

零售精英锦囊

待客之道

3

建立持久的 关系

诚意
推介

美国零售总会
美国零售学会

顾客服务

吉林科学技术出版社 联合出版
香港万里机构



保证令顾客满意

BUILD A CONTINUING RELATIONSHIP

建立持久 的关系

如何建立持久
的关系

职场精英的必修课

如何建立持久
的关系



如何建立持久
的关系

待客之道 ③

BUILD A CONTINUING RELATIONSHIP

建立持久的关系

美国零售总会 美国零售学会 编写

吉林科学技术出版社

香港万里机构

联合出版

零售精英锦囊——待客之道③

建立持久的关系

零售精英锦囊 编写小组

责任编辑:王维义 周振新

*

吉林科学技术出版社
香港万里机构 联合出版、发行
长春新华印刷厂印刷

*

880×1230 毫米 32 开 3 印张 56 000 字

2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

定价:7.00 元

ISBN 7-5384-2639-6/F·234

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题,可寄本社退换。

社址 长春市人民大街124号 邮编 130021 发行部电话 5677817 5635177

电子信箱 JLKJCBS@public.cc.jl.cn 传真 5635185

前言

零售业在整体经济活动中扮演着重要的角色，并与每个市民的生活息息相关。毋庸置疑，零售业从业人员的待客之道，其实是从一个侧面反映出社会整体教育和文明的程度；而尤其身处前线的员工的服务表现，亦往往是影响到顾客会否留下美好印象而作出日后重访选购的决定要素。正因如此，努力加强在职培训，提高零售业员工服务的整体水平，自然是业界刻不容缓的要事。如果在这方面能做得更有成效，必定大大有助于促进经济发展，增加就业机会及提高城市的形象。

本书由美国国家零售总会，美国国家零售学会组织编写，特别为零售业销售人员制作，里面的概念、例子和技巧练习活动可广泛应用于整个零售业，本书让读者以自学形式学习和练习零售技巧，过程轻松有趣。培训者也可以把这些材料用于从业人员或企业培训课程。

这套丛书的出版，既可以为推动零售业员工与时俱进，努力进修以提高本身专业水平及做好工作而创造条件，亦为有志投身零售业人士提供在加入前的必要准备条件，是一套实用性强、别开生面的良好培训教材。

建立持久的关系



美国国家零售总会的话

美国国家零售总会 (National Retail Federation) 诚意向你推荐零售精英锦囊系列丛书。零售精英锦囊系列丛书以国家技巧标准为基础,从崭新角度制定培训和教育材料,内容涵盖了零售业员工成功及成长的要诀,是全美国零售业雇主所认同的。

我们庆幸能协助零售业率先制定技巧标准,提升业界对员工的期望。零售精英锦囊系列丛书给在职训练重新设定准则,使训练更为有效,而且成果更容易评估。

不论你是大企业或是小公司,学生还是员工,我们都建议你采用这系列丛书,并告诉我们它对你有什么帮助。得到你反映的意见,国家零售总会便能继续制作并改善我们行业所需的教育和培训材料。



Tracy Mullin

美国国家零售总会主席

美国国家零售学会的话

美国国家零售学会 (National Retail Institute) 为国家零售总会旗下一个负责研究和教育的非牟利组织，致力协助下一代零售业员工提高工作技巧，使他们更具竞争力，并可有更多就业机会。

零售精英锦囊系列丛书可帮助零售业员工发展他们所需的技巧，以及利用零售业所提供的各种选择。我们相信这一系列丛书将提升零售业的整体形象和商机，并使零售人才的专业地位和才能获得肯定。



W. R. Howell

J. C. Penny Company 荣誉主席

美国国家零售学会主席

待客之道丛书，是根据矫正及培训中心（Remediation&Training Institute）主席 Robert Taggart 博士所编制的材料写成。矫正及培训中心总部位于美国弗吉尼亚州亚历山德里亚，为非牟利机构，专门开发教育及培训教材、工具、规范课程，以及进行基本研究和课程研讨。

Taggart 博士为全面能力课程的编制者，这个美国政府认可的公用课程，让学习者可按照自己的进度提高能力，内容涵盖中小学程度及所有工作技能。

由卡特政府时期至今，Taggart 博士一直致力为贫民和少数族群（特别是青少年）争取更有利的政策和教育计划。他是一位多产的研究员和作家，亦是一位富有创新精神的社会计划开发者。

目 录

前 言	1
美国国家零售总会的话	3
美国国家零售学会的话	4
零售精英锦囊系列	7
指向成功的路线图：零售技巧标准	9
本书使用方法	12
待客之道的技巧标准	15
第 3 册学习清单	17
获取顾客信任	19
第一课：协助履行厂商的保用条款	22
第二课：了解公司的退货政策	36
第三课：得体地处理顾客投诉	48
第四课：得体地处理顾客投诉（续）	60
第五课：得体地处理顾客投诉（续）	70
总 结	80
答 案	83

零售精英锦囊系列

零售精英锦囊

欢迎阅读零售精英锦囊系列丛书。本系列培训材料是由美国国家零售总会和出版社合作，特别为零售业的售货员而制作的。美国国家零售总会是全世界最大的零售业联合会。零售精英锦囊系列是为以美国国家零售技巧标准（在美国国家零售总会的领导下制定）为目标的培训而设计的。在不同种类、不同规模零售商的协助下，零售精英锦囊系列中的概念、例子和技巧练习活动可广泛应用于整个零售行业。

零售精英锦囊让读者以自学形式学习和练习零售技巧，过程轻松有趣。培训者也可把这些材料用于课堂或企业培训课程。

待客之道是美国国家零售总会技巧标准六大项其中一项。待客之道丛书一共有4本。

待客之道

☐第1册：与顾客初步接触

☒第2册：满足顾客的需要

☐第3册：建立持久的关系

☐第4册：提供更完善服务

你可以只选择那些与你工作有关的内容来参阅，也可以读完全套4册，以确保自己得到全面的培训。

指向成功的路线图： 零售技巧标准

技巧标准旨在让工作人员清楚地明白，他们要工作成功，需要知道些什么、做些什么。零售技巧标准说明从事零售业的售货员的任务，以及售货员在执行任务时应该采取的态度。换句话说，工作人员现在有了

一份如路线图般的指引，让他们了解雇主对他们的期望、他们的表现是怎样被评估、以及他们要工作出色，需要学习些什么。



技巧标准还为选择和训练一支熟练的工作队伍提供了基准。雇主使用这些标准来评估应征者适用于其业务的经验和技巧水平。雇

主和培训者使用技巧标准去训练特定行业的人员。培训可以在一个课堂中展开,在就职之前(如在高中、商科学校或大专院校)进行或在职后由雇主为工作人员开办课程。有自学精神的人士,也可利用如本书等资源,训练自己达到技巧标准。

无论是在课堂中学习或者自学,学习零售技巧标准只是行程的开始。在工作 的路途上,与顾客和同事相处的经验,会提高学习者对技巧的理解和掌握。因为每天都会带来新的经验,所以,培训所开展的,会成为一生的学习。如果一个人孜孜不倦地学习,他的成功将会是无可限量的。

零售技巧标准是如何制定出来的?

从 1992 年起,在美国国家零售总会的统筹之下,有数以百计的零售商、培训者 和政府代表参与了零售业技巧标准的制定工作。

首先替售货员制定零售技巧标准,有以下几个原因:

- ◆北美大部分雇员都是通过零售行业进入劳动行列的。
- ◆这些初级职位所需的技巧，也就是帮助雇员成功的技巧，不论在公在私、在零售业或是其它行业，一生受用。
- ◆在目前以服务为主的世界性经济体系，零售商需要招募和维系一支卖力和有竞争能力的零售工作队伍。

这套丛书论述了哪些技巧标准？

零售精英锦囊之为顾客提供贴身服务丛中，论述了以下的零售技巧项目：

- ◆ 与顾客初步接触
- ◆ 与顾客建立关系

与上述技巧有关的主要工作，列于第16~17页的学习清单内。

本书使用方法

《待客之道 3：建立持久的关系》内容分成几课，每一课可在 30 分钟内完成。当中很多课都附有技巧练习。

研究显示，成年人在学习后如马上把技能应用于其实际所需，学习成效就更高。当你读完一课及完成有关的技巧练习后，请把书合上，想想你可以怎样把那些资料应用到你的售货工作上。可能的话，先把技巧应用在工作上，再开始下一课。

学习方式

自学：

找一位辅导员——一位有经验的零售业售货员——作为你的指导者或顾问。当你完成一课后，与辅导员一同检视技巧练习的答案，如果你有问题便提出来讨论。要在新职业中取得成功，请人辅导是极好的方法。

利用第 17 ~ 18 页的学习清单去记录你的进度。你也可以请辅导员在清单上记下你完成技巧练习的日期。在开始申请零售职位时，完成的清单可作为强有力的证据，证明你对学习付出了心力。潜在的雇主会欣赏你在自我提升方面的努力！

在课堂上学习：

在课程进行之际，你和你的导师可以使用学习清单去监察你的进度。导师可以评核你技巧练习的答案，并签署证明你已经成功完成了每一课。

在职培训：

如果你是于在职培训中用到本书的话，学习清单可以有两个方法使用。

其一，你的上司或同事可以观察你的行动，在你成功地展示了特定的技巧或行为时，在清单上记下日期。如果再加上一段简短的文字，描述你如何展示技巧，这更可作为检讨表现的讨论材料。