

如果你是店员，你想在销售上取得事半功倍的效果吗？
如果你是管理人员，在制定配额、耳提面命、不断激励
等种种措施不显成效之后，已经感到厌倦了么？
如果这样，这本书可能是你找到的最重要的一本书。

优秀店员闯关

谭地洲 王砚 张海生◎编著



如果你是店员，你想在销售上取得事半功倍的效果吗？

如果你是管理人员，在制定配额、耳提面命、不断激励等种种措施不显成效之后，已经感到厌倦了么？

如果这样，这本书可能是你找到的最重要的一本书。

优秀店员闯关

谭地洲 王砚 张海生◎编著



企业员工
最佳
工具书

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀店员闯 9 关/谭地洲等编著.

—北京: 中国轻工业出版社, 2005.4

ISBN 7-5019-4817-8

I. 优… II. 谭… III. 商业-工作人员-基本知识 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 018257 号

优秀店员闯 9 关

策划编辑: 林 媛

责任编辑: 林 媛 古 倩

责任终审: 孟寿萱

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)

印 刷: 北京高岭印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

版 次: 2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月第 1 次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印 张: 19

字 数: 200 千字

书 号: ISBN 7-5019-4817-8/F·322

定 价: 38.00 元

读者服务邮购热线电话: 010-65241695 85111729 传真: 85111730

发行电话: 010-85119845 85119925

网址: <http://www.chltp.com.cn>

Email: club@chltp.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部联系调换

41381K5X101HBW

前 言

你是一名店员吗？你打算做一名优秀的店员吗？

这是一本专门为你量身定制的书，它介绍的正是作为一名店员需要掌握的最普遍、最广阔的职场智慧，它回答的是店员一系列长期以来最为关心且普遍存在的问题：怎样在自己的工作岗位上既能保持一个美丽的自己又不引起非议？为什么自己拼尽全力销售额却迟迟不上？为什么把公司的培训教程熟读了很多遍还是频频受到顾客的责难？为什么每次促销活动结束自己都无明显收获？为什么一起进来的同事在不知不觉中当了店长一夜之间就成了自己的上司？……

当一名店员真难啊！也许你会在无奈中发出这样的感叹。

真的那么难吗？世上本无难事，只是你没有找到突破困难的方法而已。

打开这本书吧！你会惊喜地发现这本书就是在演绎你的一日工作，你会发现，它不是一本泛泛而谈的教条式的规范大全，也不是一本粗线条的框架式结构的培训教材，更不是一本过于深奥、晦涩难懂的理论书籍，它介绍的内容，都是在你身边实实在在发生的，是你日常工作中遇到的各种问题的再现与解析。它旨在通过大量的实例，告诉你该如何在店员这个岗位上做得更为完善，如何在千辛万苦的销售工作中提升你的业绩，如何从一名店员成长为一名优秀的店员，再到一名优秀的店长。

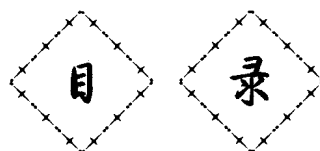
为了让你在压力重重的工作之余能在轻松阅读中得到收获，我们为你设置了

九道关卡。从基础到专业,从浅显到深入,每读完一章,你就有了一个新的进步,每闯一道关口,你就积累了更多的岗位经验和知识。

第一关是基础关,它告诉你在走向店员这个岗位时必须打造哪些个人素质,为自己增加岗位竞争的砝码;第二关是礼仪关,它教你如何保持你爱美的天性又不会引起领导的猜疑,并用你优质的服务态度为同事和顾客留下一个完美的印象;第三章是商品关,它让你系统地掌握到大量不同商品的知识,使你真正地做到“胸有成竹”;第四章是设计关,它让你发现自己还有设计才能,你布置出来的店面总是那么整洁温馨,总能留住顾客匆匆的脚步;第五章是顾客关,它让你终于从“顾客白眼”这个最让你沮丧的问题中解脱出来,从此做一名顾客的心理专家;第六章是促销关,它教你在拿到公司新的促销政策时如何进行有效的促销,从而增加你的产品销量;第七章是成交技能关,它教你学会分析顾客的心理活动,激发顾客的购买欲望,创造并把握成交的机会,在关键时刻一锤定音;第八章是售后服务关,它教你如何进行有效而完善的售后服务,让顾客对你的销售无可挑剔。如果读到第九章,那么恭喜你,你可以胜任一个卖场店长的职位了!

现在,你还在犹豫吗?

作为一名店员,你是企业与顾客的媒介,是企业形象的代表。你的每一次进步,关系着公司产品的销售,关系着企业的发展,关系着自己在职场上的收获与提升。因此,不要小看你的职位,拿起书来,反复推敲,你会找到一个自信、优秀、快乐的自己!



第一章 优秀店员第1关

——基本素养

(一)基础个人素质	2
深厚的文化底蕴	2
天然的亲和力	5
良好的职业道德	6
综合的业务素质	9
(二)相关营销知识	11
顾客至上的理念	11
学会进行市场细分	12
学点消费心理学	15
(三)基本工作程序	17
要接受岗前培训	17
营业前后的准备	18
必做的辅助工作	22
一天的工作程序	23

第二章 优秀店员第 2 关

——服务礼仪

(一)完美的第一印象	26
清爽的仪容仪表	26
大方得体的举止	32
清新宜人的淡妆	35
为情绪也化个妆	37
(二)优质的服务态度	42
微笑是第一魅力	42
语言也讲求艺术	44
用真诚感动顾客	51
把握热情的“度”	52
(三)全面的操作规范	56
店员的使命和职责	56
顾客服务的 5S 原则	59
完善的服务规范	60

第三章 优秀店员第 3 关

——商品陈列

(一)认识自己的商品	64
必备的商品知识	64
商品的常规分类	68
掌握商品知识的途径	71
陈述商品知识的技巧	74
(二)常见商品知识	75
日用百货制品	76
日用干杂食品	79
日用生鲜食品	81

(三)美化商品陈列	84
商品陈列的原则	84
商品陈列的方法	87
艺术化商品陈列	94
日用品陈列技巧	99

第四章 优秀店员第 4 关

——卖场布置

(一)宜人的消费环境	106
橱窗的魅力	106
灯光照明设计	110
色彩和音乐的效果	111
气味设计	115
店内广告	116
(二)卫生的购物空间	117
个人卫生	117
食品加工区卫生	120
卖场环境卫生	121
(三)安全的购物保障	123
商品损坏的处理	123
收银中常见问题的处理	124
遇到小偷怎么办	128
识别伪钞	131

第五章 优秀店员第 5 关

——顾客公关

(一)认识我们的顾客	136
不同性别顾客的差异	136

不同年龄顾客的差异	138
不同气质顾客的差异	140
影响顾客消费的因素	141
(二)做顾客的生活参谋	145
迎合顾客的心理	145
顾客购物全过程	148
了解顾客的需求	150
站在顾客的角度	153
(三)与顾客交往的技能	156
与 11 种类型顾客打交道	156
提升你的接待技巧	163
顾客最反感的店员	167
处理顾客的纠纷	172

第六章 优秀店员第 6 关

——商品促销

(一)认识促销	178
促销意义	178
什么在影响着促销	178
制定促销方案	179
(二)促销实战	181
促销方法	181
技巧性促销	185
因人而异的促销之法	195
专柜促销	200
(三)促销效果评估	203
业绩评估	203
效果评估	204

第七章 优秀店员第7关

——成交技能

(一)成交机会	208
不能成交的原因	208
成交机会的把握	214
成交机会的创造	217
(二)成交技能	221
直接请求法	221
选择成交法	223
小点成交法	224
其他成交法	227
(三)成交异议	229
顾客异议处理方法	229
价格异议	231
过去的不良印象	233
反对意见	234
不要争辩要证明	235

第八章 优秀店员第8关

——售后服务

(一)如何进行售后服务	238
售后服务的重要性	238
售后服务的内容	242
退换货服务	244
(二)售后顾客关系	247
顾客关系巩固	247
顾客信息反馈	250
顾客满意度调查	254

(三)顾客投诉的处理	258
投诉类型	258
投诉处理程序	262
投诉处理方式	266
投诉化解技巧	271

第九章 优秀店员第9关

——从店员到店长

(一)认识店长	278
店长的角色定位	278
店长的职责	279
(二)自我提升	283
自我培训	283
自我完善	285
走向成功	286
(三)当好店长	289
店长必备	289
赏识他们	291
客观考核	293

素质八个根基(一)

第一章

优秀店员第1关

基本素养



任何一家企业挑选员工,都希望他在进企业之前就是一个标准的合格型人材。这个基本标准,就是指你的个人素质,包括你的素质修养、职业道德、个人应变能力、交际能力等。身处零售业,你还必须用一些基本的商业知识和营销知识来充实你的行业经验。

店员是一个与人交往的职业,而与人打交道就是世界上最富挑战性的工作。每天面对形形色色的顾客,你自己其实就是最好的品牌。因此,这一关教你如何在正式上岗之前打造自己过硬的基本职业素质,这是你营业工作的一个砝码,也是你在职场生存的必备技能。

(一)基础个人素质

深厚的文化底蕴

什么是店员？简言之即营业员，也就是人们通常所说的“在商场，或卖场卖东西的人”。正因为这样的职业定位，许多企业对店员的要求总是停留在“外在形象好、口才极佳”上，仿佛只要“模样儿俊俏、口齿伶俐”，就可以顺风顺水地招揽顾客、推销商品了，店员的文化素养却一直不被列为职业素质的参评条件之一。

很长一段时间，人们都把零售业看作是一个典型劳动密集、低文化行业。正因为如此，如今中国零售业的5000多万在职员工中，70%以上只有初中文化程度，面对激烈的市场竞争，这已对企业和员工形成了严峻的考验。

随着中国加入WTO，市场经济改革的进一步深入，许多国外知名零售巨头，如沃尔玛、家乐福等纷纷来到中国抢滩据点。他们给中国同行带来的不仅仅是市场竞争的压力，也有许多优秀的经验。“把雇员素质放在第一位”便是其中之一。国内的零售业主们，已经开始提高店员招聘的门槛，开始注重店员的内在修养，特别是文化素质的考核。

2003年12月，国内某家电行业的龙头企业在南京举行了一场店员专场招聘会，应聘者上千人，场面空前火爆。但绝大多数人铩羽而归，甚至连投放简历的勇气都没有。原因就是：该公司提出：应聘店员需大专以上学历。

店员也需大专文化？是不是有些“大材小用”了？很多人提出这样的疑问。

该公司人力资源部负责人对此解释道：“招聘高学历店员，是期望他们能迅速成为中层骨干。而且，电器与其他商品不同，随着高科技的发展，电器的更新换代越来越快，新产品层出不穷，对销售人员的文化素质要求也越来越高。比如说，液晶和等离子电视机有什么区别？店员必须向顾客解释清楚，才有可能更好地完成销售工作。当然，高中文化水平的店员也可以用，但产品每更换一次就要对店员重新培训一次，比起大学生来，高中生的培训周期更长一些，公司为此要花费巨额的培训费用……”

更有甚者，某著名酒业集团公司在招聘促销店员时，要求应聘者具有本科以上文化程度。该公司认为，白酒是一种文化的象征，店员如果没有一定的文化素养，文化底蕴就无从谈起，自然就无法传递产品深厚的文化理念。

以上案例表明:如今许多企业对店员的要求越来越高了,也可以说是市场对店员的要求越来越高。英语购物、电子购物等新型服务方式,都要求店员自身具有良好的文化素质和职业能力。

当然,这里必须说明的是,上面两家公司的做法并非完全符合本书的观点,因为他们强调的是“学历”,即文凭,而本书要强调的是“文化底蕴”,即对传统文化的掌握与了解、对科学知识的普及和运用,以及在营销学、心理学、美学等诸多方面的深厚修为。当然,一个普通的店员不可能是这些学科的“全才”,但他们应该力所能及地去掌握相关知识,才能够在卖场的“唇枪舌战”中劝服顾客、达成交易,特别是面对一些“刁钻、难缠”的顾客时。对此,我们不妨先看一个“卖场情景模拟”——

【情景卖场】

李先生请几倍朋友到某酒楼吃饭。刚一坐下,李先生就问这里有没有点菜师,店员陈小姐答道:“对不起,我们这里还没有专业点菜师。”

李先生一听,有些不悦了:“这么大的店不请一个专业点菜师,叫我们怎样用餐呀?那还是到别处去。”

陈小姐不慌不忙地说:“这样,如果几位不介意,我可以给各位推荐几道菜,看看合不合大家口味。如果不好吃,您下次肯定也不会再来了。”随后,陈小姐先点了几道店内特色菜,然后又为他们分析:“你们一共6位,一位广东朋友,两位女士,还有一位小朋友。既要考虑到吃好又要不浪费,建议再来道‘粤式烧味拼’。”

“嗯,不错。如果再来几样家常川菜更好。”李先生的朋友说。

“各位看来都是有文化的人,何不来道‘东坡肘子’,汤汁鲜嫩,滋补强身,是最地道的川菜,不仅符合各位的气质,女士吃了还美容养颜呢。另外,还可以来道‘麻婆豆腐’,既麻辣十足,又鲜香可口,保证让这位外地朋友吃了还想吃。”

一行人听着高兴,那位广东朋友却说:“小姐真会说,但是我们广东人是不吃麻辣的哦。”

陈小姐不慌不忙答道:“先生如果以前没试过这道菜,那正好可以尝尝鲜啊。这道菜不仅是四川一大特色,而且还有个著名的典故呢。”

大家听得更来兴趣了,一定要让陈小姐说说这个典故。

陈小姐说道:“相传清代同治年间,四川成都北门外万福桥边有一家小饭店,店主是个妇人,善于烹制菜肴,她用豆腐、牛肉末、辣椒、花椒、豆瓣酱等烧制的豆

腐，麻辣鲜香，味美可口，十分受人欢迎。当时此菜没有正式名称，因为这个店主脸上有麻子，人们便称为‘麻婆豆腐’，后来这道菜渐渐名扬全国，这‘麻婆豆腐’的名称也保留下来了。”

一席话说得大家喜笑颜开。这顿饭不仅搭配合理，而且价格适中，让李先生一行吃得尽兴又开心。这位知书达礼的店员给他们留下了深刻的印象，自然，他们也成了这里的常客。

如今，上档次的餐馆的店员在为客人服务时，不仅要能根据客人不同的籍贯、年龄和性别为其选择不同的菜品，还要能对一些名菜做一些相应的介绍，一方面是能显示出店员的素养，另一方面也能创造一些气氛，给客人宾至如归的感觉。这就要求店员不仅要有丰富的应对经验，还必须具有良好的文化素质。

不仅是餐馆店员，在百货商场、食品超市、医药连锁店、专卖小店等各种零售行业的店员都是如此。在知识经济时代，店员早已不是过去那种简单的买卖算、搞搞促销、接待一下顾客的角色了。像上述那群带着要求用餐的客人，可能在任何一个时刻出现在你身边，如果你不具备一定的文化知识，自然只能对客人摇头说“不”了。在日常生活中，经常看到一些店员对于顾客的提问不能给出合理解释时，就以“我是新来的”搪塞，这无疑是店员销售工作的一处失败。

顾客的需求是店员永恒的使命。作为一名优秀的店员，你面对的顾客有可能来自国外，有可能来自哪个专业领域，如果没有一定的文化素养，不丰富自己的先天和后天知识，你就无法应对自如，可能在工作岗位上遭遇各种尴尬。比如：有个英国人到商场去买裤子，大多数店员听不懂英语而无法与客人交谈。有个店员稍稍懂两句口语，却把对方要的“裤子”当成了“茄克”，令客人哭笑不得。

有一句格言说得很好：“十年读出个秀才，十年学不成买卖。”这就说明店员需要具备各方面的能力素质。如果你是一位入行不久的店员，或者想在自己的职位上有所提高，那么，你不妨多多学习。一个优秀的店员不一定要具有很高的文凭学历，但是应该有自我学习的能力，通过不断充电来弥补自己的各方面不足。可以从以下几方面来充实你的文化知识：

◆多读书。完善自我，提升自我，从读书开始。多找些行业相关书籍来阅读，包括各种店员必备的技能性、经营性书籍，这类书在市场上很多。还有一些实用性强的营销书籍也不能不看，掌握一些专业的推销技能对你的工作有很大的帮助。相关的杂志、报纸也要经常浏览。

◆多参加公司内部业务培训,全面了解公司的营销政策和经营方式,以向不同的顾客作出适宜的解释,避免出现“做不了主”的情况。

◆适当参加一些专业机构的外语口语培训、普通话培训等。既然想在这个行业有所作为,就要有合适的投资,文化投资绝对是你的一笔财富。

◆亲身实践。经验是无价宝,这句话对于你来说绝不是一句空话。除了运用以上的方法之外,你只有在工作中不断地摸索、总结,将这些成败得失总结成文字,才能形成战胜困难的方法。

机会总是垂青于有准备的人,每个企业都希望在企业内部培养后备人材,文化素质高的你,随着工作经验的增长,能力不断的提升,再加上专业的培训,店长、顾客经理的机会很可能就会降临在你的身上。

天然的亲和力

你有亲和力吗?亲和力是指人与人之间信息沟通、情感交流的一种能力。在生活中,有时遇到一个初次相见的陌生人,他的风趣幽默、亲切谈吐让你想与他亲近,做朋友,这就是他的亲和力在起作用。做一名优秀的店员,你必须具备这一亲和力,让顾客自然想与你交往,继而打开下一步销售的大门。

拥有这份亲和力,你会每天保持一种自信、乐观向上的心情笑迎顾客。你对每一位顾客都不觉得陌生,你会视他们为熟人、朋友、老乡、亲人。当他们走进卖场经过你的柜台时,你的眼睛会突然发亮,你会用眼神说话;你知道什么时候说什么话;你会主动与他们打招呼;不失时机地帮他们选购商品。特别是一名上岗不久的新手,这份亲和力对于你来说尤为重要。顾客会在不知晓的情况下,把你当成一个值得信任的参谋。

前面提到过的专业点菜师,除了要求秀丽的容貌,对菜品深入了解的专业知识外,还有重要的一点就是店员必须有足够的亲和力。没有亲和力,客人不会随便拿自己的胃口和健康来赌博,他会思量,你会不会给他净点些价格昂贵的菜品?你的菜品配制是否真正能达到营养健康?

因此,如果你拥有一份天然的亲和力,无疑这将让顾客加深对你的信任,有助于你销售工作的开展。试想:在享用美食时,如果面对一个态度生硬的陌生店员,他怎么会有十足的胃口?

当然,亲和力从本质上来说是一种先天性的东西,是一种自身的综合气质,但实际上亲和力也是一种能力,能力是可以后天获得的。如:通过学习,提高我们的

智力;通过劳动,提高我们的劳动能力。

怎样才能具备这种亲和力呢?

从心理学上看,高血脂的人多是外向型性格,而外向型性格多是亲和力很强的人。因此,如果你恰恰是这种气质,你一定要好好利用这笔先天的财富资源。

如果你的性格偏内向,就要努力培养自己开朗的一面,让顾客喜欢与你交流。在日常工作中,你要有意识地培养自己的亲和力:

◆在穿着打扮上不要穿金戴银,浓妆艳抹,要尽量简洁大方,让自己显得更有气质,这会让顾客看了更舒适,更愿意与你进行交谈。

◆敬业爱岗,掌握专业知识,对服务对象要有感情上的亲和力。在顾客拿不定主意的时候,能够像好朋友一样提出中肯的建议。

◆多向老店员学习。你要学会仔细观察那些有经验的老店员,看他们如何迎接顾客,如何待人接物,如何成交买卖,并用心去领会。

◆多培养自己的兴趣爱好,要不断培养自己的信心,不断地与人沟通,业余多听一些舒缓的音乐。看一些励志类的杂志书籍,能让你的心情保持一种自然、平和的状态。

其实服务也是一门艺术,不仅体现了服务者的个人修养,也反映了这个品牌是否具有亲和力。试想,如果一个顾客前脚在翻看一些商品,后脚就有店员跟在后面整理,并且有意无意地弄出很大的响声,即使是再好的商品,谁还会有心情去买?服务并非只是一些表面功夫,只有真心诚意地替顾客着想,才能获得顾客长久的喜爱。

要记住,只有让人觉得可亲,顾客才有可能接受你的意见,接受你的服务。你是可亲的,你的话才是可信的,你才有可能成交买卖。

良好的职业道德

职业道德是从事一定职业的人在特定的工作环境中所应遵循的行为规范。具备良好的职业道德,是一个职场工作人员的基本要求。以下这样的情景可能经常会出现我们的生活中: