

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

掌握工作技能 把握工作机会

普华经管职业技能培训系列

滕宝红 李建华 / 主编

商场导购员

技能手册



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

普华经管职业技能培训系列

商场导购员技能手册

滕宝红 李建华 主编

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

商场导购员技能手册 / 滕宝红, 李建华主编. —北京:
人民邮电出版社, 2009.6

(普华经管职业技能培训系列)

ISBN 978-7-115-19952-2

I. 商… II. ①滕…②李… III. 商店—商业服务—技术
培训—手册 IV. F718-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第071867号

内 容 提 要

本书从一名合格的导购员应具备的素质要求、导购工作的服务规范、导购员岗位职责及行为规范等方面入手,深入浅出地阐述了导购员服务工作中必备的基本知识,以及导购服务所涉及的技能。全文通俗易懂、图文并茂,便于读者学习和使用。

本书不仅可作为商场、超市、零售企业、专卖店对导购人员进行培训的教材,也可作为进城务工人员从事导购员工作的自学用书。

普华经管职业技能培训系列

商场导购员技能手册

◆ 主 编 滕宝红 李建华

责任编辑 王飞龙

执行编辑 代新梅

◆ 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>

北京艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 880×1230 1/32

印张: 4.75

2009年6月第1版

字数: 110千字

2009年6月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-19952-2/F

定 价: 15.00元

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

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

全球金融风暴的袭击，让珠三角地区和东南沿海地区的一些企业进入“寒冬”，用工市场的萎缩，导致越来越多的进城务工人员加入到寻找工作的大军。部分进城务工人员失去工作，看似根源在金融危机，然而这和进城务工人员自身缺乏过硬的劳动技能也不无关系。改革开放三十多年过去了，很多企业在产业结构、设备门类、资本组成和营销方式等方面都发生了翻天覆地的变化，而部分进城务工人员就其职业技能而言，并没有发生质的飞跃。大部分进城务工人员只是中学毕业，有的甚至只是小学毕业，这些都决定了他们应对外来风险的能力不高。另外，由于相关部门一直疏于对他们的就业培训，所以危机一来，首当其冲的受影响者自然就是他们。

那么作为进城务工人员，面对如此严峻的就业形势，该如何圆自己的“就业梦”呢？

一般而言，进城务工人员可选择一些不需要太多文化知识、进入门槛较低的行业。所以，商场导购员成为许多进城务工人员的选择。在销售现场，面对顾客，导购员是一名推销员，需要和顾客进行面对面的沟通，向顾客介绍产品，回答顾客提出的疑问，引导顾客做出购买决定。虽然把商品卖出去是导购员的职责，但成为一名好的导购员不只是把商品卖出去这么简单。站在顾客的角度，一名好的导购员能向顾客提供丰富的商品信息、合理的购买建议、正确的商品使用和维修方法。站在企业的角度，导购员不仅要向顾客销售商品，更要通过在卖场与消费者的交流向消费者宣传本品牌商品并树立企业形象，提高品牌知名度。

所以，要想做好导购员必须具备一定的基础知识和业务技能。《商场导购员技能手册》一书从商场导购员从业所需的角色定位、

职业规范、礼貌礼仪等方面入手，深入浅出地阐述了商场导购工作中必备的知识，如商品知识、顾客常识、沟通常识等，导购过程中的各项事务，如准备工作、商品陈列、商品验收及保管、商品盘点、交接班等；同时，对于商场导购工作中所涉及的商品介绍、异议应对、服装导购、家电导购等进行了有针对性的介绍。作者希望广大读者在阅读后能将书中内容学以致用，迅速适应导购工作，并在工作中不断完善和充实自己。

总之，《商场导购员技能手册》一书本着学习与使用结合的原则，突出了职业教育的特点，体例简明、通俗易懂。本书不仅可作为商场、超市、零售企业、专卖店对导购人员进行培训的教材，也可作为进城务工人员从事导购员这一岗位的自学用书。

目 录

第一章 导读	1
一、学习指导流程	1
二、求职应聘指导	2
第二章 导购岗位描述	4
第一节 导购员角色定位	5
一、工作职责	5
二、任职要求	6
三、角色认知	7
四、能力要求	8
第二节 导购员职业规范	9
一、爱岗敬业	10
二、诚信守纪	10
三、强烈的事业心	11
四、良好的服务意识	12
五、积极服务的心态	13
第三节 导购员礼貌礼仪	13
一、仪表礼仪	13
二、妆容礼仪	14
三、表情礼仪	15
四、姿态礼仪	15
五、语言礼仪	16
第三章 导购员必备知识	18
第一节 商品知识	19
一、了解商品基本知识	19
二、获取商品知识途径	21
三、把握商品销售要点	23
四、熟悉销售商品分类	23

第二节 顾客常识	24
一、分析顾客类型	24
二、顾客购买动机	27
三、顾客购买心理	29
第三节 沟通常识	31
一、导购语言运用	31
二、导购沟通技巧	34
第四章 导购必备技能	38
第一节 导购准备工作	39
一、上岗前准备	39
二、销售用品检查	40
三、清洁卫生	42
四、清洁装饰品	42
五、灯泡照明设计	43
六、销售时机等待	44
第二节 商品陈列	46
一、商品陈列原则	46
二、商品陈列方法	54
三、商品组合排列	57
四、陈列设备应用	58
五、商品陈列注意事项	59
六、卖场橱窗布置	60
第三节 商品验收及保管	63
一、商品验收的步骤	63
二、商品存货管理	64
第四节 商品盘点管理	65
一、盘点方法	66
二、盘点防损	66
三、盘点需注意事项	67
第五节 交接班工作	67
一、工作交接	67
二、更换工作服	68

三、验货补货	68
四、检查价签	68
第五章 导购操作技巧	69
第一节 商品介绍技巧	70
一、针对顾客需要介绍商品	70
二、针对商品特点介绍商品	75
三、侧重商品用途介绍商品	76
四、介绍新商品应各有侧重	77
五、介绍进口商品要实事求是	77
六、介绍滞销商品要有针对性	78
七、用商品演示加深顾客认识	78
第二节 异议应对技巧	85
一、顾客异议因素	85
二、解读顾客异议	86
三、顾客异议处理态度	88
四、顾客异议处理时机	91
五、顾客异议处理技巧	92
六、顾客异议处理策略	98
七、建立顾客异议资料库	99
第三节 服装导购实务	100
一、服装介绍	101
二、服装展示	102
三、试衣服务	105
四、服装导购要点	106
第四节 家电导购实务	110
一、电视机导购	110
二、DVD机导购	112
三、洗衣机导购	114
四、空调机导购	118
五、电冰箱导购	120
六、手机导购	121
七、数码相机导购	123

附录 测试题与求职指导	127
一、技能测试	127
二、求职黄页	131
参考文献	137

第一章 导读

一、学习指导流程

岗位培训学习指导	求职人员学习指导	上岗人员学习指导
参加培训 ↓ 看书预习 ↓ 讲师授课 ↓ 课堂练习 ↓ 模拟测试 ↓ 培训证明 ↓ 推荐上岗	购书学习，进入角色 ↓ 对照自己，了解岗位 ↓ 学习技能，加强练习 ↓ 自我检测，应聘求职	购书学习（岗前学习） ↓ 对照岗位，增补不足 ↓ 强化技能，提升能力 ↓ 自我检测，上岗应用

二、求职应聘指导

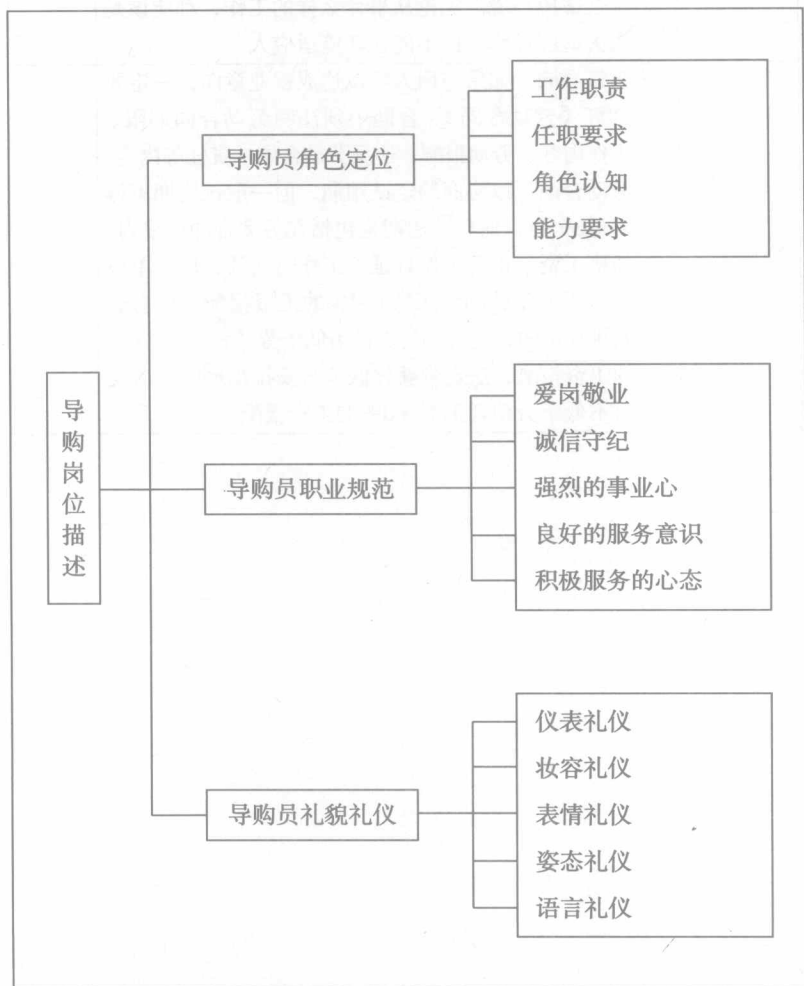
项目	内容	备注
受训学习	※ 进城务工人员在接受培训前，首先应先进行市场分析，根据自身的实际选择就业前景较好的工种和岗位 ※ 如果自身没有一技之长，可参加劳动保障部门开展的职业技能培训，以取得相应的职业技能资格 ※ 各地政府和有关部门都有许多针对性的培训工程，并有许多优惠政策，读者在参加培训时，可以对相关情况进行详细了解 ※ 如果自身已有一技之长，最好先取得相应的职业资格证书，这样更能得到社会的认可，有利于找到适合的工作	
求职捷径	※ 根据自身的求职意向，登录相关网站浏览用工信息 ※ 前往所在城市的劳动保障部门和人才交流中心，那里有大量的用工信息 ※ 通过当地的劳动中介市场（机构）或人事部门主管的职业介绍机构介绍就业 ※ 通过社会团体、街道、社区等举办的社会职业介绍机构介绍就业 ※ 通过亲朋好友介绍工作 ※ 通过报纸、电台等媒体了解用工信息	
陷阱规避	※ 不要轻信招聘广告和招工信息上的承诺，要注意辨别信息的真假 ※ 找工作要到正规的职业介绍机构，避免上当受骗。到职业介绍机构求职，首先应查看该机构是否有劳动保障部门颁发的《职业介绍许可证》 ※ 接到用人单位录用通知以后，要到该单位进行实地考察 ※ 如果是亲朋好友介绍，也要加强维护自身合法权益的意识，防止被骗	

(续表)

项目	内容	备注
找工技巧	※ 薪酬要求应合理。若薪酬待遇要求过高,会使企业成本上升,从而减少用工数量 ※ 不要频繁跳槽。找到工作后,不要频繁跳槽,认真学习好岗位职业技能知识,不断提升自身水平 ※ 学会适应环境。无论从事什么样的工作,都应该是人去适应环境,而不能让环境适应人	
权益维护	※ 签订合同。如果与用人单位达成就业意向,一定要签订《劳动合同》。合同中须注明劳动合同期限、工作内容、劳动报酬、违反劳动合同的责任等内容。劳动合同可以协商约定试用期,但一般试用期不得超过6个月,而且试用期也包括在劳动合同期限内 ※ 加班工资。正常工作日延长工作时间的,用人单位支付不低于劳动者工资150%的工资报酬;休息日安排加班的,用人单位支付不低于劳动者工资200%的工资报酬;法定带薪休假日安排加班的,应支付不低于劳动者工资300%的工资报酬	

第二章 导购岗位描述

【章前导读】



第一节 导购员角色定位

导购员是指零售企业中通过服务引导顾客购买,促进产品销售的人员。导购员销售的不仅仅是商品,还有服务,更包含企业对顾客的承诺。

随着零售企业的发展和竞争的加剧,市场对导购员的需求越来越大,同时要求也越来越高。

一、工作职责

(一) 产品陈列

导购员要做好卖场的产品陈列和POP(卖场广告)维护工作,保持产品与促销用品的整洁和标准化陈列。

(二) 产品销售

1. 导购员在卖场要时刻保持良好的服务心态,营造安全、舒适的购买环境,积极向顾客推介,帮助其正确选择能够满足需求的商品。

2. 导购员应利用各种销售和服务技巧营造卖场气氛,提高顾客的购买欲望,增加产品的销量。

(三) 品牌宣传

1. 导购员可在卖场派发本品牌和商场的各种宣传资料及促销品。

2. 导购员可通过在卖场与顾客的交流向顾客宣传本品牌产品和树立企业形象,提高品牌知名度。

(四) 收集信息

1. 导购员需收集顾客对产品的期望和建议,妥善处理顾客抱怨或异议,并及时向上级汇报。

2. 导购员需收集竞争品牌的产品、价格和市场活动等信息,及时向上级汇报。

3. 导购员需收集卖场对公司品牌的要求和建议,及时向上级汇报,与卖场建立并保持良好的关系,获得最佳的宣传和促销支持。

4. 导购员应了解卖场的销售、库存情况和补货要求,及时向上级和经销商反映。

（五）填写报表

导购员应完成日、周、月销售报表及其他报表填写等各项行政工作，并按时上交店长。

（六）其他

导购员应完成店长及主管交办的临时任务及卖场安排的其他有关工作。

二、任职要求

（一）全身心地投入工作

每一位导购员都应有主人翁精神，把自己看成是企业的一部分，积极参与商场的工作，时刻保持高昂的士气。

（二）坚持微笑服务

导购员面对顾客须注意随时保持微笑（如图2-1所示），态度要自然坦诚、亲切友好。在交谈过程中要心情开朗，充满自信，注意察言观色，和顾客保持眼神交流。无顾客时，表情要自然、活泼、不呆板。



图2-1 导购员微笑待客示意图

（三）使用文明礼貌用语

导购员接待顾客过程中应注意使用文明礼貌用语，例如：“您好”、“欢迎光临”、“请”、“谢谢”、“久等了”、“对不起”、“没关系”、“非

常感谢”、“请慢走”等，可根据顾客对语言的熟悉程度灵活使用普通话或方言。

（四）不断学习，努力提高专业知识和业务能力

熟练掌握企业背景、产品专业知识及销售技巧，对于新产品相关知识，老导购员应在三天内掌握，新导购员应在七天内掌握。

（五）全方位了解市场信息

利用各种机会随时调查市场，了解市场上出现的新技术、新产品、流行资讯及竞争对手的促销手段。

（六）具备良好的心理素质

每一位导购员在面对顾客时都应该信心十足，相信自己可以利用行业知识对顾客进行消费指导。吞吞吐吐、似是而非的推荐是很难获得顾客信任的。

（七）具备良好的应变能力

成功的导购员须具备敏锐的市场触觉，特别是对行业的发展趋势、顾客喜好、竞争对手策略等应有快速的反应能力及应变能力（包括对店内突发事件和顾客投诉的应变处理能力），以提升商场竞争力及确保营业额不断增长。

三、角色认知

（一）形象代言人

导购员与顾客进行的是面对面的沟通，所以，导购员的一举一动、一言一行在顾客的眼中就代表着企业（品牌）的形象，也体现出一家企业（商场）的服务风格与精神面貌。因此，导购员必须时刻想着自己是企业（商场）的代表，时刻注意自己的言行，确保服务质量，使顾客对商场产生信赖感，乐于再次光顾。

（二）服务大使

如今，越来越多的竞争来自于无形服务，一系列服务细节的改善都能获得顾客的好感，从而征服顾客、击败竞争对手、促成交易。所以，导购员必须是服务大使。

（三）信息传播者

导购员对企业和品牌的发展状况要十分熟悉，对商场的特卖、季节优惠等各种促销活动的内容、期限应了如指掌，一旦顾客询问到有关事项，能够给予详细的解答。

（四）生活顾问

一位优秀的导购员不仅要在服务、业绩上有良好的表现，同时还应该是顾客的生活顾问，站在顾客的立场为顾客提供尽可能多的服务。

（五）沟通桥梁

导购员是企业（品牌）与顾客之间沟通的桥梁，既可以把企业和品牌的有关信息传递给顾客，又能够将顾客的意见、建议和希望等信息传达给企业，以便企业生产出更好的产品及制定更好的经营策略和服务策略服务于顾客。

四、能力要求

（一）洞察能力

1. 挖掘变化、适应变化的能力

导购员是在不断变化的竞争环境中工作的，因此，挖掘变化、适应变化的能力是影响导购员业绩的重要因素。

2. 对市场信息的收集和分析能力

导购员提高洞察力的方法除了在实践中积累经验外，还需要加强对市场竞争信息的收集和分析工作。对市场了解深入的导购员自然对市场的变化应对更加自如。

3. 敏锐的观察能力

敏锐的观察能力是导购员深入了解顾客的心理活动，并准确判断顾客特征的必要前提，没有敏锐的观察能力就不可能判断和使用有效的销售技巧。

（二）应变能力

1. 销售过程中可能发生很多意外情况，这就要求导购员具有灵活的头脑、清晰敏捷的思维，能够快速地对分析、综合问题，从而做出冷静、准确的判断，将失误降至最低，在最短时间内使工作恢复正常。