

适者生存 · 自我训练 · 进修阶梯

TRAINING

职业培训进修教程

营业员

培训与管理

Training and Administration
商店销售人员就职必读



朱平 王春剑 / 编著

营业员联系着厂家与顾客，是两者间的中介与
促酶。是推动销售，活跃市场经济不可或缺的职业。

营业员对企业的生存和发展举足轻重

中华工商联合出版社

职业培训进修教程

营 业 员 培 训 与 管 理

主编：漆 浩

编著：朱 平 王春剑

中华工商联合出版社

责任编辑:王国瑞 郭敬梅 魏鸿鸣

封面设计:杨 群

图书在版编目 (C I P) 数据

营业员培训与管理/漆浩主编. —北京:中华工商联合出版社, 2000. 12

职业培训进修教程

ISBN 7 - 80100 - 753 - 0

I . 营… II . 漆… III . 服务人员 - 职业教育 - 教材
IV . F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 81248 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

冶金印刷总厂印刷

新华书店总经销

880 × 1230 毫米 1/32 印张 13 300 千字

2001 年 1 月第 1 版 2001 年 5 月第 2 次印刷

印数:22001 - 25000 册

ISBN 7 - 80100 - 753 - 0/G · 250

定 价:22.80 元

前 言

营业员是一种普通的职业,但普通之中又透着不普通,三尺柜台联系着厂家与顾客,是两者间的中介与促酶,是推动销售,活跃市场经济不可或缺的职业。营业员销售的不仅仅是商品,而是服务,更重要的他销售的是厂家对顾客的承诺。

毫无疑问,营业员还是一种古老的行当,但在市场营销的今天,销售已成为企业普遍追求的经营行为,而营业员对企业的生存和发展也日益显示出举足轻重的作用。

我们知道,营业员站柜台是企业经常性的活动。他一般是在固定的营业场所进行,通过“拉近策略”吸引消费者购买。在交易过程中顾客的购买态度多是易变的,成交也并非易事。为此,营业员在努力促成消费者购买行为方面,应牢牢掌握下列工作要求和特点:

一、与顾客直接进行信息的双向沟通,并灵活运用推销技巧;二、针对潜在的顾客进行分析,选择其中可能的购买者为其服务对象;三、要针对不同顾客的不同需求,介绍具体商品及知识,促使双方成交。

不可否认,营业员的基本任务是通过口头说服的方式,向顾客介绍商品,说服他们购买,他既是生产企业的代表,也是消费者的顾问,他要想顾客之所想,急顾客之所急,热情服务不辞辛劳。他不仅要善于掌握良好的推销机会,还要能帮助顾客获得购买和消费的利益。

除此之外,营业员必须有强烈的求知欲,要善于学习工作所必

需的社会知识,专业知识和业务技能。他还要准确地了解顾客的愿望、需求、爱好、职业和购买习惯,娴熟地运用推销技巧,随机应变,把握良好的成交时机,促进销售。

应该看到,目前企业的营业员队伍整体素质不高,不能适应市场经济的发展,不能满足企业对他们的要求,所以,有目标、有计划地对这支队伍进行科学、系统、规范的培训和训练,全面提高他们的业务素质,这不仅是企业的要求,同时也是广大营业员的迫切呼声。

这本《营业员培训与管理》是有关专家在长期从事营业销售经验的基础上,结合现代商业销售和服务知识编写而成的。书中详细地阐述了营业员应如何以商品为中心组织服务的方法,并系统地论述了政策及法律、消费者行为的变化以及零售机构的发展、零售位置、商品配置、零售服务、与顾客沟通、建立商店形象等理论和基本方法。

本课程的目的是为了使从事营业员工作的人员,充分认识语言艺术在服务工作中的意义和作用,学好服务的基本知识,学会在服务工作中的表达与领会的技能技巧,掌握销售语言艺术,为今后做好本职工作,提高服务质量打下良好的基础。本书编写讲求实用,同时在引发思考的基础上,使学生学得更生动、深刻、有效。教师可根据实际情况有针对性地布置讨论提纲,以各种方式促进学习和训练。

本书除作为各大商场、商店、银行、各营销部门及其它服务行业的学校教材外,还可供个体商店、旅游、娱乐行业培训使用,亦可作为其他服务行业营业人员自我提高业务的参考书。目的是为广大营业员及销售工作者提供理论与实际经验,为推动营业发展尽一点微薄力量,相信这一愿望一定能够实现。

目 录

第一章 如何成为一个优秀的营业员 (1)

营业员是商品销售的代表,更是商品生产商与顾客交流的关键环节。作为一个营业员肩负着双重的责任,一方面要对商品的生产者负责,尽量使产品销售出去,另一方面又要对消费者负责,即为消费者提供满意的产品和服务。本章介绍了作为一个优秀营业员所必须完成的八大任务以及三大服务职能,指出优秀营业员最大的特点就是在工作中表现出极大的主动性和灵活性,而这种素质是要在一系列的工作实践中逐渐形成的。

- ◎如何提高营业员业务素质
- ◎如何留住顾客之心
- ◎营业员的三大服务
- ◎营业员对产品质量有哪些义务
- ◎营业员应如何执行进货检查验收制度
- ◎营业员如何对所经销的产品质量负责
- ◎优秀营业员成功经验三十条(之一)
- ◎优秀营业员成功经验三十条(之二)
- ◎营业员服务特点及难点
- ◎营业员走向成功的步骤
- ◎营业员一定要学会感情的处理

- ◎营业员成功的七大因素
- ◎世界营业员的最新服务趋势
- ◎如何提高营业员的服务水平
- ◎营业员如何对商品进行价格调整
- ◎营业员如何做好跟踪服务
- ◎善后处理看出营业员的本领
- ◎营业员如何与顾客保持良好关系

第二章 营业员销售服务技巧(上) (35)

俗话说:“买的没有卖的精”,作为营业员要提供优良的销售服务,就一定要在商品知识、顾客心里、卖场技巧、专业服务方面表现出高超的销售技巧。而这仅靠一星半点小聪明是不行的,因为冰冻三尺非一日之寒,没有平时的经验积累和留心观察就不可能做到。本章从如何留住顾客的心,怎样收集销售情报,怎样运用贩卖技巧,怎样提供令人满意的服务,如何激发顾客购物需求等近十个方面,全面介绍了营业员的销售服务技巧,具有十分明显的实用性和针对性。

- ◎营业员如何注意收集信息情报
- ◎营业员如何避免给商店带来损失
- ◎营业员如何与女性客户打交道
- ◎营业员如何预计本柜台客流量
- ◎提高营业员服务能力的九个方法
- ◎如何提高营业员的服务质量
- ◎如何提高营业员的服务水平
- ◎自选市场营业员如何进行服务
- ◎营业员如何减少商场的损失
- ◎营业员应从哪些方面改进商店形象

- ◎营业员应如何处理销售中的产品质量和缺陷
- ◎营业员如何了解并分析购买动机
- ◎营业员如何掌握家庭主妇的心理
- ◎如何了解顾客购买行为的全过程
- ◎营业员销售服务的三种方法
- ◎营业员服务的三大关键环节
- ◎营业员销售的五大秘诀
- ◎营业员常用的商品销售法
- ◎营业员服务时要避免过度激动

第三章 营业员销售服务技巧(下) (69)

销售服务的对象是顾客,要提高服务的质量关键在于抓住顾客的需求心理。对于新顾客要通过改善服务环境,制造与顾客的亲和力以及施展微笑服务来争取。而对于老顾客则需要通过掌握消费心理的规律、把握消费者的心理脉搏、扩大售后服务来稳固。本章吸收了众多的老营业员的服务技巧并结合现代营业服务的进展,提供了一系列提高服务质量的方法,对提高营业员的工作水平将有重要的帮助。

- ◎营业员激发顾客需求十二法
- ◎营业员需知的六大促销办法
- ◎小商店营业员营业操作技巧
- ◎营业员如何吸引顾客前来购物
- ◎营业员要如何才不失去老主顾
- ◎营业员常用的六种促销方法
- ◎营业员如何与客人友好相处技巧
- ◎营业员如何利用照明吸引顾客
- ◎营业员如何利用音响吸引顾客

- ◎如何利用气味和空调吸引顾客
- ◎营业员心理销售十一法
- ◎营业员常用的价格策略
- ◎营业员常用的八种销售法
- ◎营业员须知的十二种商品促销方法(之一)
- ◎营业员须知的十二种商品促销方法(之二)
- ◎营业员如何施展微笑服务的魅力
- ◎营业员要学点消费心理学
- ◎营业员要了解消费心理的一般规律
- ◎营业员处理超市顾客抱怨的技巧
- ◎超市营业员对顾客抱怨的紧急处理步骤
- ◎营业员如何对收银错误进行处理
- ◎自选商场经营中营业员服务技巧
- ◎营业员如何采用各种店面广告进行促销

第四章 如何提高营业员服务水平 (111)

营业员销售的是商品,提供的是服务。没有服务的商品是冷冰冰的商品,不会有人喜爱。而商品的服务附加值越高,其受欢迎的程度就越大。营业员的职责就是不断提供高附加值的服务,使销售的商品感情化、人性化。本章就营业员如何提高销售服务水平的问题,从多个方面进行了深入的分析。实践证明,根据本章所介绍的方法和方式进行服务,顾客的满意度和产品的销售率都会有较大的提高。

- ◎零售店营业员如何掌握营业时间
- ◎营业员的服务是重要的
- ◎营业员要有洗耳恭听的精神
- ◎营业员常见的心理战术

- ◎营业员如何记住熟顾客的姓名
- ◎顾客为什么要提意见
- ◎营业员如何面对众多顾客服务
- ◎营业员应以售后服务为销售之本
- ◎营业员应努力方便顾客
- ◎营业员承诺服务要实打实
- ◎营业员应如何收集宝贵意见
- ◎营业员如何给不满的顾客以适当的补偿
- ◎怎样的营业员能受欢迎
- ◎营业员陈列橱窗应注意哪些方面
- ◎营业员橱窗陈列设计的五个要素
- ◎顾客的消费心理通常易受哪些因素影响
- ◎顾客的消费心理有哪些形式
- ◎营业员如何安排一天的工作(之一)
- ◎营业员如何安排一天的工作(之二)
- ◎营业员工作的两大基本点
- ◎营业员应了解顾客的两种基本购物心理
- ◎营业员常见的八种购物心理(之一)
- ◎营业员常见的八种购物心理(之二)
- ◎营业员如何进行营业前的准备
- ◎营业员不要因小失大
- ◎营业员要树立商圈服务意识
- ◎营业员交接班前的四件大事
- ◎营业员上班前应作哪些准备
- ◎营业员实行“三包”的四大要点
- ◎营业员送货时应注意什么
- ◎营业员提供安装服务要注意什么
- ◎营业员应怎样掌握顾客的心理

- ◎营业员必须遵守七项商业原则
- ◎什么样的营业员更受欢迎
- ◎营业员要克服哪几种毛病

第五章 营业员的技术培训法 (169)

营业员不仅是商业服务员,更是商业技术员。但是人们常常重视营业员的前者角色,而忽略了后者功能,这其实都是不对的。如果光有良好的服务,而没有高超的服务技巧及商品知识,这样的服务也是不能得到顾客认可的。本章通过对营业员常用商务技巧的培训,系统的介绍了营业员从上班到下班,从进货到出货,从橱窗设计到商品布局,从台面整理到室内装璜的系列技术和知识,可以随时以备营业员工作的急需。

- ◎商家培训营业员的三部曲
- ◎如何对营业员的柜台基本功进行考核
- ◎新营业员如何尽快适应岗位
- ◎营业员进货须知
- ◎营业员在营业前应该做好的工作
- ◎营业员如何处理商品的丢失事件
- ◎营业员应当执行进货检查验收制度
- ◎营业员如何制作和散发本店的广告
- ◎营业员如何参加店面的设计及装璜
- ◎营业员如何设计出入口
- ◎营业员应如何设计橱窗
- ◎对营业员服务方法的培训
- ◎营业员提高服务质量的三种自我训练法
- ◎营业员陈列商品的五种方法
- ◎营业员应必备哪些橱窗知识

- ◎营业员建立橱窗需要哪些设备和道具
- ◎营业员应如何设计橱窗陈列
- ◎营业员工作培训的九大内容(之一)
- ◎营业员工作培训的九大内容(之二)
- ◎如何培训营业员陈列杂货的技巧
- ◎如何培训营业员陈列果菜的技巧
- ◎营业员如何作橱窗陈列
- ◎营业员如何进行店内陈列
- ◎如何对营业员进行上岗前培训
- ◎如何对营业员进行日常考核

第六章 营业员的仪表形象设计 (217)

几乎每个人都会对大商场中营业员小姐的得体仪表和温馨笑容留下深刻的印象,她们在给你周到服务的同时,也给你带来了美的享受。从这个角度来说,营业员的仪表关系到整个服务的质量,是一个不可小看的问题。本章从外在仪容的设计开始对营业员仪表形象的要求进行了深入的探讨,又结合对营业员内在气质和礼仪的目标培训,系统全面的对营业员进行了形象教育,是一套与国际规范化接轨的形象设计教程。

- ◎营业员仪表有哪些基本的要求
- ◎如何保持清洁、有活力的仪容
- ◎营业员如何进行站姿培训
- ◎营业员服务时的三种站姿
- ◎营业员应注意的八种不良站姿
- ◎营业员素质的要求
- ◎营业员如何保持自己的好形象
- ◎营业员如何保持良好的个人外表

- ◎为什么要对营业员进行形象教育
- ◎营业员商业礼仪三个要素
- ◎优秀营业员应具备三个素质
- ◎如何培训营业员的接待礼仪
- ◎如何对营业员的行进姿势进行培训
- ◎营业员应该纠正的八种错误走路方式
- ◎营业员佩戴饰物要以少为佳
- ◎营业员如何选佩首饰
- ◎营业员如何按要求着装
- ◎营业员如何佩戴工作用品(之一)
- ◎营业员如何佩戴工作用品(之二)
- ◎营业员怎样使用形象用品

第七章 如何对营业员进行管理 (255)

营业员的管理,既是对人的管理,也是对服务的管理,对人的管理可以通过定额定员和工资报酬等制度来进行,而对服务的管理则要通过条例法规来规范。近年来风行一时的岗位责任制,就是在中国特色基础上有效地解决上述两方面管理难题的方法。对于一线营业员来说,他们需要的是最实用、针对性强、充满激励机制的管理方法。所幸的是,以上这些有效的管理方法本章都有详细的论述。

- ◎如何对营业员进行有效管理
- ◎商场如何有效提高营业员效率
- ◎为什么要教育和爱护一线营业员
- ◎如何对营业员进行权力管理
- ◎营业员如何观察客户表情
- ◎营业员管理的八个秘诀

- ◎提高营业员服务管理的七大步骤
- ◎如何合理安排营业员上班的时间
- ◎如何对营业员进行劳动定额管理
- ◎如何对营业员进行劳动定员管理
- ◎对销售商品中的欺诈行为如何处罚
- ◎以虚假广告欺骗消费者如何处理
- ◎如何对营业员进行工资报酬管理
- ◎专业连锁店营业员的促销管理
- ◎如何树立营业员的“顾客至上”观念
- ◎娱乐营业员岗位职责包括哪几项内容
- ◎如何对商店营业员进行日常程序管理
- ◎怎样做好专业店营业员
- ◎怎样做好百货商店营业员
- ◎怎样做好仓储性商店营业员
- ◎如何培养发货营业员的素质
- ◎营业员管理的三个关键
- ◎营业员柜台纪律的三大规则

第八章 营业员的语言艺术 (293)

说出去的话,泼出去的水。这句话形象的说明了语言对人所产生的重要影响。作为与客人常打交道的营业员就更需要掌握必须的语言艺术,以避免由于自己言语不慎而给顾客及销售业务带来的不利因素。本章从营业员如何多用敬语,少用忌语;多用日常语,少用专业语;多用亲切语,少用生硬语;多动脑筋说话,少随口而出;多见人说话,少千篇一律等多个方面对营业员的语言艺术进行了具体形象的总结,可把它当作营业员服务用语的指南参考运用。



- ◎营业员如何学会巧说话
- ◎营业员如何用语的基本原则
- ◎营业员如何正确使用服务用语
- ◎营业员如何掌握语言艺术
- ◎优秀营业员须知的语言艺术
- ◎营业员如何与上司沟通建议
- ◎营业员接待顾客如何使用敬语
- ◎营业员就是要准备听抱怨的
- ◎营业员应掌握哪些卖场技巧
- ◎营业员如何处理顾客抱怨(之一)
- ◎营业员如何处理顾客抱怨(之二)
- ◎商场收银员服务技巧
- ◎营业员服务时如何把握顾客的需求
- ◎营业员如何向客人介绍商品
- ◎如何处理顾客的不满
- ◎营业员要善于发现“沉默”的顾客
- ◎营业员如何回答客人问题

第九章 营业员如何与顾客沟通 (327)

留住顾客,扩大销售是许多营业员想要达到的目标。但要做到这一点,没有与顾客的全面交流和沟通,是难以做到的。一般来说商场的生意兴隆与否,要看所拥有的固定顾客的多少而定,而了解客户是与客户建立良好关系的第一步。人一定要先从相识,进而相知,最后才能建立稳固的合作关系,甚至永生不渝,营业员与客户的关系,也必须如此。实践证明,营业员只有与顾客维持密切而良好的关系,使其“中心不移”,永远眷顾,才会创造出销售繁荣的大好局面。

- ◎营业员如何与顾客保持良好关系
- ◎如何向顾客了解自己的服务态度
- ◎营业员需知的顾客购买心理
- ◎营业员如何了解顾客购买的心态
- ◎营业员如何掌握顾客心理
- ◎如何在适当时机接近客人
- ◎如何向客人推荐购买的商品
- ◎如何抓住成交前的信号
- ◎营业员如何吸引顾客购物
- ◎如何提供令顾客满意的服务
- ◎营业员如何对付客户投诉
- ◎营业员如何对待不同性格的顾客
- ◎营业员如何得到顾客的好感
- ◎营业员如何找出顾客不满的原因
- ◎营业员如何面对不同个性的顾客

第十章 营业员必备服务及法律常识 (352)

时代已经把商业社会由卖方市场转变为买方市场,与此同时商业的销售关系也越来越带有法律的色彩。中华人民共和国“消法”、“质量法”、“反不正当竞争法”、“商品法”的出台,正是商业买卖关系法律化的表现。本章针对一些营业员头脑缺少法律这根弦的具体情况,深入浅出的介绍了营业员必备的基本商业法律知识,从而为营业员的合法销售提供了有利的理论依据和行为准则。

- ◎营业员应该如何听顾客说话
- ◎营业员如何对待顾客的不满
- ◎营业员应如何表现出对顾客的热情
- ◎营业员为什么需要完善对顾客的服务

- ◎营业员为顾客服务的十个阶段
- ◎如何尽快解决顾客不满的事
- ◎营业员如何保持顾客的安全感
- ◎营业员如何帮助顾客下决心(之一)
- ◎营业员如何帮助顾客下决心(之二)
- ◎营业员接待不同顾客的艺术
- ◎营业员需要了解哪些商标使用的知识
- ◎营业员如何避免商标侵权行为
- ◎营业员如何对商标使用管理
- ◎营业员应具备的商业经营知识
- ◎营业员必备哪些商品知识
- ◎零售营业员常把商品分辨成几类
- ◎营业员应掌握哪些进货要领
- ◎营业员应了解的商品退换常识
- ◎营业员如何处理产品的质量问题的
- ◎营业员如何识别真假美钞、真假人民币
- ◎哪些是营业员的不正当竞争行为
- ◎国家对商业不正当竞争行为有何规定
- ◎不正当商业竞争行为要负哪些责任
- ◎国家关于商品促销有何规定