

知道自己干什么
细化到每一件事



怎么干的自我培训方案
每一个问题的
工作手册

导购人员

岗位培训手册

——导购人员应知应会的 **10** 大工作事项和 **82** 个工作小项

王宏 王淑燕 ◎ 编著

弗布克岗位培训手册系列

导购人员岗位培训手册

——导购人员应知应会的 10 大工作事项和 82 个工作小项

王 宏 王淑燕 编著

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

导购人员岗位培训手册: 导购人员应知应会的 10 大工作事项和 82 个工作小项 / 王宏, 王淑燕编著. —北京: 人民邮电出版社, 2007.1

(弗布克岗位培训手册系列)

ISBN 978-7-115-13858-3

I. 导... II. ①王...②王... III. 销售—技术培训—手册

IV. F713.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 150185 号

内 容 提 要

本书将导购人员岗位工作内容细化为 10 大工作事项和 82 个工作小项, 从导购人员岗位实际出发, 系统介绍了营业准备、吸引与接触顾客、商品推介、异议处理、促成交易、成交与欢送顾客、售后服务、交接班工作与异常事故处理、结束营业等内容。

本书适合营业一线的导购人员、导购主管、店长及企业培训销售人员使用, 为其提供了可以参照执行的事项标准和工作规范。

弗布克岗位培训手册系列

导购人员岗位培训手册

——导购人员应知应会的 10 大工作事项和 82 个工作小项

◆ 编 著 王 宏 王淑燕

责任编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 15.5

字数: 210 千字

2007 年 1 月第 1 版

2007 年 1 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-13858-3/F · 678

定价: 29.80 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

弗布克咨询实务 5 大系列图书

- ◎ 岗位培训手册系列
- ◎ 管理职位工作手册系列
- ◎ 管理流程与工作标准系列
- ◎ 现代企业规范化管理体系丛书
- ◎ 企业规范化管理操作范本系列

联系方式: forbook@163.com

-
- 《秘书人员岗位培训手册》
-
- 《销售人员岗位培训手册》
-
- 《收银人员岗位培训手册》
-
- 《导购人员岗位培训手册》
-
- 《促销人员岗位培训手册》
-
- 《物流人员岗位培训手册》
-
- 《物业人员岗位培训手册》
-
- 《出纳人员岗位培训手册》
-
- 《保安人员岗位培训手册》
-
- 《公关人员岗位培训手册》
-
- 《服务人员岗位培训手册》
-
- 《营业人员岗位培训手册》
-
- 《采购人员岗位培训手册》
-
- 《快递人员岗位培训手册》
-
- 《保洁人员岗位培训手册》
-
- 《饭店领班岗位培训手册》
-
- 《库管人员岗位培训手册》
-
- 《策划人员岗位培训手册》
-
- 《信息管理人员岗位培训手册》
-
- 《家政服务人员岗位培训手册》
-

前 言

企业中的一项重要工作是将合适的人对号入座放入合适的岗位。员工如何评估自己和企业岗位之间的契合性？如何了解企业岗位的工作内容和工作要求？如何处理工作岗位上的工作事项？如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法？如何知道别人是怎样处理同样的工作的？如何缩短和同事之间的差距？

本套图书将针对每个具体的岗位提供**精细化、标准化、实务化、模块化**的全面解决方案，通过员工个人的自我培训，明确自己岗位上的具体工作内容和工作事项，并获知处理这些事项的**工作流程、方法和技巧**，从而全面提升自己的岗位操作能力，获得加薪和职务提升的机会。

针对同一岗位在不同行业的细微区别，我们的处理原则是遵循国家职业标准，以国家职业标准作为统一的指导原则。

你为什么需要本套系列图书？

1. 你也许买过很多的管理类图书给自己充电，然而，本套图书与众不同——本套图书与你的工作紧密相连，**将你和你的岗位紧密地结合起来**，直击你面临的困难和亟待解决的问题。

2. 流行的管理类图书令你眼花缭乱，看了之后总是要费一番心力通过“平行思考”和“举一反三”才能用到自己的工作中。本套图书让你搭上“直通车”，把你在实际操作中所遇到的工作问题以切实可行而又真正可靠的方法加以解决，**为你提供真招、实招**。

3. 本套图书就像**问题字典**一样，可以随时查阅，为你解决工作中的问题节省大量的时间，使你事半功倍。

如何应用本套系列图书？

1. 如果你刚刚进入这个岗位，你首先应该明确岗位工作内容和**工作事项**，并按照我们的指导明确自己工作的**几大类事项和每大类事项中的工作小项**，从而清楚地知道自己应该承担怎样的责任，拥有怎样的权利；其次，你应该知道每件事是如何处理的，有着怎样的**步骤和流程**；最后，为了获取职业能力的提升，你应该注意我们提供的一些**处理方法和技巧**，从而为自己的岗位能力提升以及**职务提升**做好相应的准备。

2. 如果你已经在这个岗位上工作过一段时间，还没有获得职务的提升，或者觉得工作中总是存在这样那样的问题，你应该对照这些事项，**检查自己工作中的**

纰漏，找出自己工作的不足，找到和同事的差距，提升自己的工作效率，获得职务的提升或薪酬的提高。

3. 如果你是这个岗位的主管或者高层管理人员，那么，本套系列图书可以作为你培训员工或者送给员工让其自我培训的教材，从而提升员工整体的工作效率。

4. 本套系列图书的工作事项还可以作为主管或者高层管理人员对员工进行绩效考核和确定薪酬的依据，同时也可以为人力资源管理人员提供岗位说明书的具体内容。

5. 如果你只是对岗位的某些问题不是非常清楚，或者需要了解某些问题的处理方法，你可以直接查阅。

本套系列图书体例安排

本套系列图书首先列出每个岗位的工作大事项和基本的岗位素质要求，然后就每个工作大事项分章讲述本事项所包含的小事项。对每个小事项，我们分工作步骤、工作知识、注意事项、方法、技巧以及实战案例进行讲解，以便于读者针对每件事和每个问题对号入座。

为了让每个大事项中的小事项清晰可见，在每章的前面我们都放置了事件表，以便读者从整体上把握每件事。我们尽量把每件事情细化，如果还有不全面的地方，敬请读者谅解！

在本书编写的过程中，李红、崔玉负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，刘芳、段德山参与编写了本书的第一、二章，迟语心、刘莉利、肖书民参与编写并修改了本书的第三、四、五、六章，刘俊宝、王强、马丽参与编写了本书的第七、八章，陈娟妮、居春阳参与编写了本书的第九、十、十一章，对他们的劳动一并表示感谢。

编者
2007 年

编读互动信息卡

编辑信箱: puhuabook817@126.com

目 录

第一章 导购人员的具体工作事项	1
第一节 导购人员的 10 大工作事项	3
一、准备营业	3
二、吸引与接触顾客	3
三、商品推介	4
四、处理异议	4
五、促成交易	4
六、成交与欢送顾客	5
七、信息收集与分析	5
八、售后服务	5
九、交接班工作及异常事故处理	6
十、结束营业	6
第二节 导购人员应了解的 8 项知识	6
一、了解企业	7
二、了解行业及常用术语	7
三、了解商品	9
四、了解竞争商品	14
五、了解售点知识	16
六、了解企业销售政策及促销活动内容	17
七、了解顾客及其购买心理过程	17
八、了解工作规范	19
第二章 准备营业	27
第一节 营业前的个人准备	29
一、着装准备	29
二、仪容和举止准备	31
第二节 营业前的工作准备	33
一、参加早例会	33
二、检查所销售商品	34

三、清理营业环境	36
四、摆放促销用品	36
第三章 吸引与接触顾客	39
第一节 用商品陈列吸引顾客应知应会的 3 个工作小项	41
一、知道商品陈列的原则	41
二、用不同的陈列方式吸引顾客	45
三、用不同的陈列技巧吸引顾客	50
第二节 了解顾客应知应会的 3 个工作小项	51
一、了解顾客购买决策心理	51
二、分析顾客类型	57
三、知道不同顾客的消费差异	58
第三节 初步接触顾客应知应会的 3 个工作小项	68
一、吸引顾客目光	68
二、选择接触顾客的时机	73
三、使用不同的迎接方法和技巧	76
第四章 商品推介	79
第一节 商品解说应知应会的 4 个工作小项	81
一、分析商品	81
二、准备解说词并演练	85
三、利用数据和图表	87
四、提供有力证据	89
第二节 现场演示应知应会的 4 个工作小项	90
一、演示准备	90
二、进行现场演示	94
三、让顾客参与示范	96
四、讲解商品的卖点	97
第三节 商品推介中应注意的 5 个工作小项	98
一、不要争辩	98
二、不要贬低竞争品	100
三、不要夸大宣传	100
四、不把商品的特性转化为顾客的利益	101
五、不去发掘顾客的真实需求	102

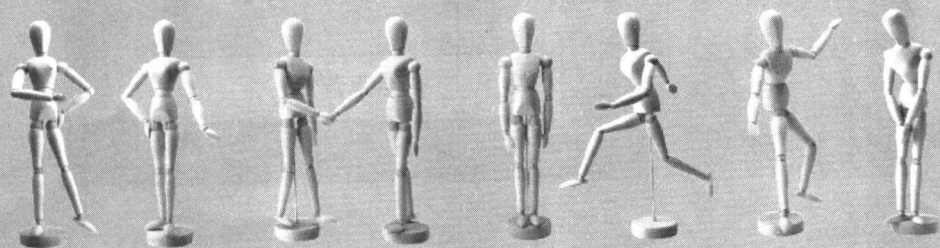
第五章 处理异议	109
第一节 了解顾客的异议应知应会的 2 个工作小项	111
一、分析顾客产生异议的原因	111
二、识别顾客异议的真伪	116
第二节 处理顾客的异议应知应会的 3 个工作小项	118
一、了解处理顾客异议的流程	118
二、知道处理顾客异议的方法	124
三、预防异议的产生	131
第六章 促成交易	133
第一节 激发购买欲望应知应会的 3 个工作小项	135
一、巧用促销策略	135
二、讲述顾客利益	136
三、比较同类商品	137
第二节 达成交易应知应会的 3 个工作小项	139
一、识别顾客购买信号	139
二、巧用成交方法	142
三、促使及早成交	149
第七章 成交与欢送顾客	153
第一节 交易达成应知应会的 4 个工作小项	155
一、确认购买	155
二、安排付款与收银	156
三、附加销售	159
四、商品清点与包装	162
第二节 欢送顾客应知应会的 3 个工作小项	164
一、欢送已购买顾客	164
二、欢送未购买顾客	165
三、不冷落顾客	166
第八章 信息收集与分析	169
第一节 收集信息应知应会的 5 个工作小项	171
一、收集顾客相关信息	171
二、建立顾客档案	173

三、收集竞争者信息	174
四、收集卖场对公司品牌的信息	176
五、收集卖场的销售和库存信息	176
第二节 信息分析应知应会的 4 个工作小项	178
一、同类品牌信息分析	178
二、竞争品牌活动分析	179
三、顾客购买分析	181
四、本品牌信息分析	182
第九章 售后服务	185
第一节 售后服务应知应会的 3 个工作小项	187
一、了解售后服务内容	187
二、安排售后服务	189
三、赢得顾客的忠诚	191
第二节 解决顾客不满应知应会的 3 个工作小项	193
一、处理顾客的投诉	193
二、处理顾客退换货	199
三、应对顾客的错误	204
第十章 交接班工作及异常事故处理	207
第一节 交接班工作应知应会的 3 个工作小项	209
一、更换工作服	209
二、商品清点	210
三、货款清点	210
第二节 异常事故处理应知应会的 7 个工作小项	212
一、处理暂时缺货	212
二、处理突然停电	213
三、应对突然患病顾客	214
四、处理与防范行窃	214
五、处理抢劫	217
六、处理与预防火灾	218
七、处理儿童走失情况	219
第十一章 结束营业	221
第一节 检查货品应知应会的 4 个工作小项	223

一、清点、摆放商品	223
二、酌情增补货品	223
三、存货管理	224
四、处理残损商品	226
第二节 工作总结应知应会的 3 个工作小项	226
一、填写销售日报表	226
二、整理销货单与登记账簿	228
三、总结经验，提出合理化建议	228
第三节 离开卖场前应知应会的 4 个工作小项	230
一、站好最后一班岗	230
二、检查安全措施	231
三、班后留言	231
四、开好晚例会	232

第一章

导购人员的具体工作事项



导购人员的10大工作事项

准备营业

吸引与接触顾客

商品推介

处理异议

促成交易

成交与欢送顾客

信息收集与分析

售后服务

交接班工作与异常事故处理

结束营业



第一节

导购人员的 10 大工作事项

“您的皮肤非常适合用这种保湿的产品”，“您看，穿上这种款式的衣服让您看上去不显胖！”导购人员的专业意见，往往会在某种程度上影响购买者的决策。

导购人员就是在零售终端引导或指导消费者购买商品、促进销售的人。其具体的工作内容大体有以下 10 大项。

一、准备营业

（一）营业前的个人准备

1. 着装准备。导购人员要依照着装要求规定，检查自身穿着是否得体，此外还要检查工作要求佩戴的胸卡、笔等是否齐全。

2. 仪容和举止准备。导购人员在营业前要做好迎接顾客的准备，包括得体的外在形象、端庄的行为举止及正确的迎客姿势等。

（二）营业前的工作准备

1. 参加导购人员工作例会，了解当天的工作内容、任务、促销活动等，为一天的工作做好准备。

2. 检查所销售的商品，补充货品，准备助销用具。

3. 清理营业环境。

4. 摆放赠品、宣传品等助销品，以吸引顾客注意。

二、吸引与接触顾客

（一）用商品陈列吸引顾客

导购人员应知道如何用商品陈列来吸引客户注意，知道商品陈列的原则，用心体会不同商品的陈列方式和技巧。

（二）了解顾客

导购人员要了解顾客的购买决策心理过程，分析顾客类型，知道不同顾客的消费差异。

（三）初步接触顾客

导购人员要做好迎接顾客的准备，知道如何吸引顾客的目光，把握初步接触顾客的时机，并学会使用不同的迎接方法和技巧与顾客建立初步关系。

三、商品推介

商品推介主要包括商品的解说和示范，同时注意商品推介中容易发生的问题。

（一）商品解说

导购人员应掌握商品解说的方法与技巧，分析并充分了解商品，最好将所了解的商品知识编写成生动的解说词，以便闲暇时演练；在解说时，导购人员应巧妙运用数据、图表等方式来提高商品解说的可信度，增强顾客的购买欲望。

（二）现场演示

导购人员首先要做好现场演示准备，在演示的过程中不忘适时邀请顾客参与，抓住商品卖点，增强顾客对商品的性能、质量、使用方法等的了解，减少顾客的购买顾虑。

（三）商品推介中应注意的事项

导购人员应了解商品推介过程中常见的错误，减少和避免这些错误发生在自己身上。

四、处理异议

（一）了解顾客的异议

遇到顾客提出异议时，导购人员应先分析顾客异议产生的原因，根据对顾客的判断，辨别顾客异议的真伪。

（二）处理顾客异议

导购人员还要掌握处理顾客异议的流程，了解处理异议的方法，妥善处理顾客的异议，消除顾客的购买障碍，同时还要预防顾客产生新的异议。

五、促成交易

（一）激发顾客的购买欲望

导购人员在进行商品推介和异议处理后，还应运用促销策略、讲述顾客利益、比较同类商品等方式激发顾客的购买欲望，主动建议顾客购买，促成交易的达成。

（二）达成交易

导购人员要通过观察顾客的行为举止和动作表情来捕捉顾客的购买信息，针对不同的顾客采用不同的成交方法，促使顾客及早成交。