

中国零售业提升业绩必选培训教材



祝文欣◎主编

■ ■
如何在顾客争夺战中独占鳌头，让顾客对你一往情深！
为您提供让顾客回头的钥匙，开启成功销售的大门！



中国发展出版社

4大关键

赢取回头客的

中国零售业提升业绩必选培训教材



SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家

祝文欣◎主编

■ ■
如何在顾客争夺战中独占鳌头，让顾客对你一往情深！
为您提供让顾客回头的钥匙，开启成功销售的大门！



中国发展出版社

4



大关键

赢取回头客的

图书在版编目 (CIP) 数据

赢取回头客的 4 大关键/祝文欣主编. —北京:
中国发展出版社, 2010. 5

ISBN 978-7-80234-549-2

I. 赢… II. 祝… III. 商店—商业服务

IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 067991 号

书 名: 赢取回头客的 4 大关键

主 编: 祝文欣

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 978-7-80234-549-2

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 北京科信印刷厂

开 本: 640 × 1000mm 1/16

印 张: 12. 75

字 数: 127 千字

版 次: 2010 年 5 月第 1 版

印 次: 2010 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

定 价: 32. 00 元

联系电话: (010) 68990625 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.developress.com.cn>

电子邮件: drccpub@126.com

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换



零售商学院

||| 系统出版 |||

||| 商务培训 |||

||| 课程代理 |||

||| 资讯传播 |||

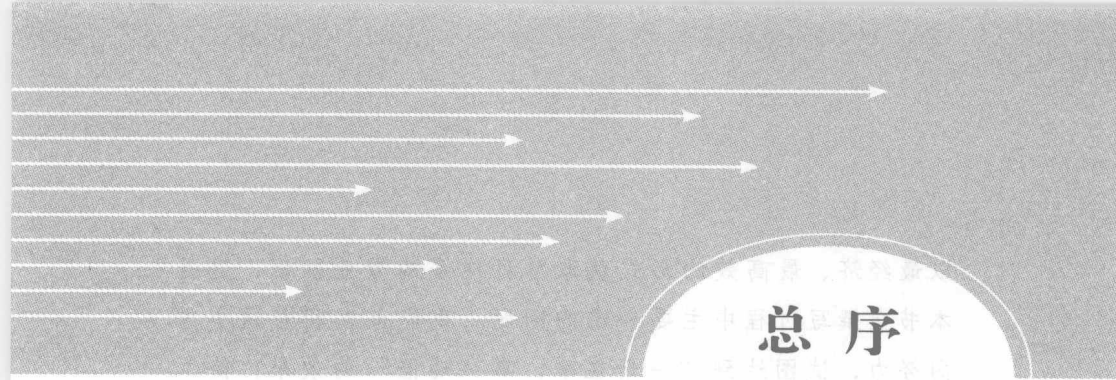
SEC

SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY

品牌顾问 零售专家

中研国际

零售业智慧产品供应商



总序

很多人在谈及成功学的时候，都乐于念叨这么一句话：“一念天堂，一念地狱”，什么意思呢？

不管是生活，还是工作，其最终结果都取决于一种态度，态度不同，在对待环境时所采取的方式自然也有很大差异。为什么有些零售店能够拥有应接不暇的生意、良好的客户关系和健康的发展趋势，员工们过着一种快乐、积极的生活？为什么有些零售店终日忙忙碌碌，却只能维持最低限度的收支？这中间的差别与日彰显，根源却难以捉摸。

其实，事业的构成并非只有无奈和等待，而是可以通过自身的努力去把握和调控的，这取决于你的“心态”。我们有理由相信，人生的成败有很多种因素的影响，但起决定作用的却是心理态度。这种态度的最大特征，就是在身处知识经济蓬勃发展的时代里，在如旋风般改变当代人的生活和工作环境的状况下的自我适应能力。终端市场激烈的竞争环境会使达者愈达、愚者愈愚，自然也使很多人措手不及，一觉醒来就不再熟悉这个时代。

在你面对激烈的终端竞争是否感觉手足无措？当你面对竞争对手的进攻是否感觉毫无办法？当你站在门可罗雀店铺门口是否感到尴尬？

如何为零售店从业者提供一套完整的学习方案，如何

以最经济、最高效的形式获取尽可能多的专业知识，这是本书在撰写过程中主要考虑的问题。我们也在朝着这个方向努力，试图达到“一册在手，事半功倍”的效果，使本书成为零售店经营历练的宝典。为此，我们将零售店经营必须具备的各种素质归纳分类，从对行业整体的把握，到与顾客的见招拆招；从对份内工作的深刻理解，到对份外工作的外延拓展；直至达成与行业、与公司融为一体的至高境界，举凡心态、技巧、行业资讯、专业知识，不一而足。

所谓“授人以鱼，不如授人以渔”，结网的手艺永远比区区几条小鱼来得更加长久，比起熟稔书中的学习技巧，我们更期待读者能够举一反三、触类旁通。

在本套书的撰写过程中参考了一些销售名家的观点，在此谨致感谢。因为作者水平所限，书中不免存在一些疏失与遗漏，恳请读者老师批评指正，我们把每一位读者都当做是老师，老师的指教，自然永远都是欢迎的。

祝文欣

2010年4月

细节成就完美服务

随着商业竞争的日益激烈，经营者越来越重视用优质的服务满足顾客的需求。正所谓得人心者得天下。服务的价值在于维系顾客对品牌的忠诚度，而发挥维系作用的这条纽带就叫做“细节”。只有时时处处注意细节，在每一个细节上做足功课，令顾客感受到无微不至的人性化，才能全面提高市场竞争力，才能保证基业长青。大到企业，小至店铺，莫不如此。

什么是细节？细节就是细小、琐碎、繁杂的小节，就是每日服务过程中一点一滴“小节”的积累。有人说过，将简单的事做好就是不简单。大到一个国家，小至一个家庭，目标再宏伟，没有严格认真地执行细节就难以成为现实。“千里之堤，溃于蚁穴”，可见细节决定成败。做好细节服务，就是对“小事”的持之以恒。

细节无处不在。

我们的生活原本就是由许多细节构成的。对于零售店铺来说，细节可以是商品上的一个价签，导购员端上的一杯热水，店铺内贴心的休息沙发……细节能够凸显店铺的

精神，能够表现商品的品质。经营者如果在细节上下工夫，关注人的细节感受、满足人的细节需求，就会获得丰厚的回报。追求细节是市场成熟的要求，身处竞争激烈的时代，店铺经营理念需要从举重若轻到举轻若重的转变。

店铺服务中的每一件细微的小事都能体现整体的水准。做好每一件小事，将细心服务延伸到店铺的每一个角落，传递到每一位顾客，是服务的秘诀。我们要用心留意服务的每一处细节，用心一一做好，使店铺在激烈的市场竞争中立于不败之地。

服务质量是店铺的生命。因此，务必要从一点一滴做起，每个细节、每个操作流程，都要规范细致，要让顾客感受到店铺的真诚和关怀，不能有丝毫的马虎。这就要求我们自己必须要做到扎实服务，用心服务，以顾客的满意为首要目标。顾客在我们的服务中受益决不是一句空谈，我们必须把服务的每一个细节都做好，让顾客从点点滴滴的服务中体会到店铺的真诚。

细节决定未来。

现代的市场竞争已经进入了“细节制胜”的时代，细节已经成为竞争的最重要的表现形式。无论是内部管理还是外部营销，细节问题都关系到发展。服装市场成熟后，竞争将主要集中在商品和品牌上。品牌竞争的本质是给予消费者稳定而优良的商品感受，而商品感受来自商品细节。换句话说，当一个店铺拥有了商品、资金等核心竞争力后，最重要的就是在能够体现商品品质的每一个细节上赢得顾客认可。

店铺服务中的细节追求首先是要想到，其次是说到，最难的是做到。细节需要的不是堆砌，而是流露于不经意

间的细枝末节。当然追求细节需要成本和代价，这是一个长期的过程，尤其需要观念的转变。小细节成就大时代，迎接商品时代的到来我们还有很长的路要走，但对于细节的精益求精将贯穿始终。

小事成就大事，细节成就完美。细节是一种习惯、一种积累，也是一种眼光、一种智慧。只有保持这样的思想，以认真负责的心态对待每个细节，才能做到使服务达到预期的目标。让我们的服务在细微见真功，留住每一位顾客，让店铺的细节服务真正地闪光！

编 者

2010 年 4 月

Contents

目录

关键一



店员礼仪与服务环境 1

一 从头规范店员礼仪 2

1. 店员礼仪的重要性 2

2. 店员的服务礼仪 6

二 精心打造服务环境 12

1. 舒服从颜色开始 13

2. 声音影响购物心情 16

3. 清新空气不可少 18

4. 灯光的亮度 20

5. 重点空间的特殊缔造 24

6. 精美橱窗展示流行魅力 28

7. 服装陈列有诀窍 34

案例链接

店铺中的“色彩大师” 39

关键二



“从进门到出门”的服务之道 41

一 提高导购技巧的一般知识 42

1. 导购技巧至关重要 42

2. 导购的角色定位和基本素质 44

3. 导购应该遵守的原则	50
4. 导购的基本服务规范	54
5. 了解消费者心理	61
6. 销售要有针对性	65
二 迎送顾客的实战“圣经”	68
1. 不可忽视的“待机”	68
2. 如何招呼你的顾客	71
3. 接近顾客的时机	75
4. 接近顾客的方法	79
5. 与顾客沟通的原则	81
6. 探寻顾客的购买动机	85
7. 如何把握“准顾客”	92
8. 怎样引导不同年龄的顾客	95
9. 细心观察有同伴的顾客	97
10. 推荐购买的技巧	101
11. 结账收银要规范	105
12. 导购实战情景模拟	108
案例链接 学会“为顾客着想”	111



关键三 店铺服务语言规范与技巧	113
一 重新认识服务语言	114
1. 服务语言并不只是说话	114
2. 日常语言与服务语言要分清	117
3. 专业性语言也很重要	120
二 服务语言的实际应用	125
1. 服务语言的使用技巧	125

2. 需要经常使用的服务用语	130
3. 不要忘记向顾客致谢	133
4. 巧妙回答顾客的问题	134
5. 电话应对的规范	139
案例链接 语言中的“以退为进”	143



待客中的特殊情景处理

一 导购过程中的常见问题	146
1. 当顾客只看不试时	146
2. 当顾客用其他店的商品与本店 商品比较时	150
3. 当明知服装不适合顾客、但顾客 要求试穿时	152
4. 当顾客试穿服装后未表态时	154
5. 当顾客的同伴对商品不满意时	156
6. 如何引导以各种理由拒绝购买 的顾客	158
7. 轻松应对讨价还价	162
二 善于处理顾客的抱怨	166
1. 为什么顾客会抱怨	166
2. 让抱怨尽可能不发生	168
3. 处理顾客抱怨应遵循的原则	170
4. 一步一步处理抱怨	172
三 缺、换、退货时的店铺服务	175
1. 遭遇缺货怎么办	175
2. 如何处理换货	176

3. 如何处理退货	178
4. 面对退货时语言须谨慎	179
四 特殊情况处理招数升级	181
1. 搞定难缠的顾客	182
2. 尴尬的情况——遇到梁上君子	185
案例链接 贴心造就完美服务	186

Shop

关键一

店员礼仪与服务环境

从头规范店员礼仪

精心打造服务环境





从头规范店员礼仪

为顾客服务是店铺发展的首要任务。只有最大限度地为顾客提供规范化、人性化的服务，以满足顾客的需求，才能获得顾客的青睐，在行业中获取成长的活力，并产生持续的发展力量，在竞争中立于不败之地。如何做好服务工作？这不仅需要店员具有相应的职业技能，更重要的是从头开始规范店员服务礼仪！

1. 店员礼仪的重要性

什么是店员礼仪？简单地说，就是店员在店铺工作中使用的礼仪规范。它包括服务态度、工作规范、服务语言以及事件处理等等个人素质及能力。店员在服务过程中，通过自己的言谈举止，与顾客进行友好而愉快的沟通，向顾客表达出尊重与欢迎，体现店铺的良好形象，从而带给顾客完美的购物体验。

(1) 店员礼仪的内涵。店员礼仪是在商业交往中逐渐形成的一种规范与准则，它不仅体现了个人的内在修养和素质能力，还是一种在交往中形成的艺术方法，是一种能够帮助沟通成功达成的交际技巧。店员礼仪的内涵有二，一是尊，尊重；二是遵，遵守。

①尊。这个“尊”有两个含义，一是尊重自己，二是尊重别人。

想要得到别人的尊重，首先就要尊重自己。自我尊重表现在日常中的个人体现上，表现在言谈举止、待人接物

上。只有每天充满自信，微笑地面对一切，处事得体，落落大方，才能带给别人美好的印象。自我尊重还体现在对自己职业的尊重上。三百六十行，术业有专攻。即使是服务人员，也有行业中的标兵、精英的存在。要满怀对职业的热爱与激情，认真负责地完成每一项工作，才能将服务与个人融为一体。敬业，是每一个职业人成功所必须具备的品质。

人与人之间的交流沟通，建立在一种真诚和尊重的基础之上。人唯有尊重他人，才能获得他人对自己的尊重。尊重他人不仅仅是一种态度的体现，更是一种能力、一种美德。它需要设身处地为他人着想，维护他人的尊严。选择在恰当的时机做恰当的事情，不要不顾他人感受大放厥词，也不要尖酸刻薄，不要对他人嘲笑或是蔑视，才是与他人愉快沟通的基础和前提。

②遵。遵，就是遵守。在纷繁复杂的大千世界，如果没有一个可以遵循的标准，就会乱成一团。而如果没有严格遵守“规矩”，就没有现在的秩序井然。对于店铺来说，“规矩”是一把标尺，是促进发展和形成特色的重要保证；而店员对于规范的遵守，更是保证店铺向着预定轨道前行的前提。

只有沿着规范严格前行，才能够有未来的披坚执锐、摧城拔寨！

(2) 店员礼仪的重要性。店员礼仪是店员工作时的行为规范，是表现对顾客的热忱服务与真诚关爱的重要途径，也是树立形象、增强竞争力的重要保证。

①树立良好形象。乍看起来，个人的言谈举止、举手投足只是“小节”，但正是这些小节折射出了大内涵。正所

谓“细微之处见精神”。仪容端庄，温文尔雅，举止落落大方，进退应对有度，待人接物得体，这些细微小节传递出的是善意、愉悦、尊敬与友好，将给他人带来尊重，给自己带来自信。反之，不顾礼貌礼节，我行我素，将无形中树立起一道新的篱笆，影响个人的社交形象，疏远人与人之间的距离。

同样，在服务过程中也是如此。每当顾客看到店员礼貌得体的举止时，自然就会产生好感。服务礼仪是衡量店员受教育程度的标准，代表着店员个人的外在形象。严格遵守礼仪规范，可以让顾客产生亲近感、友好感，感到自己被尊重，为互相的顺利沟通打下基础，从而引导着进一步的交易工作，顾客会对店铺留下完美的印象；而店员的不良举止，则会使其个人素质在顾客心目中大打折扣，对店铺形象的维护也有着不可忽视的抹杀作用。

某著名服装品牌在卓越的设计之外，最脍炙人口的就是出色的服务。每位顾客来到店内都会享受到贵宾级的待遇。

有这样一个细节很值得一记：管理者十分注重店员呈现在顾客面前的形象。除了严格遵守店铺衣着规范之外，店员甚至连指甲都要修剪整齐。细微的差别，才能够体现管理者的良苦用心：“如果顾客接过店员有着脏指甲的手递过来的衣服，他们怎么还能够相信我的店员还能够提供更贴心的服务？严格要求利益形象同时也有助于建立店铺形象。”管理者如是说。

每位店员的微笑、尊敬都使顾客产生了充分的满足感与愉悦的购物体验，也使该品牌发展壮大，最终享誉世界。

店员的礼仪体现着个人修养，展示着店铺形象。人们