

知道自己干什么 & 怎么干的自我培训方案
细化到每一件事 & 每一个问题的工作手册

导购员 岗位培训手册

刘 伟 编著

导购员应知应会的**9**大工作事项和**82**个工作小项



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

图解版

弗布克岗位培训手册系列

导购员岗位培训手册

——导购员应知应会的9大工作事项和82个工作小项
(图解版)

刘 伟 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

导购员岗位培训手册: 导购员应知应会的 9 大工作事项和 82 个工作小项: 图解版 / 刘伟编著. —2 版. —北京: 人民邮电出版社, 2011. 10
(弗布克岗位培训手册系列)
ISBN 978-7-115-26438-1

I. ①导… II. ①刘… III. ①销售—岗位培训—手册
IV. ①F713.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 192284 号

内 容 提 要

本书从导购员岗位实际出发, 系统介绍了准备营业、吸引与接触顾客、商品推介、处理异议、促成交易、成交与顾客服务、信息收集与分析、交接班及异常处理、结束营业等 9 大工作事项和 82 个工作小项, 并对其进行了图解演示与说明, 可作为导购员的工作规范培训手册。

本书适合各级营业管理人员和一线导购人员阅读使用, 也可作为企业导购岗位的培训教材。

弗布克岗位培训手册系列

导购员岗位培训手册

——导购员应知应会的 9 大工作事项和 82 个工作小项 (图解版)

◆ 编 著 刘 伟

责任编辑 庞卫军

◆ 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 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市潮河印业有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 17

2011 年 10 月第 2 版

字数: 200 千字

2011 年 10 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-26438-1

定 价: 32.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克岗位培训手册系列”

图书图解版序言

企业招聘的目的就是要找到合适的人，并将其放到合适的岗位上。每位员工在入职到岗时，都需要明确以下事项：自己的工作职责是什么；具体有哪些工作事项；自己与岗位之间的契合度如何；企业对该岗位的工作要求是什么；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；同一问题，别人是怎样处理的；如何在最短的时间内缩短与其他同事之间的差距；等等。

为解决这些问题，“弗布克岗位培训手册系列”图书针对每个具体的岗位，提供了精细化、实务化、模块化的全面解决方案。员工通过自我培训，能够明确自己岗位的具体工作内容和事项，并获知处理这些事项的工作程序、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力。

“弗布克岗位培训手册系列”图书自2007年3月上市4年多来，赢得了众多读者的关注。他们对本系列图书的精细性、实用性、针对性给予了高度评价，同时针对书中存在的问题也提出了客观的批评和有效的改进建议。

应广大读者的建议和要求，我们从“弗布克岗位培训手册系列”图书中精选出9本图书，进行了该系列图书的“图解版”改版工作。“图解版”系列在对读者反映的问题和意见进行充分考虑和研究的基础上，重点针对9种岗位的工作事项、操作规范、知识要点等内容进行程序化、图表化处理，以使书中内容更加细化易查、简单易用、规范易行。

这9本图书分别针对以下工作岗位。

➤ 收银岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“收银员”、“收银人员”等。

➤ 出纳岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“出纳”、“出纳员”、“现金出纳”、“银行出纳”等。

➤ 采购岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“采购人员”、“采购专员”、“买手”、“采购员”等。

➤ 快递岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“快递人员”、

“快递员”、“快件收派员”、“速运员”等。

➤ 秘书岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“秘书”、“助理”、“文秘”、“办公室文员”等。

➤ 仓管岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“仓管员”、“仓库管理员”、“库管”、“库工”、“库管员”等。

➤ 导购岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“导购员”、“终端业务员”、“导购”、“售货员”、“营业员”等。

➤ 促销岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“促销员”、“临时促销员”、“临促”、“促销专员”、“助销员”等。

➤ 销售岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“销售员”、“业务员”、“推销员”、“客户代表”、“销售代表”、“销售顾问”、“电话销售”等。

改版后的“图解版”以工作事项为核心，细化每个岗位的工作大项，并分解每个大项至具体的工作小项，不仅能使读者知道自己要干什么，还能让读者知道怎么干，从而助其快速成长为高效能的职场人士。

前言

《导购员岗位培训手册——导购员应知应会的9大工作事项和82个工作小项（图解版）》是“弗布克岗位培训手册系列”中的一本。本书以导购员岗位的工作事项为中心，首先列出该岗位的工作大项和基本的岗位要求，然后分章讲述每个大事项所包含的工作小项。对每个小事项，本书又分工作步骤、工作知识、注意事项、方法技巧、实战案例与范例等模块进行讲解，有针对性地为读者提供对具体事件和具体问题的解决范例。

一、本书有哪些优势

1. 人、岗、事密切结合

本书将导购员与岗位、工作事项紧密结合，直击导购员面临的困难和亟待解决的问题，是读者自我充电的有效工具。

2. 知识导图把控工作事项

为了让每个大事项中的小事项清晰可见，本书在每章前面都放置了工作事项知识导图，尽量细化事项内容，便于读者从整体上把握。

3. 问题字典便于易查易用

本书对导购工作规范、知识要点的图解处理，就像一本细化易查、简单易用的问题字典一样，方便读者随时查阅，为解决导购工作中的问题节约大量的时间，提高工作效能。

4. 真招、实招搭乘“直通车”

本书针对导购人员在实际操作中所有可能遇到的工作问题，采取切实可行、真正可靠的方法加以解决，提供真招、实招，让读者搭乘“直通车”，为读者省去“平行思考”和“举一反三”的麻烦。

二、如何应用本书

1. 为导购新人快速胜任该岗位做足准备

如果你刚刚踏上导购工作岗位：首先，本书为你明确了导购工作中的各类工作大项和每个大事项中的工作小项，从中你可以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，针对导购工作中的每件事是如何处理的，本书将为你提供具体的步骤和规范；最后，书中提供的处理问题的方法和技巧，将为你的职业能力和岗位能力的提高以及职务的提升奠定坚实的基础。

2. 为有经验的导购员提升工作效能提供解决方案

如果你已经在导购岗位上工作了很长一段时间，却迟迟未获得晋升的机会，而且总觉

得工作中存在这样或那样的问题。此时，你可以比照书中给出的事项检查自身，从而找到工作中的疏漏，找到自己与同事的差距，进而有针对性地提升自己的工作效能，获得职务的提升或薪酬的提高。

3. 为导购岗位的管理人员提供培训下属员工的方案

如果你是导购岗位的主管或高层管理人员，那么本书可以作为你培训员工或提供给员工让其进行自我培训的教材。

4. 为企业管理人员提供导购岗位分析、员工考核与薪酬确定的依据

本书中确定的工作事项、执行规范等还可以作为主管或者高层管理人员对导购员进行绩效考核和薪酬确定的依据，同时也可为人力资源管理人员提供导购岗位说明书的具体内容。

在本书编写的过程中，杨扬、郁延娜、付珊珊、孙宗坤负责资料的收集和整理，肖凤姣负责全部图表的制作，邓长发、廖应涵、王建霞、庄惠欢、赖小丽、王玉凤、李苏洋、任玉珍负责图表的编排，刘文军负责第一章、第二章、第三章、第四章的编写和修订，张小琴负责第五章、第六章、第七章、第八章的编写和修订，郭维庆负责第九章、第十章的编写和修订，全书由刘伟统撰定稿。

目 录

第一章 导购员的具体工作事项	1
第一节 导购员的9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	5
六、成交与顾客服务	5
七、信息收集与分析	5
八、交接班及异常处理	6
九、结束营业	6
第二节 导购员应了解的8项知识	7
一、了解企业	7
二、了解行业知识及常用术语	8
三、了解要销售的商品	11
四、了解竞争企业及商品	17
五、了解现场售点知识	19
六、了解导购工作规范	20
七、了解顾客及其购买心理	28
八、了解企业销售政策及促销活动内容	30
第二章 准备营业.....	31
第一节 营业前的个人准备应知应会的2个工作小项	33
一、着装准备	33
二、仪容和举止准备	36
第二节 营业前的工作准备应知应会的4个工作小项	38
一、参加早例会	38

二、检查所销售商品	39
三、清理营业环境	40
四、摆放助销用品	41
第三章 吸引与接触顾客	43
第一节 吸引顾客应知应会的 4 个工作小项	45
一、知道商品陈列的原则	45
二、用不同的陈列方式吸引顾客	50
三、用不同的陈列技巧吸引顾客	56
四、用其他方式吸引顾客	58
第二节 了解顾客应知应会的 3 个工作小项	63
一、了解顾客购买决策心理	64
二、分析顾客类型	71
三、知道不同顾客的消费习惯差异	72
第三节 初步接触顾客应知应会的 2 个工作小项	84
一、选择好接触顾客的时机	84
二、使用不同的迎接方法和技巧	87
第四章 商品推介	93
第一节 商品解说应知应会的 4 个工作小项	95
一、分析商品	95
二、准备并演练解说词	99
三、利用数据和图表	102
四、提供有力证据	104
第二节 现场演示应知应会的 4 个工作小项	105
一、演示准备	105
二、进行现场演示	109
三、让顾客参与示范	112
四、讲解商品卖点	113
第三节 推销商品应知应会的 5 个工作小项	114
一、不要与顾客争辩	114
二、不要贬低竞争品	116

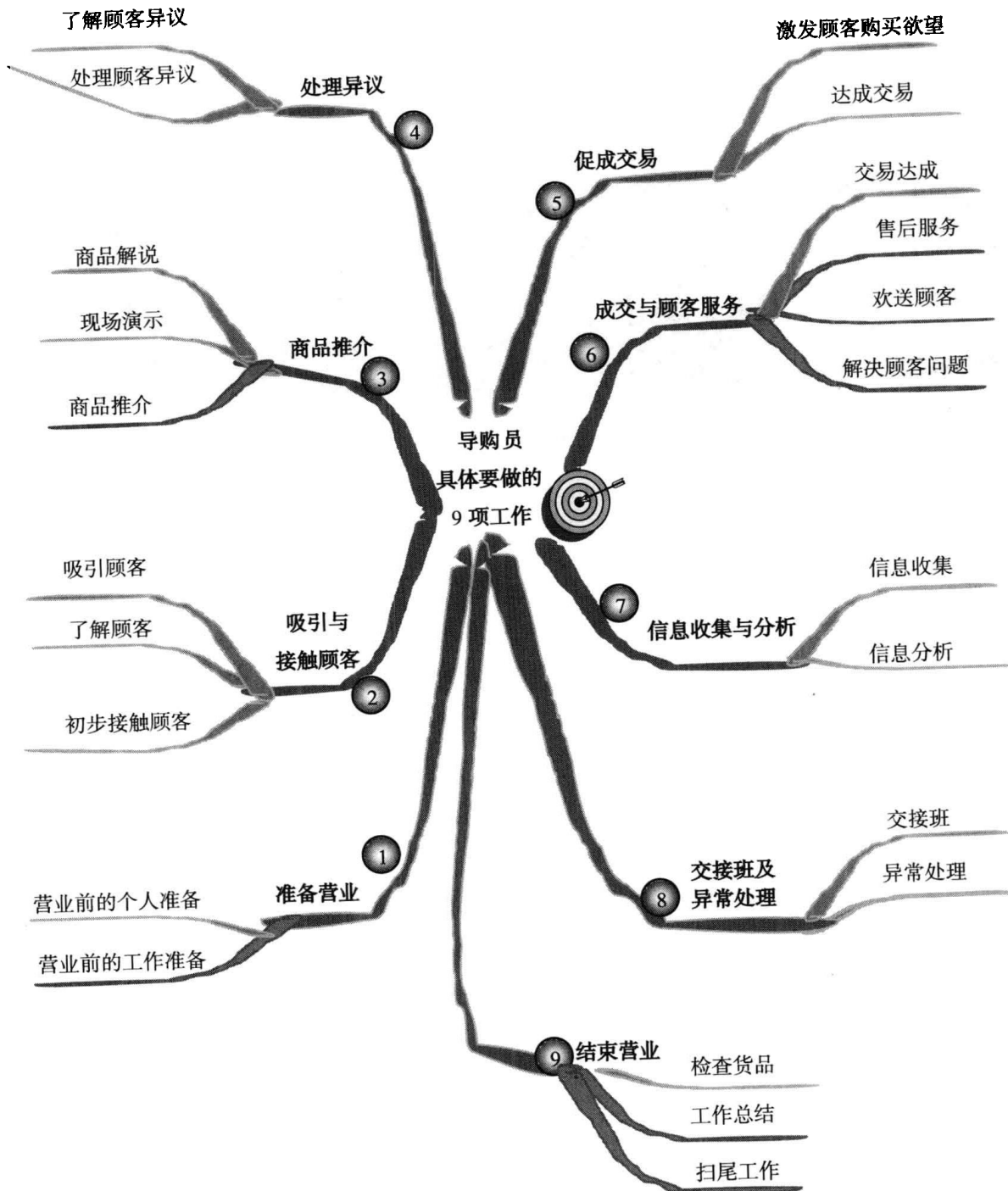
三、不要夸大宣传	117
四、把商品特性转化为顾客利益	118
五、发掘顾客的真实需求	119
第五章 处理异议	129
第一节 了解顾客异议应知应会的 2 个工作小项	131
一、分析顾客产生异议的原因	131
二、识别顾客异议的真伪	137
第二节 处理顾客异议应知应会的 4 个工作小项	139
一、了解处理顾客异议的流程	139
二、知道处理顾客异议的方法	145
三、妥善处理顾客的价格异议	149
四、预防异议的产生	153
第六章 促成交易	155
第一节 激发顾客购买欲望应知应会的 3 个工作小项	157
一、巧用促销策略	157
二、FABE 利益销售	159
三、比较同类商品	159
第二节 达成交易应知应会的 3 个工作小项	162
一、识别顾客购买信号	162
二、巧用成交方法	164
三、促使及早成交	174
第七章 成交与顾客服务	179
第一节 交易达成应知应会的 4 个工作小项	181
一、确认购买	181
二、安排付款与收银	182
三、附加销售	185
四、商品清点与包装	189
第二节 售后服务应知应会的 2 个工作小项	190
一、了解售后服务内容	190

二、安排售后服务	192
第三节 欢送顾客应知应会的 3 个工作小项	194
一、欢送已购买顾客	195
二、欢送未购买顾客	196
三、不冷落顾客	197
第四节 解决顾客问题应知应会的 3 个工作小项	198
一、处理顾客的投诉	198
二、处理顾客退换货	206
三、应对顾客的错误	211
第八章 信息收集与分析	215
第一节 信息收集应知应会的 5 个工作小项	217
一、收集顾客相关信息	217
二、建立顾客档案	219
三、收集竞争者信息	220
四、收集卖场对公司品牌的信息	222
五、收集卖场的销售和库存信息	223
第二节 信息分析应知应会的 4 个工作小项	224
一、同类品牌信息分析	224
二、竞争品牌活动分析	225
三、顾客购买分析	227
四、本品牌信息分析	228
第九章 交接班及异常处理	231
第一节 交接班应知应会的 3 个工作小项	233
一、更换工作服	233
二、商品清点	234
三、货款清点	234
第二节 异常处理应知应会的 7 个工作小项	236
一、处理暂时缺货	236
二、处理突然停电	237
三、应对突然患病顾客	237

四、处理与防范行窃	238
五、处理抢劫	241
六、处理与预防火灾	243
七、处理儿童走失情况	244
第十章 结束营业	245
第一节 检查货品应知应会的 4 个工作小项	247
一、清点、摆放商品	247
二、酌情增补货品	247
三、存货管理	248
四、处理残损商品	250
第二节 工作总结应知应会的 3 个工作小项	250
一、填写销售日报表	250
二、整理销货单与登记账簿	252
三、总结经验，提出合理化建议	252
第三节 扫尾工作应知应会的 4 个工作小项	254
一、站好最后一班岗	254
二、检查安全措施	255
三、班后留言	255
四、参加晚例会	257

第一章

导购员的具体工作事项



第一节 导购员的9大工作事项

导购员就是在零售终端引导或指导消费者选择商品、购买商品以促进销售的人员。导购员的专业意见，往往会在某种程度上影响购买者的决策。其具体的工作内容主要包括以下9大事项。

一、准备营业

（一）营业前的个人准备

1. 着装准备

导购员要依照着装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

导购员在营业前要做好迎接顾客的准备，如外在形象、行为举止及迎客姿势等是否规范、符合要求。

（二）营业前的工作准备

1. 参加早例会

参加导购员工作例会，了解当天的工作内容、任务、促销活动等，为开展新一天的工作做好准备。

2. 检查所销售的商品

检查所销售的商品是否完好、充足，有问题时及时处理。

3. 清理营业环境

清理商场的外部 and 内部环境，以营造良好的购物氛围。

4. 摆放助销用品

摆放赠品、宣传品等助销用品，以吸引顾客注意。

二、吸引与接触顾客

（一）吸引顾客

导购员应知道如何通过商品陈列来吸引顾客注意，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

导购员要了解顾客在购买商品过程中的心理变化，分析顾客类型，知道不同顾客的消费习惯和消费方式的差异。

（三）初步接触顾客

导购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

商品推介工作主要包括商品解说和现场演示，同时要注意商品推介中容易发生的问题。

（一）商品解说

导购员应掌握解说商品的方法与技巧，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

导购员应了解在商品推介过程中常见的错误，避免这些错误发生在自己身上。

四、处理异议

（一）了解顾客异议

遇到顾客提出异议时，导购员应先分析顾客产生异议的原因，辨别顾客异议的真伪并选择合适的处理方法。

（二）处理顾客异议

导购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）激发顾客购买欲望

导购员在进行商品推介和异议处理后，还应通过运用促销策略、FABE 利益销售、比较同类商品等方式激发顾客的购买欲望，促进交易的达成。

（二）达成交易

导购员要通过观察顾客的行为举止和动作表情来识别顾客的购买信号，针对不同的顾客采用不同的成交方法，促使顾客及早成交。

六、成交与顾客服务

（一）交易达成

当顾客表示出购买意向后，导购员应做好以下 4 项工作：再次确认购买，安排顾客付款与收银，进行附加销售，对商品进行必要的清点与包装。

（二）售后服务

导购员要了解每一件商品的售后服务承诺，知晓卖场的售后服务规定，安排相关人员为顾客做好售后服务工作，以赢得顾客的信任。

（三）欢送顾客

在顾客购买到称心的商品后，导购员要做好欢送工作，以赢得顾客的好感，争取回头客；对于那些没有购买商品的顾客，导购员同样不能怠慢，要热情相送，培养自己的潜在顾客。

另外，无论在忙时还是闲时，导购员都要对顾客有礼有节，做好自己的本职工作，不要冷落顾客。

（四）解决顾客问题

妥善解决顾客的问题，主要是处理好顾客的抱怨、投诉和退换货工作。导购员应在制度规定的范围内做好顾客的接待工作，化解顾客的怨气，尽量消除顾客的不满情绪。

另外，在卖场中，导购员还会遇到顾客不小心打碎、弄脏商品等意外情况，这时，导购员应本着“服务顾客”的原则，按照相关规定与管理人员一起妥善处理此类意外情况。

七、信息收集与分析

（一）信息收集

导购员应了解需收集信息的类型，掌握收集信息的途径。应该收集的信息包括顾客的