

导购营业员丛书

手机家电导购营业员必备知识
手机家电导购营业员必备素质
手机家电导购营业员必备技能
手机家电导购营业员的管理

手机家电

张伟 / 主编

导购营业员

培训教程



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

手机家电导购营业员培训教程

张 伟 主编

 **中国经济出版社**
www.economyph.com

北 京

图书在版编目(CIP)数据

手机家电导购营业员培训教程/张伟主编.—北京:中国经济出版社,
2005.7

(导购营业员丛书)

ISBN 7-5017-6985-0

I.手… II.张… III.①移动通信-携带电话机-销售-技术培训
-教材 ②日用电气器具-销售-技术培训-教材 IV.F724.76

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 032364 号

出版发行: 中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 严莉(电话:010-68354371 Email:hubeiadele2000@sina.com)

责任印制: 张江虹

封面设计: 任燕飞设计室

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市华润印刷有限公司

开 本: 成书尺寸 152mm×225mm 1/16 印 张: 17.50 字 数: 210 千字

版 次: 2005 年 7 月第 1 版 印 次: 2005 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5017-6985-0/F·5594 定 价: 28.80 元

版权所有 翻印必究

举报电话:68359418 68319282

服务热线: 68344225 68369586 68346406 68309176



目
录

第一篇 手机家电导购营业员必备知识

第一章 手机

手机基本知识·····	3
手机推荐要点·····	10
维护与保养知识·····	12

第二章 电视机

种类及特点·····	16
电视推荐要点·····	21
日常保养知识·····	22



第三章 家庭影院

主要组件·····	24
推荐要点·····	27
维护及保养知识·····	29

第四章 影碟机

DVD机·····	30
VCD机·····	35

第五章 数码产品

CD 机·····	36
MD 机 ·····	37
MP3·····	41
数码相机·····	44
数码摄像机·····	51

第六章 洗衣机

洗衣机的种类·····	57
洗衣机推荐要点·····	60
使用与保养知识·····	63

第七章 空调

空调的基本知识·····	67
空调的推荐要点·····	71
维护与保养知识·····	72

第八章 电热水器

分类及组成·····	76
推荐要点·····	79
维护与保养知识·····	80

第九章 厨房电器

电冰箱·····	81
微波炉·····	85
吸油烟机·····	88
电饭煲·····	91
电烤炉·····	95
消毒柜·····	97
饮水机·····	99
电磁灶·····	101



第十章 小家电

电熨斗·····	105
电吹风机·····	107
电动剃须刀·····	107

第十一章 办公电器

传真机·····	110
打印机·····	112
复印机·····	115
扫描仪·····	119
电话·····	122
多功能一体机·····	129

第二篇 手机家电导购营业员必备素质

第一章 基本礼仪

仪容仪表·····	135
举止礼仪·····	137
语言礼仪·····	143



第二章 基本素质

工作态度·····	148
心理素质·····	152
业务知识·····	154

第三章 基本能力

洞察能力·····	158
应变能力·····	159
沟通能力·····	160
表达能力·····	162

第三篇 手机家电导购营业员必备技能

第一章 准备工作

上岗前的准备·····	167
销售用品检查·····	168
营业环境清理·····	170
销售时机等待·····	171



第二章 接近顾客

顾客类型分析·····	175
购买过程分析·····	176
接近顾客的时机·····	178
接近顾客的方法·····	179
接近顾客的技巧·····	184

第三章 介绍说服

介绍产品的方法·····	188
介绍产品的技巧·····	190
说服顾客的方法·····	193

第四章 处理异议

顾客异议的来源·····	196
处理异议的步骤·····	199
处理异议的方法·····	200
处理异议的技巧·····	203
预防顾客的异议·····	205

第五章 促成成交

促成成交的时机·····	207
促成成交的方法·····	208
促成成交的技巧·····	211

第六章 收款、包装、送客

成交开单·····	214
商品包装·····	218
送别顾客·····	220

第七章 售后服务

送货服务·····	222
“三包”服务·····	225
处理顾客的抱怨·····	229
建立顾客档案·····	234

第八章 营业技能

交接班工作·····	237
验收和保管·····	238
商品的陈列·····	242
商品的盘点·····	246



第四篇 手机家电导购营业员的管理

第一章 导购营业员管理

招聘管理·····	251
培训管理·····	255
绩效管理·····	260
激励管理·····	265

第二章 导购营业员自我管理

目标管理·····	271
压力管理·····	273
自我激励·····	275
时间管理·····	278

第一篇



手机家电导购营业员必备知识





第一章 手机



手机基本知识

手机是手持式移动电话的简称,含有发信机和接收机,主要采用数字移动通信系统来传输信号。数字移动通信系统具有用户设备成本低、通话质量好、数字传输速度高、保密性好、与数字网的兼容性好等优点,因而手机正在我国及全球市场日益普及。现在,随着3G服务时代的来临,手机正朝着彩屏、多频多模、功能多样化方向发展,最终使手机愈来愈倾向于不仅是听、说的通讯工具,也是看、读、传、载的多媒体信息终端。

1. 手机简介

(1)手机的基本组成

手机,首先有电话机的组成部分,如键盘、送话器、收话器等。主要有操作部分、控制部分、收发信机、双工滤波器和电源等部分组成,具体说明如下:

①操作部分。由一个数字按钮键盘、控制键、电源及微处理器组成。

②控制部分。控制部分由微处理器组成,主要用于对收发信机进行收发信息的控制。

③收发信机部分。收发信机包括发信机和接收机两部分,是手机的核心部分。发信机主要担负发送数字信息和话音信息的功能;接收机有高灵敏度、强抗干扰能力以及良好的选择性接收特性。



④双工滤波器。双工滤波器的作用是收发信号分开。

⑤电源。

(2)数字手机的编号方式

用户向电信经营部门申请数字手机使用权时,电信部门就会给每位用户指定一个移动用户号码。它主要有以下三部分组成:

组成部分	网号	移动业务服务区号	用户号
举例	139、136	H1 H2 H3	ABCD

“H1 H2 H3”是用户所属的移动业务的地区号。北京有30组H1、H2、H3。“ABCD”就是具体的用户号码。

(3)C网、G网与D网

目前,国内手机数字网分为CDMA、GSM与DCS网,简称C网、G网与D网。CDMA网,如联通的133;GSM网,如中国移动的全球通139/138/135/136和联通的130;在一些大城市,网络拥挤,影响了用户的接通率,于是出现GSM 1800(即DCS)网。

C网——CDMA网

C网是指采用码分多址(Code Division Multiple Access)技术的数字移动通信系统,又称CDMA网。CDMA是一种直接序列展频技术,具有抗干扰强、容量大、通话费用低、噪声小的特点,能够实现手机的各种智能业务。通过CDMA 1X网,用户可以便捷地使用移动多媒体邮件服务,实现无线高速上网。同时还可以通过新发售的终端产品实现移动终端的Web浏览。

G网——GSM(全球通)网

目前以GSM 900网为主,即频率900MHz的GSM数字式手机系统,国内称之为“全球通”,或称为G网。数字网具有许多新的业务功能,特别是具有漫游范围最为广泛的特点,因而被称为“全球通”。GSM 900系统具有不易被窃听盗打、且电波穿透力较强的优点,配有



中英文短消息、数据通信等功能,目前是我国的主要网络制式。

D网——DCS网

D网即DCS数字网。DCS采用的也是GSM技术,只是频段在1800 MHz,所以又称为DCS或GSM 1800数字网。DCS具备GSM 900的几乎所有功能,而且容量更大、噪声更小、受干扰更少。手机生产厂商开发的双频手机,能够在GSM 900和GSM 1800 (DCS) 两个网络上自动选择最佳信号进行通话,实现一机两用。

(4)手机的工作频段和天线

早期的移动通信系统的工作频段主要使用甚高频VHF(150 MHz)和特高频UHF(450MHz)频段,目前使用最多的天线长度是波长的 $1/4$,近期国际上把工作频率扩展为872~905MHz和917~950MHz。

目前,我国公众移动通信所使用的频段有150MHz、450MHz和900MHz三种频率点。

2. GSM手机的种类

GSM手机在数字手机中所占的比例最大,主要有以下几种:

(1)单频GSM手机

GSM单频手机主要是指GSM 900手机,我国目前使用的主要网络制式是GSM 900系统。

(2)双频GSM手机

双频网是指GSM(GSM 900)同DCS(GSM 1800)两个网络合并。假如用户手持一部双频机,再配合一个双频网络,就可以同时享有两个网络重叠覆盖的好处。

(3)全频GSM手机

全频GSM手机,又称三频GSM手机,即GSM900、1800、1900手



机。与GSM双频手机相比,三频手机只是多了一个1900MHz频段。三频手机能够在GSM900、GSM1800和GSM1900三个网络上自动选择最佳信号进行通话,实现一机三用。

(4)WAP手机

WAP是英文Wireless Application Protocol的缩写,其意义为“无线应用软件协定”。这种能获得因特网上内容和增值服务的手机叫作媒体电话。实际上,可以把WAP看成是一种浏览器,WAP手机因此也被称为网上手机或无线掌上电脑。通过WAP手机,人们可以浏览网页、收看即时新闻、收发电子邮件和传真,它还能实现股票交易、银行业务、产品订购、天气、交通状况与告警等一系列增值服务。

(5)彩屏与彩信手机

①彩屏手机,顾名思义是指屏幕为彩色的手机。

从当前市场情况看,彩屏手机的色素主要分四个阶梯:最低的是256色STN液晶显示屏;第二梯队的是4096色LCD彩屏;第三梯队是65536色的TFT屏;最高是26万色的彩屏手机。

从支持彩信业务来分,彩屏手机分为两大类:一类是彩屏兼彩信;另一类则只是单纯的彩屏手机,有些甚至还不支持GPRS。彩屏只是彩信手机的基本配置。

②彩信是指媒体短信(MMS)业务。它除了可以传送文字信息外,还可以同时传送包含彩色图像、声音、动画等各种形式的信息,可轻松实现即时的手机与手机、手机与互联网的信息传送。彩信与短信的区别是:短信主要是用来传输文字信息。彩信不仅可以传输文字,还可以传送图像、动画、声音等信息。一部手机要想成为彩信手机主要有两个关键的技术前提。首先,在硬件上它必须支持GPRS。作为数据的传输通道,GPRS网络如同宽广的跑道,彩信就是在其上疾速奔驰的车。其次,在软件上,它必须支持多媒体信息技术和标准。在两个条件都具备的基础上,彩屏是锦上添花之举。它可以充分发挥多媒体信