

《现代超市求职/上岗指南》丛书

如何做一名 优秀的导购员

RU HE ZUO YI MING YOU XIU
DE DAO GOU YUAN

《现代超市求职/上岗指南》编委会 主编



廣東省出版集團
廣東人民出版社

《现代超市求职/上岗指南》丛书

F717
12-C2

如何做一名 优秀的导购员

RU HE ZUO YI MING YOU XIU
DE DAO GOU YUAN

《现代超市求职/上岗指南》编委会 主编

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做一名优秀的导购员 / 《现代超市求职·上岗指南》
编委会主编. —广州: 广东经济出版社, 2006.5

(现代超市求职/上岗指南丛书)

ISBN 7-80728-297-5

I. 如… II. 现… III. 超级市场—销售—商业服务—指南 IV. F717.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 040111 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东金冠科技发展有限公司 (广州市黄埔区南岗云埔工业区骏丰路 111 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	8.25
字数	163 000 字
版次	2006 年 5 月第 1 版
印次	2006 年 5 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-297-5 / F·1397
定价	全套 (1—4 册) 定价 72.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

·版权所有 翻印必究·

前 言

零售业将是 21 世纪最赚钱的行业之一，而中国将是零售业竞争的主战场。我们迎来了“零售业时代”，同时也进入了一个机遇和挑战并存的战场。目前，仅深圳市就有 10.26 万个零售网点，而且，自 2004 年 12 月 11 日国家商务部开放以来，仅 2005 年就挤进外商零售企业 1027 家。

随着零售业的进一步发展壮大，大量的职位和优厚的待遇吸引了众多的求职者。要想在应聘时得心应手，同时在新的岗位上游刃有余，就必须经过系统培训与实践，这不仅是零售业多元化的要求，也是零售业自身发展的需要，更重要的是求职者职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的需要。

鉴于目前市面上关于超市培训方面的书籍良莠不齐、优劣难辨，而现场培训课程受时间、地点等诸多限制，为了解决这一难题，我们组织编撰了“现代超市求职 / 上岗指南”丛书。

“现代超市求职 / 上岗指南”丛书以提升“软产品”——服务质量为目的，按岗位来设计培训。阐述各岗位必备的素质要求、工作职责、技能要求，并以此为中心，循序渐进、由浅入深地探讨各岗位工作实务的操作流程、工作技巧及应注意事项。

本丛书共为六个岗位设计，具体为，第一辑：《如何做一名优秀的店长》、《如何做一名优秀的营业员》；第二辑：《如何做一名优秀的导购员》、《如何做一名优秀的收银员》、《如何做一名优秀的客服员》、《如何做一名优秀的促销员》。

《如何做一名优秀的导购员》一书共分 7 个部分。包括：任职资格要求、导购必备知识、导购必备技能、导购沟通技巧、现场导购演示、异议抱怨处理、导购职业生涯规划。

通过本书，可以提高导购员的工作效率及效果。全书语言简洁、条理清晰，通俗易懂，是导购员提升自我的重要保障。

“现代超市求职 / 上岗指南”丛书编撰者有著名商业企业具实际操作经验的管理者和商业管理咨询机构的著名顾问，他们是：金娟、方敏、徐霞、杨春、梁冬梅、宁小军、王建伟、刘珍、刘作良、乔仁平、马锋、朱霖、吴定兵、罗伟钊、黄飞、畅芳、郝变英、张智通、滕宝红。

《现代超市求职 / 上岗指南》编委会

目 录

CONTENTS

第 1 章 任职资格要求

第 1 节	角色定位	3
	定位一：工作职责	4
	定位二：任职要求	5
	定位三：角色认知	7
第 2 节	礼仪规范	9
	规范一：仪容美	9
	规范二：行为美	11
	规范三：语言美	12
	规范四：情绪美	13
第 3 节	素质要求	14
	素质一：良好的职业素养	14

优秀的导购员

素质二：强烈的事业心	15
素质三：良好的服务意识	15
素质四：积极的服务心态	17
第4节 能力要求	19
要求一：洞察能力	19
要求二：应变能力	20
要求三：表达能力	20

第2章 导购必备知识

第1节 了解商品	27
一、了解商品基本知识	27
二、获取商品知识途径	32
三、把握商品销售要点	34
四、熟悉销售商品分类	35
第2节 了解顾客	37
一、分析顾客类型	37
二、顾客购买动机	41
三、顾客购买心理	44
🔗 相关链接	
服装常见熨烫洗涤标志	47

附录 工具表单

表 2-1 销售日报表	51
表 2-2 竞品销售日报表	52
表 2-3 销售周报表	53
表 2-4 市场信息周报	54

第 3 章 导购必备技能

第 1 节 准备工作	57
一、上岗前的准备	57
二、销售用品检查	59
三、营业环境整理	62
四、销售时机等待	63
第 2 节 商品的陈列	67
一、陈列的原则	67
二、陈列方法	69
三、陈列技巧	71
四、陈列应注意事项	72
第 3 节 商品验收及保管	73
一、商品验收步骤	73
二、商品存货管理内容	75

第4节 商品的盘点	78
一、盘点的方法	78
二、盘点防损	79
三、盘点需注意事项	80
第5节 交接班工作	81
一、工作交接	81
二、更换工作服	82
三、验货补货	82
四、检查价签	82
相关链接	
让女装陈列更审美化	84
附录 工具表单	
表3-1 导购员仪容自检表	91
表3-2 卖场环境自查表	92
表3-3 早会内容分析表	93

第4章 导购沟通技巧

第1节 导购的语言艺术	97
一、导购用语的基本原则	97
二、服务用语的正确使用	99

三、声音的表现及运用	101
第2节 与顾客沟通的技巧	103
一、沟通的原则	103
二、沟通的时机	105
三、沟通技巧	105
相关链接	
好听的与不好听的语言	110

第5章 现场导购演示

第1节 服装导购	113
一、服装的介绍	113
二、服装的展示	115
三、试衣服务	120
四、服装导购要点	123
第2节 家电导购	132
一、电视机导购	132
二、DVD机导购	134
三、洗衣机导购	139
四、空调机导购	144
五、电冰箱导购	147

六、手机导购	153
--------------	-----

七、数码相机导购	156
----------------	-----

☞ 相关链接

洗衣机常用术语	161
---------------	-----

空调常用专业术语	163
----------------	-----

空调型号标记	164
--------------	-----

根据需要选择空调种类	165
------------------	-----

第6章 异议抱怨处理

第1节 处理顾客异议	169
------------------	-----

一、顾客异议因素	169
----------------	-----

二、处理顾客异议步骤	170
------------------	-----

三、处理顾客异议方法	171
------------------	-----

四、处理顾客异议技巧	174
------------------	-----

第2节 处理顾客抱怨	182
------------------	-----

一、商品质量抱怨处理	182
------------------	-----

二、索赔问题的具体处理	182
-------------------	-----

三、平息愤怒步骤	183
----------------	-----

☞ 相关链接

× × 超市的 58 项便民服务	187
------------------------	-----

抱怨处理“禁句”	194
导购员常遇异议及其处理方法	198
顾客抱怨问题解疑	200

附录 工具表单

表 6-1 顾客抱怨事件记录卡	202
表 6-2 顾客抱怨处理办法申请表	203
表 6-3 顾客抱怨处理通知书	204
表 6-4 异常调查报告表	205
表 6-5 抱怨记录单	206
表 6-6 抱怨处理单(一)	207
表 6-7 抱怨处理单(二)	208
表 6-8 导购员处理价格抱怨能力测试	209
表 6-9 顾客资料记录表	211

第 7 章 导购职业生涯规划

第 1 节 导购员的招聘	215
一、导购工作特点	215
二、招聘的渠道	217
三、招聘程序及要求	218

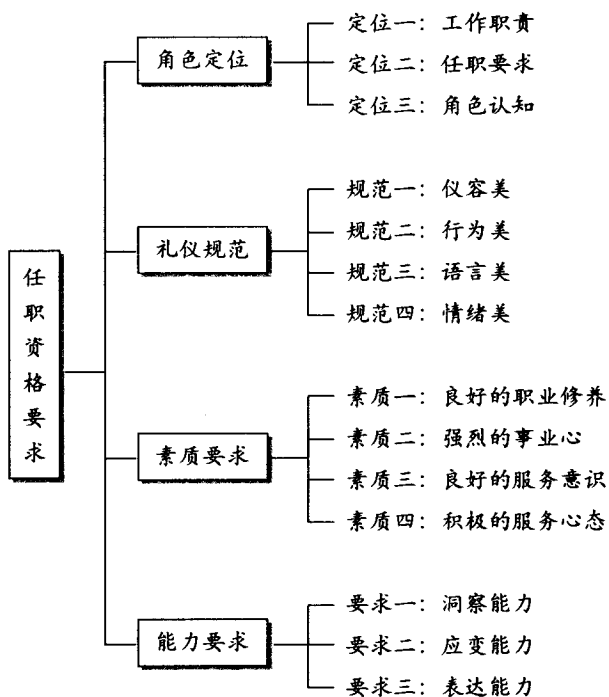
第2节 导购员的培训	221
一、培训的内容	221
二、培训的过程	224
三、培训的意义	226
第3节 导购员的考核	228
一、考核含义与内容	228
二、考核方法	229
三、绩效考核程序	230
四、考核的意义与作用	231
第4节 导购员自我管理	234
一、自我培训	234
二、自我解压	240
☞ 相关链接	
导购员的十大成功要素	245
西门子公司的导购员管理	250
× × 超市导购员考核制度	252

第 1 章

任职资格要求

- 角色定位
- 礼仪规范
- 素质要求
- 能力要求

任职资格要求示意图



第1节

角色定位

导购员是指零售企业通过服务引导顾客购买,促进产品销售的人员,是一种既普通又重要的职业。因为导购员销售的不仅仅是商品,还有服务,更有企业对顾客的承诺。

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。

即时播报

据调查,一个100平方米的店需用导购员25~30名,3千个店的需求名额是10万名以上。(广州市2006年3月开业的亚洲最大的卖场预计服装经营面积约10万平方米,对导购员的需求量可达3万人以上。)

所以要想成为一名优秀的导购员,首先就得认清自己的角色。

定位一：工作职责

➤ 产品陈列

做好卖场生动化、产品陈列和 POP 的维护工作，保持产品与促销用品的整洁和标准化陈列。

➤ 产品销售

- ◆ 在卖场时刻保持良好的服务心态，创造安全舒适的购买环境，积极向消费者推介，帮助其正确选择能满足他们需求的商品。

- ◆ 利用各种销售和服务技巧，营造卖场气氛，提高消费者的购买欲望，增加产品的销售量。

➤ 品牌宣传

- ◆ 在卖场派发本品牌和超市的各种宣传资料和促销品。

- ◆ 通过在卖场与消费者的交流，向消费者宣传本品牌产品和企业形象，提高品牌知名度。

➤ 收集信息

- ◆ 收集顾客对产品的期望和建议，及时妥善地处理顾客的抱怨或异议，并及时向上司汇报。

- ◆ 收集竞争品牌的产品、价格和市场活动等信息，及时向上司汇报。

- ◆ 收集卖场对公司品牌的要求和建议，及时向上司汇报，建立并保持与卖场良好的客情关系，获得最