



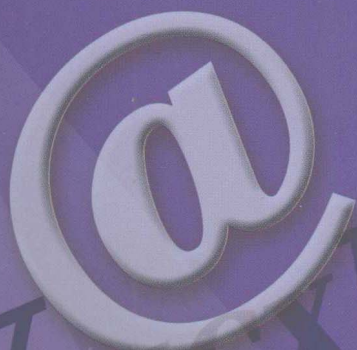
中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

销售服务 技术

XIAOSHOUFUWUJISHU
第2版



主编 杨林钟



YINGXIAO



中国财政经济出版社

中等职业教育国家规划教材

全国中等职业教育教材审定委员会审定

销售服务技术

(第2版)

主 编 杨林钟
责任主审 万 融
审 稿 刘 菲
黄桂芝

中国财政经济出版社

中等职业教育国家规划教材
中国全

图书在版编目 (CIP) 数据

销售服务技术/杨林钟主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2007.6

中等职业教育国家规划教材

ISBN 978-7-5005-5580-3

I. 销… II. 杨… III. 零售商业-销售管理-专业学校-教材 IV. F713.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 009881 号

杨林钟 主 编
审 主 册 责
菲 欣 审
芝 封 黄

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: 010-88190616 88190655 (传真)

三河市新世纪印务有限公司印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 10 印张 223000 字

2007 年 6 月第 2 版 2007 年 7 月河北第 1 次印刷

定价: 12.00 元

ISBN 978-7-5005-5580-3/F·4921

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

中等职业教育国家规划教材

出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》（教职成〔2001〕1 号）的精神，我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从 2001 年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教学大纲（课程教学基本要求）编写，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

再版前言

为了满足我国中等职业学校的教学需要，根据教育部对中等职业教育国家规划教材的安排部署，我们编写了本教材。它主要适用于商贸旅游类中等专业学校、职业高中、技工学校商品经营及相关专业，也可供商业、旅游等服务行业岗位培训使用。

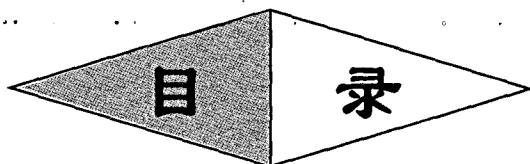
本教材是在《销售服务技术》(2002年版)的基础上，结合近几年来销售服务技术的发展和本课程教学的需要而修订完成的。教材的编写围绕着培养学生能力这一主线，理论是为实践服务的，中职学生应学会的是如何“做”，因此本教材对于理论部分只要求够用，而对实际操作却提出了很高的要求，编写时将其分成了基础知识模块和实践教学模块，并结合国家劳动部的有关要求安排了相应的考核内容和考核标准，以利于学生对技能的掌握和提高。

本书由杨林钟任主编，参加编写的有：湖南常德商业学校毛和平（第一、三章）；广西商业学校杨林钟（第四、五章）；广西商业学校吴坤国（第六章）；深圳思乐公司宋连波（第二、七章）。全书最后由杨林钟老师总纂，广西商业高等专科学校杨伦超副教授对本书的编写提出了宝贵意见，在此深表感谢。

由于编者水平所限，加之编写时间紧迫，疏漏甚至错误之处在所难免，恳请读者批评指正。

编者

2006年4月



第一章 销售服务技术概述	(1)
第一节 销售服务技术在零售商业经营过程中的作用.....	(1)
第二节 营业员工作在零售商业企业中的地位.....	(3)
第二章 零售商业柜台服务技术	(6)
第一节 营业员的岗位职责及服务规范.....	(6)
第二节 经营中的服务技巧.....	(9)
第三节 柜台接待技术及常见矛盾的处理.....	(15)
第三章 营业工作程序及基本业务技术	(23)
第一节 营业工作程序.....	(23)
第二节 柜台基本业务技术.....	(29)
第四章 零售商业柜台操作技术	(35)
第一节 计价、收款、点钞和开票技术.....	(35)
第二节 拿放和展示商品的技术.....	(51)
第三节 称量、丈量 and 点数技术.....	(57)
第四节 商品的包装、捆扎技术.....	(69)
第五章 礼品包装	(87)
第一节 礼品包装的原则及注意事项.....	(87)
第二节 礼品包装的方法.....	(89)
第六章 电子收款机的应用技术	(122)
第一节 电子收款机的应用与维护.....	(122)
第二节 电子收款机的操作技术.....	(128)
第七章 商品陈列技术	(139)
第一节 柜台商品陈列.....	(139)

第二节 货架商品陈列.....	(141)
第三节 超市商品陈列.....	(146)
参考书目.....	(152)

第一章

销售服务技术概述



学习目标

通过本章的学习,可以了解零售商业企业的现状;了解销售服务技术在零售业中的重要作用,以及零售商业企业中工作在第一线的营业员具有的作用和应具备的素质。使学习者更坚定对学习销售服务技术中各种理论知识和技能的信心,以饱满的热情投入到学习中来,并通过今后的学习与训练,熟练地掌握销售服务操作技巧,更好地为消费者服务,为社会主义市场经济服务。

第一节 销售服务技术在零售商业经营过程中的作用

一、零售商业的现状

随着人类社会生产方式的进步和生产力的不断提高,人们的日常生活也就和商品交换结下了不解之缘。由原始社会的物物交换,到奴隶社会初期商业从其他行业中分离出来,一部分氏族首领、奴隶主和富裕的小商品生产者专门从事商品的买卖活动,他们聚集成市,长期固定一地建店,逐渐形成最初的商店模式。而最初的商店都是单品种杂货店,如专卖某种农业用品的农具店等。随着生产力的不断提高,生产规模的扩大和发展,商品日益丰富,人们对商品交易有了更高的要求,单品种零售店过渡到了各种商品云集一店的百货公司。随着电脑的出现,电子收款机、电视监控系统、开放式货架的运用,超级市场应运而生。而我国目前零售商业发展的状况很不平衡,东部沿海发达地区,超市、大卖场等形式占绝大部分,中部地区则是超市、百货商店同时并存,部分百货商店正处于向超市过渡的时期,而在西部欠发达地区传统的百货业仍占据着主导地位。过去我们所说的售货技术主要是针对百货商店,柜台封闭、半封闭式这样一种销售方式的,而在大部分地区正处于一种由传统百货为主向现代超市为主体过渡的时期,售货技术的发展变化也是最快的。

经过长期艰苦的谈判,我国已经加入了世界贸易组织,外资零售企业将全面进入我国。

世界第一大零售业集团，全球 500 强企业排名第一的沃尔玛，目前已经在世界 10 个国家和地区建立了近 4000 家分店，2001 年销售额超过 2189 亿美元，已在我国沿海地区发展了近六年，拥有 12 家购物广场和 3 家山姆会员店，宣布在近期内光在北京就开 5 家分店；世界第二大零售业集团家乐福，同时也是世界上最大的食品零售商，全球 500 强企业排名第 37 位，截至 2001 年 8 月，已在世界 31 个国家和地区建立了 9118 家分店，2000 年销售额 598 亿美元，目前已经在我国开了 27 家分店，决定把经营范围向商业腹地延伸；而世界第三大零售业集团麦德龙，世界最大的“现付自运制”商业连锁公司，全球 500 强企业排名第 75 位，已在世界 21 个国家和地区建立了近 2000 家分店，年销售额 493 亿美元，目前已在我国建立了 12 家商场，准备再在我国不同区域开 8 家分店。随着世界上大大小小的零售业企业大踏步进入国内，它们将带来世界上最先进的经营模式，同时也将我们传统的销售服务技术带入一个全新的层面。

二、销售服务技术

现代零售业中的销售服务技术是由售货规程决定的，所谓售货规程是指营业员在接待顾客的售货过程中，应遵循的规则和操作规程，它主要由销售技术和服务技术两个部分组成。

销售技术和服务技术是营业员为消费者服务，销售商品所必备的技能，其中销售技术主要包括商品陈列技术、整理技术、调试技术、计量技术、包扎技术、包装技术、结算技术、收银技术和营业现场设计技术等，而服务技术则包括接待服务技术、语言艺术、商品展示技术和售货矛盾处理技术等。在销售商品的过程中，只有将两者有机地结合起来，才能达到令消费者满意的效果，而光有良好的服务技术或者光有良好的销售技术都是不够的。

三、销售服务技术在零售商业经营过程中的作用

零售业发展到今天已不是传统的模样，随着电脑的广泛应用，自动化管理系统的引入，以及消费者购买过程已由被动式变成主动式，似乎零售业中销售服务技术已经没有原来那么重要了，其实不然，无论销售方式怎样改变，它最终都是要经过人来实现的，机器永远也无法适应消费者个性化的购买选择，全新的销售服务技术在零售业经营中仍然具有重要的作用。

（一）强化服务意识，提高服务质量是做好服务工作的基础

进入 21 世纪，我国的商品已经进入一个相对丰富的时期，市场的繁荣也带来了市场竞争的加剧，特别是我国加入世贸，外资零售业巨头大规模进入，带来的市场竞争更会是空前激烈的。但是，目前我们很多企业，特别是内陆零售企业的员工们仍然摆脱不了短缺经济时期的影响，脑子里仍然把顾客放在被动地位，没有从根本上认识到自己是为消费者服务的。很多企业一提搞好服务工作，就只是理解为微笑服务、站立服务等，这是不对的，一提出承诺制度，所有的企业一窝风赶时髦，比如：承诺不卖假货、必须讲文明用语等等，这些本来就是企业，就是营业人员应该做的，把它作为一种承诺，可见我们的许多企业还没有真正意识到要做好服务工作，强化服务意识，提高服务质量才是基础。只有我们真正想顾客所想，急顾客所急，处处为消费者着想，才能搞好我们的销售服务工作，也才能为企业最终赢得消费者。

（二）提高销售服务技术的最终目的是提高工作效率

前人在工作中不断总结、提高、完善形成的一整套销售服务技术,从另一个角度来说也就是销售服务领域的一个操作标准,它使销售人员在接待顾客时,能根据销售过程中的实际情况,以准确、适当的接待服务语言激发顾客的购买欲望,以熟练、全面的拿放展示技巧,以及灵活、得体的解释说服能力,帮助顾客作出购买决断,最后以迅速、标准的包扎(装)、计价、填单、收银技巧,以最快的速度完成整个销售过程。熟练、扎实的销售服务技术使得营业员能在单位时间内比别人接待更多的顾客,从而提高了工作效率。

(三) 提高销售服务技术是扩大商品销售,提高经济效益的重要手段

在激烈的市场竞争中,一个零售企业要能够生存和发展,必须努力扩大商品销售,提高企业员工的工作效率,以高效率的工作谋取高效益的经济回报。当科技手段和社会发展使商业领域已没有什么秘密可言的时候,当大家销售的商品大同小异的时候,要在竞争中获胜,服务便是一个十分重要的手段。企业员工拥有良好的销售服务技术,就使企业能够吸引更多消费者,在单位时间内能销售出更多的商品,也为企业赢得良好的声誉,为今后的发展打下坚实的基础;反之,只能使企业销售业务萎缩,市场份额丢失,最后败走“江湖”。

第二节 营业员工作在零售商业企业中的地位

一、零售商业企业与营业员

零售商业企业始终离不开工作在第一线的营业员,即使现代化的大型超市也同样要有现场工作的各种商品的销售人员。

(一) 营业员工作是零售商业企业正常运转的基础

零售商业为消费者提供商品,获取企业利润离不开购进→销售→再购进这一不断循环的流通过程,而销售是其中的重要环节,缺少这个环节企业就不能正常运转,而营业员是整个销售环节的靈魂,他们的出色工作可以促进企业业务工作的加速运转。

(二) 营业员工作是零售商业创造利润的基本手段

零售商业企业的利润是通过购进产品,并把它以高出成本价的价格销售出去获取的。随着市场和商品的一统化发展,使得零售业销售的商品也逐步在品种、品牌、规格、进价等上面趋同,也就是在甲商店中以某种价格销售某种品牌的彩电,而可能在乙商店中也是一样;能够在竞争中把它们相互区别的一个重要因素便是营业员的销售服务工作。优良的、令顾客满意的、个性化的服务会使同样的商品产生不同的附加值,而这种附加值往往又是很难用价格来衡量的,它可以使消费者对商品的满足极大化。从另一个侧面来说,消费者选择拥有优质销售服务的零售企业购买商品,在满足自己消费的同时,也就满足了企业创造利润的愿望。

(三) 营业员的服务品质决定企业未来命运

我国已经加入世界贸易组织,随着世界知名零售企业进入我国市场,企业间的竞争是不可避免的,这种竞争既是规模效益的竞争,也是市场营销理念的竞争,更是企业优秀人才的

竞争。高素质的零售业员工，将是外资企业抢滩我国的首选夺取对象之一，因为，他们知道只有具备优秀服务品质的第一线员工才是企业立足的根本，人才的素质决定着企业未来的命运。

(四) 营业员优质工作能为企业创造更大的价值

营业员是销售工作的直接参与者，他们为消费者提供优质服务，将使企业商品更快、更好地销售出去，加快了资金的回流，减少了商品的损耗，为企业创造出更大的价值；其次，营业员是企业的第一线工作者，直接面对社会和广大消费者，他们的一言一行都代表着企业的形象，优质的销售服务工作会给企业带来良好的声誉，树立企业的品牌，赢得顾客的信赖，从而吸引更多的消费者进场购买，为企业创造更大的价值。

二、营业员应具备的素质

作为工作在企业第一线的营业员，代表着企业的形象，只有具备了良好的素质才能更好地为消费者服务。作为一个优秀零售企业工作人员应具备以下几项重要素质：

(一) 政治素质

首先，要有高尚的职业道德。零售商业工作接触面广，联系人多，营业员职业道德水平如何，对整个社会起着潜移默化的影响，同时，也决定着我們干好服务工作的心态；树立全心全意为消费者服务的精神，以及正确的经营作风和优良的服务态度是我们营业员基本的职业道德；其次，要有稳定成熟的心理素质。营业员的工作有时是一种很机械、很繁琐的工作，而且每天都必须面对社会上各式各样的消费者，如果营业员情绪波动大，就会影响服务的质量，甚至引起不必要的售货矛盾，因此，作为营业员必须冷静地面对复杂多变的客观事物，工作时及时调节自己的不良情绪，抛弃“自我”，做到处变不惊，情绪稳定，心理成熟。

(二) 文化素质

社会的不断发展，人们文化品味的不断提高，使得消费者对营业员的文化素质也越来越看重。在大型的零售企业或一些高档商品专柜，一个文化素质不高的营业员是很难与消费者沟通，并获取信任的。因此，作为一个营业员应该注重对知识的学习，不断充实自己，逐渐养成一种文明典雅的仪表风度，衣着穿戴与商店环境和谐统一；举止言谈、待人接物彬彬有礼；表现出品行端正，富于教养的良好气质，这样才能最大程度地获得广大消费者的认同。

(三) 技术素质

要有熟练、精湛的销售技术和能力。营业员的工作是为消费者服务的，他的销售技术的熟练程度直接影响着他为顾客提供服务的工作效率，影响到顾客的切身利益，我们是在为顾客节省时间，还是浪费顾客的时间；是让顾客买到称心如意的商品，还是让顾客错误地选择不适合的商品，都和我们的销售服务技术有关。

(四) 业务素质

要有广博精深的营销知识。一个优秀的营业员不但要具备丰富的商品知识，还要有广博精深的营销知识，这样才能在售货过程中成功地运用营销技巧和策略，事半功倍地完成销售工作，取得好的销售效果。其次，要有培养和谐良好人际关系的能力。营业员的工作是同顾客打交道的，如果和顾客及有关人员的关系处理不好，直接关系到推销效果，建立良好人际关系的能力也是业务素质中重要的一部分，只有建立和谐良好的人际关系，不断改进和提高服务质量，才能巩固老顾客，发展新顾客，团结同事，共同创造良好的工作氛围。

此外，一个优秀的营业员还要有健康的身体。营业员的劳动既是体力劳动，又是脑力劳动，营业员每天接待大量的顾客，如果没有健康的体魄，就不能自始至终很好地完成操作的每一个环节，使顾客满意地购买到所需商品。

总之，营业员是零售商业企业销售工作的基石，他们的素质和工作将会给企业带来决定性的影响。



思考与练习

1. 有人说随着销售形式的变化以及科学技术的进步，销售服务技术在零售商业企业中已经无用武之地了，这种说法正确吗？为什么？
2. 一位零售商业企业的经理曾经说过一段话：“我宁愿错过一百万元的销售机会，也不愿失去一位优秀的销售人员。”这段话说明了一个什么道理？
3. 小王在电视专柜工作，他十分了解有关电视机及相关商品的知识，能够熟练地调试电视机，我们是否可以依此说小王是一个优秀的营业员？为什么？

第二章

零售商业柜台服务技术



学习目标

本章共分三节，主要介绍了营业员岗位职责及服务规范、经营中的服务技巧、柜台接待技术及常见矛盾的处理等柜台的服务技术。要求学习者能够掌握零售商业柜台服务技术的要点，通过优质的服务技术，树立企业的良好形象，赢得顾客，从而促进销售，提高企业经济效益，增强竞争能力。

第一节 营业员的岗位职责及服务规范

一、营业员的仪容仪表

(一) 仪容修饰

在柜台服务工作中，营业员是顾客到商场选购商品时为顾客提供必要服务的人员。即使是在开放式的超市、自选商场，顾客有时也会咨询营业员有关商品的情况，往往营业员留给顾客印象的好坏又直接关系到柜台交易能否顺利进行和顾客是否愿意再次光临。因此，营业员在工作中随时需要注意自己的仪容仪表，这也是商业活动过程中为塑造个人和企业的良好形象而应当遵循的礼仪。通过营业员文明、礼貌的服务，使广大顾客买到满意的商品，即使没有购买商品，也可以得到精神上的满足。一般来讲，营业员上岗前要注意检查自己面部是否清爽，头发应梳理整齐，以短发为主，使人看上去精神饱满，清静利落。同时，女营业员宜化淡妆，有些柜台如化妆品、美容产品等专柜营业员可化彩妆，但仍应以清新秀丽为主，避免太过夸张，如涂抹刺眼的指甲油，戴夸张性耳环等。应将长发盘起，不要蓬散长发，注意发饰整齐。

(二) 服饰

营业员上岗时要统一穿着商场服装。无规定统一着装的也要以职业装为主。一般来讲，衣服要有领有袖，裙子应遮住膝盖处为宜。同时要注意鞋袜的搭配和卫生，西装要配西裤、皮鞋，系扎领带，并佩戴工作牌、证章或商场徽章。营业员整体着装要大方得体，整洁而有

精神,让顾客产生安全感、亲切感,并随时注意保持仪表仪容的整洁。

(三) 谈吐举止

1. 言谈

营业员在接待顾客时要以礼貌、得体、准确的语言表达信息,语气要诚恳亲切,语速适中,语调柔和,尽量讲普通话和规范用语。当然遇到不会讲普通话的顾客(如南方省份到北方来购物的人)无法沟通时,可以讲方言,遇有外宾还应讲英语。语言无法交流时,也可用手势语、体态语等来补充。

营业员在服务过程中常用的礼貌用语是:您、请、欢迎、对不起、谢谢、没关系。

如:早上好,欢迎光临!

请问您需要什么?

请看这一款怎么样?

还需要其他的吗?

不好意思,让您久等啦。

请稍等,我马上给您拿来。

您试试这个好吗?

对不起!

这是您的货,这是找您的钱,请清点一下。

慢走,欢迎下次再来。

谢谢!请提宝贵意见。您放心,我一定帮您做好。

营业员在服务过程中忌讳的是粗话、脏话、讥讽、挖苦、埋怨等不礼貌的语言。

如:怎么搞的,小心点嘛。

买不起别买,就这价,要就要,不要就算啦。

我还不伺候你呢,没时间跟你缠,你这人怎么这样?

要买就快点,别瞎耽误功夫。

营业员有不礼貌用语的时候,有些控制不住情绪的顾客就会发生争吵,即使不吵,有修养的顾客也会掉头走人,顾客从心里不会愿意再次光临,受了冷落或生气的顾客还会对其周围的亲戚、朋友、同事等讲起自己的遭遇,这样就不仅失去了眼前的商机,还影响到另一批潜在的顾客。

2. 举止

营业员接待顾客,除了语言礼貌周到外,也要注意得体的行为举止。营业员应以站立服务为主,要求身体挺拔,手自然下垂,目视前方,面带笑容,遇有顾客时要身体向前倾斜30度问候。没有顾客时,营业员也不能随意走动,聚堆聊天,大声喧哗。走路要轻,注意方便周围顾客选购商品。

二、营业员岗位职责、工作纪律与服务规范

(一) 岗位职责

1. 保持售货环境的清洁卫生。
2. 保证所售货品及销货款的财产安全。
3. 认真完成每一笔销售业务活动。

4. 注意听取顾客意见,向顾客宣传企业营销观念。
5. 及时调解顾客矛盾,维护企业形象。
6. 积极学习有关销售知识,努力提高业务水平。

(二) 柜台工作纪律

1. 工作时间不得擅自离职守、空岗、串柜或闲逛。
2. 不准带小孩或非本柜营业员上岗。
3. 工作时间不准读书、看报、扎堆聊天、会客长谈、嬉笑打逗、听歌曲、吃零食、干私活或坐着接待顾客。
4. 不准因上货、盘点、结账等内部工作而影响接待顾客。
5. 不准挪用、坐支、转移、兑换销货外币,不准挪借票据。
6. 不准在柜台内存放私人物品或亲友的东西。
7. 不准私自拿用商品,不准私分抢购紧俏商品,或动用隐匿顾客遗失商品。
8. 不准代卖私人物品,不准销售不符合质量标准的商品。
9. 不准酒后上岗。
10. 不准与顾客顶嘴吵架和辱骂殴打顾客。

(三) 营业员服务规范

顾客走进商场一般先留意自己所需的商品,这时营业员处于等待接待的状态。营业员同顾客接触时,既不能晚也不能早,要掌握好时机,早了会使顾客产生戒备心,晚了会使顾客感到受了冷遇,两者都会降低顾客的购买兴趣。如果顾客停在某一商品旁,查看抚摸商品时,营业员应主动打招呼;如果顾客无意或表示不需要介绍时,营业员可在旁边留意,无需上前打扰。前几年一些商场的营业员为招揽顾客,经常缠住顾客,让顾客无法从容选择商品,致使许多顾客被营业员的过分热情吓跑。我们说的服务是顾客需要的,不是我们强行加给顾客的自作多情和絮絮叨叨,在一个清静的购物环境下从容选购心仪的商品是一件令人享受的事情。

顾客有需要时,营业员应按照顾客的要求提供商品,主动介绍商品的性能、使用方法、注意事项等,介绍商品要实事求是、态度和蔼。鼓励顾客多试看、试穿、试用、试玩,并注意了解顾客所购物品的配套用品是否齐全、完整,以免顾客多选或选错商品,造成不必要的麻烦。要帮助顾客根据自己已有的条件选择合适配套的货品。提供服务时做到百问不厌,多选不厌;展示商品时,主动多拿几件,让顾客仔细挑选,要讲究技巧,探求顾客的具体需求,让顾客充分了解商品,获取顾客的信任,促使顾客积极购买。

顾客选好某一商品后,营业员要向顾客报价,有赠品、促销礼品的应主动告知顾客。当顾客决定购买某一商品时,营业员应尽快开出小票,并指引顾客到收银台交款。

收取顾客款项时,如顾客使用银行卡或购物卡等电子付款方式时,收银营业员要提醒顾客核对价款,签上姓名、身份证号;在顾客输入密码时,营业员应主动回避。现金收款后,要唱收,找回款时,要唱付,即向顾客核实付了多少款、找了多少款,待顾客确认后,盖好章,连同电脑小票一并递给客户。并主动告知顾客如需要可到服务台开发票,并指明服务台方向,或带顾客到服务台。

需要包扎的商品要包扎美观、牢固、便于携带。一般商场都配备有大中小号购物塑料袋,在装袋时,要根据物品情况注意分开放置,如熟食、生食分开,食品与用品分开,易碎

物品单独放置等。小件物品分别装入袋里后,营业员还要补给顾客一个大购物袋,方便顾客提、拿。顾客所购商品量大或较重时,营业员应主动送顾客到大门外,并向顾客致谢道别。

顾客购买大件物品或规定送货区域的物品,营业员还应仔细核对顾客的地址、物品规格、送货时间、电话、联系人等,以免造成差错。送货前先电话预约、并按约定时间及时送到。在帮助顾客安装货品时,还要注意备好必备的细小配件,如螺丝等,并事先考虑到顾客的使用环境可能出现的情况(如安装热水器的排气管的长短、安装空调是否需要墙体打孔等),备齐可能需要的工具、材料,尽可能一次性安装完毕。安装时注意不要弄脏顾客的家居用品或损坏其他物品,搬动商品要轻拿轻放。需要顾客配合时,态度友善,讲清原因。安装完毕应主动填好工单、保修卡等,并请顾客签收,叮嘱顾客注意售后服务办法、联系方式、时间约定等注意事项。

交接班时应提前挂出暂停服务牌,并提示后面的顾客到其他柜组交款并致歉。全天营业结束前要注意盘点,但不能因为清理物品而冷落顾客或以关灯、拉窗帘等行为赶顾客离店,应从容照顾好最后一名顾客。

第二节 经营中的服务技巧

一、微笑服务技巧

(一) 微笑的作用与技巧

微笑,是不显著的笑容,不出声的笑。微笑服务是营业员工作过程中必不可少的课程,是营业员职业生涯的基本功。营业员的微笑是一种亲和力,它可以无形之中拉近顾客与商场之间的距离;营业员的微笑给顾客一种安全感,让顾客心情放松,解除戒备心理,缓解供需矛盾;营业员的微笑是开启顾客心灵的试金石,使顾客自愿地接受营业员对商品知识的介绍,达到销售的目的;营业员的微笑还可以使顾客体会到一种亲情,一种购物之外的愉快享受。一般情况下:营业员的微笑应该是发自内心的、亲切的笑容,而不是应付式、僵硬的笑容,营业员不能为了销售,为了讨好顾客而不得不挤出一丝笑容,这种勉强的笑容是很难看的,顾客根本无法接受。在整个接待顾客购物的过程中,营业员始终要保持一种自然亲切的笑容,在与顾客目光相遇时,应示以微笑;在欢迎顾客到来时,应迎以微笑;在与顾客交谈时,应保持微笑;在回答顾客的询问时,应伴以微笑;在感谢顾客的帮助和关照时,应报以微笑;在与顾客发生冲突时,应面带微笑;在与顾客道别时,应赠以微笑,微笑应贯穿于服务的始终,让微笑永驻顾客心中。微笑服务技巧还表现在营业员的工作积极性、自发性,满腔热忱地为顾客服务,以最佳的感染力,建立良好的客户关系,对自己工作富有自信心,长期保持良好的工作态度,用恒心和毅力去排除困难,全心全意投入到工作中去。

(二) 如何保持良好的心理状态

营业员在商务活动过程中,每天与大量的不同个性的人打交道,不同的人有不同的性格、脾气,不同的购买动机产生不同的行为,因此很容易对营业员产生影响,那么营业员如何保持良好的心里状态来做好服务工作呢?

首先，要在心里真正把顾客当作衣食父母。要知道顾客的每一次惠顾都是对营业员工作的肯定，只有顾客购买商品，给你一次为他服务的机会，你的商业经营才能成功。

其次，要做好营业前的心情调节。为保持愉快的心境我们可以这样做：每天早晨上班前，先让自己放松，做好心理上的准备工作，把昨天或在家中因其他事所产生的烦恼先放一边，做好自我调节。开门营业前，检查仪容仪表时再做一次心理调整和精神鼓动。这一点，深圳某商场的营业员们做得很好，每天早晨9:00商场开业前，该商场的管理员会带着各个柜组的代表们在商场的大堂门前，随着优美的音乐做早操。早操是该商场的员工们根据自己全天的服务内容，从营业前的心理准备、打扫卫生，到营业中的热情接待，售后的服务跟踪，全天营业结束后的清点整理等全套营业程序，自编自演的节目。这套早操体现了全心全意为顾客服务的精神风貌，通过做早操也让全体营业员做好了以饱满的工作热情来为顾客服务的心理准备，调整了营业员的心情，让他们进入到工作状态中。

虽然我们做好了心理准备，但由于接触顾客的素质参差不齐，矛盾还是不可避免地会产生，这时就要求营业员注意自我控制，避免矛盾的激化，保持微笑和柔和的语调，用其他技巧转移顾客的注意力，真诚地为顾客解决困难。一般情况下，顾客到商场购物的本意是买到自己合适的商品，并非来刁难营业员，所以营业员同顾客有利益冲突或发生争执时，首先想到的应是顾客的利益，在自己力所能及的范围内解决顾客的困难，就可化解矛盾；如果超出自己能力范围，则应迅速向上级领导汇报，妥善解决，并负责跟踪，只要营业员用真诚的心为顾客服务，就容易得到顾客的谅解。宁愿自己受点委屈也要迅速调整心态，继续做好接待工作。

第三，要加强业务知识学习。营业员对自身所提供服务的业务知识应熟练，熟悉商品性能，了解商品属性、特点、摆放的位置，仓库存货量及与其相关的商品情况，在工作中就会得心应手，自然就会有好的心情。相反，由于商品知识缺乏，无法为顾客提供正确的引导和更多的建议，自然就提不起顾客的购物兴趣，难以促成销售；或者因业务不熟，半天找不到顾客要购买的商品，这时又有别的顾客询问其他事情，此时的营业员必定心情急躁，顾客也会等得不耐烦，这样就容易发生抱怨；销售失败或受了抱怨的营业员必定会产生消极的心境，影响服务质量。所以营业员在日常工作中要熟悉业务知识，以过硬的服务技术为保持愉快的心情打下基础。

健康的体魄也是保持心情愉快的一大要素。营业员每天站立为顾客服务，其体力消耗很大，疲劳会使营业员感到全身无力，信心不足，注意力不集中，记忆力和思维减退，劳动效率降低，工作质量下降，手忙脚乱最易出差错。因此保持健康的体魄也是保持心情愉快的条件之一。

还有工作场所的宽敞、明亮、卫生清洁及特殊工种的保健措施、安全措施等都有助于营业员保持良好的心理状态。

二、电话、邮购服务技巧

(一) 电话服务

现代社会随着通讯的发展，人们足不出户就可以解决很多事情，电话服务已经越来越多地被顾客接受和使用。

顾客在杂志、报纸、电视、宣传单、网上等看到了商品介绍，对商品产生了购买兴趣，