

《现代超市求职/上岗指南》丛书

# 如何做一名 优秀的促销员

RU HE ZUO YI MING YOU XIU  
DE CU XIAO 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

F 717  
10-C1

# 如何做一名 优秀的促销员

RU HE ZUO YI MING YOU XIU  
DE CU XIAO 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

## 图书在版编目 (CIP) 数据

如何做一名优秀的促销员 / 《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—销售管理—指南  
IV. F717.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 040115 号

|          |                                          |
|----------|------------------------------------------|
| 出版<br>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<br>(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       | 9.25                                     |
| 字数       | 183 000 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 唐朝锋律师、刘红丽律师

·版权所有 翻印必究·

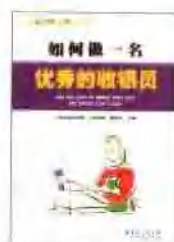
## 内容提要

- 任职资格要求
- 服务礼仪规范
- 促销基本技能
- 卖场促销技能
- 商品促销技巧
- 促销员自我管理
- 促销员培训管理

## 第一辑



## 第二辑



## 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。日前，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》。

《如何做一名优秀的促销员》一书共分7个部分。包括：任职资格要求、服务礼仪规范、促销基本技能、商品促销模式、商品促销技巧、促销员培训管理、促销员自我管理。

本书以销售促进为主线，集中介绍了促销员的素质、能力，对顾客的促销技巧及投诉处理等方面的基本知识及技能。运用理论和实际相结合的手法，让促销生手成为金牌促销员，助你创造不凡的业绩。

“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 基本素质要求 ..... | 3  |
| 要求一：具备道德素质 ..... | 3  |
| 要求二：具备文化素质 ..... | 6  |
| 要求三：具备个体素质 ..... | 9  |
| 第2节 基本能力要求 ..... | 12 |
| 要求一：基础能力 .....   | 12 |
| 要求二：专业能力 .....   | 14 |
| 要求三：发展能力 .....   | 15 |
| 第3节 基本职业准则 ..... | 18 |
| 准则一：诚信 .....     | 18 |
| 准则二：求实 .....     | 20 |
| 准则三：奉公 .....     | 20 |



|              |    |
|--------------|----|
| 准则四：守法 ..... | 21 |
|--------------|----|

## 第2章 服务礼仪规范

|                  |    |
|------------------|----|
| 第1节 促销仪容仪表 ..... | 25 |
| 一、仪表要求 .....     | 25 |
| 二、用品佩戴 .....     | 28 |
| 第2节 促销仪态礼仪 ..... | 30 |
| 一、促销姿势 .....     | 30 |
| 二、待客礼仪 .....     | 32 |
| 三、服务礼仪 .....     | 33 |
| 第3节 促销表情仪态 ..... | 37 |
| 一、眼神 .....       | 37 |
| 二、微笑 .....       | 38 |

## 第3章 促销基本技能

|                  |    |
|------------------|----|
| 第1节 做好促销调查 ..... | 43 |
| 一、促销实务调查 .....   | 43 |
| 二、竞争对手调查 .....   | 45 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 三、消费需求调查 .....     | 45 |
| 四、促销环境调查 .....     | 45 |
| 五、销售服务调查 .....     | 46 |
| 第2节 制定促销计划 .....   | 47 |
| 一、促销要素 .....       | 47 |
| 二、促销目的 .....       | 52 |
| 三、促销对象 .....       | 53 |
| 四、促销时间 .....       | 53 |
| 五、促销商品 .....       | 56 |
| 六、拟订促销主题 .....     | 58 |
| 七、选择促销方式 .....     | 59 |
| 八、促销费用 .....       | 62 |
| 第3节 策划促销活动 .....   | 64 |
| 一、促销活动策划程序 .....   | 64 |
| 二、促销活动策划应注意点 ..... | 68 |
| 第4节 商品促销陈列 .....   | 73 |
| 一、促销陈列原则 .....     | 73 |
| 二、促销陈列方法 .....     | 75 |
| 三、促销陈列技巧 .....     | 79 |
| 四、促销陈列应注意点 .....   | 81 |
| 附录 工具表单            |    |
| 表3-1 促销活动计划表 ..... | 83 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 表 3-2 促销活动时间安排表 ..... | 84 |
| 表 3-3 促销活动计划表 .....   | 85 |
| 表 3-4 促销计划执行表 .....   | 86 |

## 第 4 章 商品促销模式

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第 1 节 促销活动类型 ..... | 89  |
| 一、特价促销 .....       | 89  |
| 二、有奖促销 .....       | 94  |
| 三、样品派送 .....       | 97  |
| 四、服务促销 .....       | 98  |
| 五、公关促销 .....       | 101 |
| 六、短期促销 .....       | 102 |
| 七、长期促销 .....       | 103 |
| 八、其他模式 .....       | 104 |
| 第 2 节 促销活动工具 ..... | 105 |
| 一、优惠券 .....        | 105 |
| 二、样品赠送 .....       | 109 |
| 三、竞赛和抽奖 .....      | 114 |
| 四、免费赠品促销 .....     | 119 |
| 五、附加赠送 .....       | 123 |

|                |     |
|----------------|-----|
| 六、返还促销 .....   | 125 |
| 七、POP 促销 ..... | 130 |
| 八、折价促销 .....   | 136 |
| 九、现场演示 .....   | 139 |
| 十、试吃 .....     | 141 |
| 十一、面对面销售 ..... | 142 |
| 十二、广告促销 .....  | 143 |
| 十三、竞赛活动 .....  | 144 |
| 十四、会员制促销 ..... | 145 |
| 十五、分期付款 .....  | 149 |

#### ☞ 相关链接

《北京市大中型商市场治安保卫管理规定》

|          |     |
|----------|-----|
| 实施 ..... | 153 |
|----------|-----|

#### ☞ 附录 工具表单

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 表 4-1 促销模式比较一览表 .....      | 156 |
| 表 4-2 促销工具效果调查表 .....      | 157 |
| 表 4-3 促销赠品申请表 .....        | 158 |
| 表 4-4 促销样品申领表 .....        | 159 |
| 表 4-5 超市会员卡申请表 .....       | 160 |
| 表 4-6 促销活动广告宣传计划 .....     | 161 |
| 表 4-7 促销广告媒体比较表 .....      | 162 |
| 表 4-8 促销 POP 广告设计查核表 ..... | 164 |
| 表 4-9 促销广告投放效果评估表 .....    | 166 |

## 第5章 商品促销技巧

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第1节 与顾客沟通技巧 .....    | 169 |
| 一、倾听 .....           | 169 |
| 二、提问 .....           | 174 |
| 三、肢体语言 .....         | 176 |
| 第2节 促销技巧 .....       | 180 |
| 一、分析购买动机 .....       | 180 |
| 二、有效传达信息 .....       | 184 |
| 三、准确实施促销 .....       | 186 |
| 四、促销技巧运用 .....       | 190 |
| 第3节 顾客投诉处理 .....     | 200 |
| 一、顾客投诉的分类及处理 .....   | 200 |
| 二、投诉处理的技巧 .....      | 202 |
| 三、处理顾客投诉的步骤 .....    | 207 |
| 相关链接                 |     |
| 倾听能力测试 .....         | 211 |
| 同理心训练 .....          | 212 |
| 附录 工具表单              |     |
| 表5-1 顾客投诉处理表 .....   | 213 |
| 表5-2 顾客投诉处理通知书 ..... | 214 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 表 5-3 顾客投诉登记表 ..... | 215 |
|---------------------|-----|

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 表 5-4 顾客投诉调查表 ..... | 216 |
|---------------------|-----|

## 第 6 章 促销员培训管理

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第 1 节 促销员日常作业培训 ..... | 219 |
|-----------------------|-----|

|                |     |
|----------------|-----|
| 一、日常工作流程 ..... | 219 |
|----------------|-----|

|                  |     |
|------------------|-----|
| 二、营业前的准备工作 ..... | 221 |
|------------------|-----|

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第 2 节 新品牌促销员培训 ..... | 228 |
|----------------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| 一、培训程序 ..... | 228 |
|--------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| 二、培训形式 ..... | 230 |
|--------------|-----|

### 附录 工具表单

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 表 6-1 促销员培训表 ..... | 236 |
|--------------------|-----|

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第 3 节 专柜促销员培训 ..... | 237 |
|---------------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| 一、服务规范 ..... | 237 |
|--------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| 二、服务要点 ..... | 239 |
|--------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| 三、接待规范 ..... | 243 |
|--------------|-----|

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第 4 节 供应商促销员培训 ..... | 246 |
|----------------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| 一、超市情况 ..... | 246 |
|--------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| 二、促销要领 ..... | 247 |
|--------------|-----|

优秀的促销员

|                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 三、促销知识 .....                                                                           | 247 |
| 四、商品陈列展示 .....                                                                         | 247 |
| 五、收银技能 .....                                                                           | 248 |
| 六、商品管理 .....                                                                           | 249 |
| 七、促销管理规定 .....                                                                         | 250 |
|  相关链接 |     |
| 促销员管理范本 .....                                                                          | 254 |
| 促销员管理办法范本 .....                                                                        | 259 |

## 第7章 促销员自我管理

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 第1节 促销员自我提升 .....                                                                       | 269 |
| 一、让自己完善充实 .....                                                                         | 269 |
| 二、搞好人际关系 .....                                                                          | 272 |
|  相关链接 |     |
| 促销员工作守则范本 .....                                                                         | 274 |
| 第2节 促销员自我调整 .....                                                                       | 280 |
| 一、学会自我解压 .....                                                                          | 280 |
| 二、进行自我培训 .....                                                                          | 282 |

## 第 1 章

# 任职资格要求

---

■ 基本素质要求

■ 基本能力要求

■ 基本职业准则



任职资格要求示意图

