

目 录

前 言	1
美国国家零售总会的话	3
美国国家零售学会的话	4
零售精英锦囊系列	7
走向成功的路线图:零售技巧标准	9
怎样使用这本书	12
销售的技巧标准	14
第 3 册学习清单	16
让顾客做决定:销售技巧中最重要一环	18
第一课:确认顾客的购买讯息	22
第二课:恳请顾客落实购买	34
第三课:协助犹豫不决的顾客	50
第四课:略带提出实际的增值建议	62
总 结	68
答 案	71

零售业在整体经济活动中扮演着重要的角色，并与每个市民的生活息息相关。毋庸置疑，零售业从业人员的待客之道，其实是从一个侧面反映出社会整体教育和文明的程度；而尤其身处第一线的员工的服务表现，亦往往是影响到顾客会否留下美好印象而作出日后重访选购的决定要素。正因如此，努力加强在职培训，提高零售业员工服务的整体水平，自然是业界刻不容缓的要事。如果在这方面能做得更有成效，必定大大有助于促进经济发展，增加就业机会及提高城市的形象。

本书由美国国家零售总会，美国国家零售学会组织编写，特别为零售业销售人员制作，里面的概念、例子和技巧练习活动可广泛应用于整个零售业，本书让读者以自学形式学习和练习零售技巧，过程轻松有趣。培训者也可以把这些材料用于从业人员或企业培训课程。

这套丛书的出版，既可以为推动零售业员工与时俱进，努力进修以提高本身专业水平及做好工作而创造条件，亦为有志投身零售业人士提供在加入前的必要准备条件，是一套实用性强、别开生面的良好培训教材。

美国国家零售总会的信

美国国家零售总会(National Retail Federation) 诚意向你推荐零售精英锦囊系列丛书。零售精英锦囊系列丛书以国家技巧标准为基础,从崭新角度制定培训和教育材料,内容涵盖了零售业员工成功及成长的要诀,是全美国零售业雇主所认同的。

我们庆幸能协助零售业率先制定技巧标准,提升业界对员工的期望。零售精英锦囊系列丛书给在职训练重新设定准则,使训练更为有效,而且成果更容易评估。

不论你是大企业或是小公司,学生还是员工,我们都建议你采用这系列丛书,并告诉我们它对你有帮助。得到你反映的意见,国家零售总会便能继续制作并改善我们行业所需的教育和培训材料。



Tracy Mullin

美国国家零售总会主席

美国国家零售学会的话

美国国家零售学会(National Retail Institute)为国家零售总会旗下一个负责研究和教育的非牟利组织，致力协助下一代零售业员工提高工作技巧，使他们更具竞争力，并可有更多就业机会。

零售精英锦囊系列丛书可帮助零售业员工发展他们所需的技巧，以及利用零售业所提供的各种选择。我们相信这一系列丛书将提升零售业的整体形象和商机，并使零售人才的专业地位和才能获得肯定。



W. R. Howell

J. C. Penny Company 荣誉主席

美国国家零售学会主席

目 录

前 言	1
美国国家零售总会的话	3
美国国家零售学会的话	4
零售精英锦囊系列	7
走向成功的路线图:零售技巧标准	9
怎样使用这本书	12
销售的技巧标准	14
第 3 册学习清单	16
让顾客做决定:销售技巧中最重要一环	18
第一课:确认顾客的购买讯息	22
第二课:恳请顾客落实购买	34
第三课:协助犹豫不决的顾客	50
第四课:略带提出实际的增值建议	62
总 结	68
答 案	71



零售精英锦囊系列

零售精英锦囊

欢迎阅读「零售精英锦囊」。这系列从书的教程是由美国国家零售总会（全世界最大的零售业联合会）和 Crisp 出版社合作，特别为零售业的售货员制作的。「零售精英锦囊」系列是为提供有关国家零售标准（在美国国家零售总会领导下所制订）的培训而设计成的。在不同种类和不同规模的零售商通力合作下，「零售精英锦囊」所教授的概念、例子和技巧练习广泛地适用于整个零售行业。

「零售精英锦囊」提供一个轻松有趣的自学方式，让读者学习和练习零售技巧。教育界和培训人员亦可以把这些材料用于课堂或企业培训课程。

销售技巧是美国国家零售总会六大项技巧标准的其中一项，而「销售技巧」丛书则有 4 本。

销售技巧

☐ 第1册：《为顾客找商品》

☐ 第2册：《营造销售机会》

☒ 第3册：《让顾客做决定》

☐ 第4册：《完成买卖交易》

你可以选择那些与你工作有直接关系的内容来阅读，也可以读完整套4册的丛书，以确保自己从国家零售技巧标准中全面获益。

走向成功的路线图： 零售技巧标准

这就是培训人员需要做的：制定零售技巧标准，为
员工、雇主能够期望的

什么是技巧 标准？

技巧标准为“员工需要什么知识，以及怎样做能够在工作上获得成功”，提供一个清晰的定义。零售技巧标准描述售货员的工作任务，解释专业售货员在各项任务内应有的表现，同时也给予员工一个如路线图的指南，使他们明白别人对他们有什么期望，他们的工作表现是如何被衡量，以及他们需要学习什么技巧才可以精通自己的工作。



技巧标准也为挑选和培训员工提供一个基础，雇主可以利用这些标准来评估候选员工在行业内的经验和有关技巧的熟练程度。雇主和教育工作者可以拿这些准则为某行业培训人才，这些教育可以在入职前从课堂开始（如在中学、职业技术学校或大学）或者在入职后由雇主安排。技巧标

准的培训也可以由个人完成，只要他们愿意自学进修，并利用如本书所提供的资源。

无论你在课堂学习或者自我修读，研习零售技巧标准只是旅程的开始，沿路上与顾客和同事交流的经历会加深你对这些技巧的认识和熟练程度。由于每天都会有新经验，初期的培训会变成终身的学习，而当一个人孜孜不倦地学习，他所能达致的成就将会是无尽的。

零售业的技巧标准是怎样制订的？

1992 年以来，数以百计的零售商、教育工作者和政府人员都曾经参与由美国国家零售总会统领的零售业技巧标准发展项目：

为专业售货员制订零售技巧标准有几个原因：

- ◆ 大部分北美洲的劳工最初都是投入零售业工作的

- ◆ 能使员工在初入职岗位上达到成功的技巧，随后也会终身帮助他们在个人或事业方面发展，而无论是在零售或其他的工作行业，都会获得成功。
- ◆ 目前以服务行业为主导，以及经济全球化的情况下，零售商需要吸引和挽留一队忠诚而又有竞争力的零售人员。

这系列书籍 会讨论什么 技巧标准？

「销售技巧」系列会讨论以下几类的零售技巧：

- ◆ 确定顾客所需
- ◆ 营造销售机会
- ◆ 让顾客做决定

有关这些技巧的主要工作细则，已详尽地收录在本书第 16~17 页——学习清单“在工作地点运用的技巧”。

怎样使用这本书

这本《让顾客做决定》分为几课，每课都可以在 30 分钟内完成。而且它们大多设有技巧练习。

研究显示，成年人如果可以将刚学会的技巧应用在自己实际的工作上，能更有效地将这些技巧保留在脑海中。因此，在你完成阅读和有关技巧练习后，请把这些素材放置一旁，然后想想你会怎样在你专业的零售工作上应用这些资料。可以的话，先在工作上实习某个刚学会的技巧，然后再开始另一课。

运用这些素材的方式

自学：

找一位有经验的零售人员作为你的指导员或顾问。当你完成一课后，跟指导员检讨自己在技巧练习的应对，要求给予意见，并讨论相关的疑问。你要在新职业中获得成功，找一位顾问是个绝好的方法。

利用第 16 ~ 17 页的学习清单来记录自己的进度。你甚至可以请指导员签署你完成

技巧练习的日期。日后当你申请零售业职位时，这些签署了的核对清单可以给你提供强有力的证据，证明你对学习零售技巧的投入。雇主会欣赏你自我增值的热诚。

作为研习班助教

在修读这些课文时，你或你的导师可以利用学习清单来监察每课的进度。导师更可以和你一起检讨你在技巧练习中的应对，然后签署成功完成的每一课。

在职培训

如果你利用这些材料作为在职培训，学习清单可以有两方面的用途。

第一，你的上司或同事可以观察你的销售手法，签署你能成功展示的某些技巧或表现。用一段简单的文字描述你如何展示那些技巧，可以为评估表现提供一个基础。

第二，填妥的核对清单和有关展示技巧的记录可证明你有国家级零售业技巧标准的经验，强化你作为专业售货员的资格。

销售的技巧标准

规定技巧：
确定顾客所需

在第3册，你将会学习怎样应用以下的技巧标准：

- ☐ 聆听顾客的说话，提出开放式问题：第1册（「待客之道」系列第1册亦曾提及）
- ☐ 找出和应用有关产品的知识：第1册
- ☐ 查询顾客对产品的意见：第1册
- ☐ 处理顾客的异议：第1册
- ☐ 鉴定产品是否适合顾客：第1册
- ☐ 提供别的选择让顾客考虑购买：第1册

规定技巧：
营造销售机会

- ☐ 促使顾客再度光临购物：第2册
- ☒ 向顾客推销额外或有关联的商品：第2册（本册亦会提及）
- ☐ 查阅现行的广告和促销细则：第2册
- ☐ 测试将要展示的产品：第1册

☐ 为顾客处理退货；变换成另一个销售机会：第 2 册

☐ 计划及创立特别的促销手法：第 2 册

☐ 把顾客来电变为销售机会：第 2 册

☐ 鼓励顾客开设信用账户和购买礼券：第 2 册

**规定技巧：
营造销售机会**

☒ 协助顾客作出购物决定：第 3 册

☐ 处理交易及有关文书工作：第 4 册

☒ 告知顾客有关退换商品的政策：第 3 册

☐ 开启、管理和结算收款机：第 4 册

☐ 把商品适当地包装好：第 4 册

☐ 保证装运、邮寄和送货皆处理得宜：第 4 册

