在圆内，未知的在圆外，知道得越多，这个圆越大，圆越大，未知的就越多。
”这些话就是因为说话人巧比妙说，才取得了良好的表达效果。
（7）自我解嘲，幽默风趣　　有哲人说过，认识自己的可笑其实是一种智慧。
因为自我解嘲往往是把自己的短处、缺点由自己展示并加以夸大和突出，通过这种展露，表现出你与众不同的智慧和坦荡广阔的襟怀。
美国作家马克?吐温有一次乘火车旅行，中途列车员过来检票，马克?吐温翻遍身上所有口袋，就连座席和地板也仔细搜寻了一遍，可还是没有找到车票。
这时列车员已认出这位大作家，便安慰说：“算了，先生，别找了，您回来时把车票让我看一下就行了。
如果实在找不到，那也无妨。
”马克?吐温却十分焦急地说：“怎么无妨呢？
要是找不到这张车票，我怎么会知道今天我是上哪儿去呢？
”马克?吐温丢了车票不假，为此也挺难为情，可他怎么也不至于连自己去哪里都忘得一干二净。
面对列车员的宽慰，他灵机一动，干脆嘲弄自己一番，简直把自己夸大成一个白痴。
这样一来，不仅机智地解除了眼前尴尬，还通过幽默的调侃暗示列车员，自己确实有票，只是一时间找不到罢了。

第一图书网, tushu007.com

<<导购员金口才全书>>

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