

門市銷售服務技巧

——零售・專櫃人員待客銷售培育手冊——

原著 昭通 和文 藤文 加廖
編譯

清華管理科學圖書中心

F713.3

門市銷售服務技巧

—零售・專櫃人員待客銷售培育手冊—

一九九一年十月初版

版權所有・翻印必究

清華管理科學叢書

電腦編號：2014

門市銷售服務技巧

—零售・專櫃人員待客銷售培育手冊—

原著書名：図解接客販売の基本

原著者：加藤和昭

編譯者：廖文通

發行者：超越企管顧問股份有限公司

新聞局局版台業字第4296號

郵政劃撥帳戶第1247355-2號

總經銷：清華管理科學圖書中心

台北市愛國西路九號奇美大樓二樓

電話總機：(02)3819816・3147527

傳真電話：(02)3116382

郵政劃撥帳戶第0112908-8號

ISBN 957-9621-65-9

每冊新台幣二三〇元

前 言

作者以經營顧問的身份，協助零售業者的教育訓練和店面的實際指導，更且執筆撰寫入門手冊等。從這些體驗中得到銷售業者不可或缺的「心態、知識、服務技巧、銷售技術」而完成此書。

世上林林總總的職業和行業，沒有一項能像零售業或服務業的銷售員，每天接觸衆多的顧客。所以，銷售員只要確立心態，習得知識和技術，便能獲得顧客的感謝，只要能提供顧客愉快的服務和銷售活動，那麼，再也沒有比銷售員更快樂的工作了。

相反的，銷售員若像自動販賣機一樣，只做單純的買賣作業，銷售活動便成為一項單調而無聊的工作。因此，銷售員的工作態度，深切地影響銷售員本身的工作生活和商場業績。

作者盼望銷售員和從事服務業者，能因閱讀本書而確立正確的心態並學習必備的知識和技能。

門市銷售服務技巧

—零售·專櫃人員待客銷售培育手冊—

目 錄

第1單元 待客銷售的心態與基本技術

1. 以銷售為榮，熱心追求利益 2
2. 正確理解服務事業 4
3. 向目標挑戰，突破低潮 6
4. 「三意」是基本的待客銷售之道 8
5. 銷售員不可欠缺的七項意識 10
6. 理解商品知識的學習方法 12
7. 理解銷售要點訴求法的5階段 14
8. 記住購買心理的7個階段 16
9. 認清銷售過程的5個階段和銷售員的任務 18
10. 具備待客銷售的4S 20

11. 整理服裝、儀容	22
12. 以口腔體操做發聲練習	24
13. 學習基本的說、聽方法	26
14. 學習正確的基本動作	28
15. 練習鞠躬與應對用語	30
16. 精通應對用語	32
17. 學習電話的接聽方法	36

第2單元 待客銷售的實踐技巧

18. 從朝會與目標設定開始	42
19. 開店前銷售工具的檢查與準備	44
20. 招呼顧客光臨的待機方法	46
21. 七項接近的機會	48
22. 正確的接近動作和銷售位置	51
23. 遵照待客說話的7原則來商談	53
24. 呈視商品和商品手冊的3原則	56
25. 形成使用狀態的擺設技巧	58
26. 儘可能多刺激顧客的五官	60
27. 先講負面，後講正面的說話術	63
28. 活用讚美方法的7原則	65

29. 以詢問技巧 5 原則來掌握顧客的需求	67
30. 事先準備詢問的應對方法	70
31. 學習討價還價的應對方法	72
32. 判斷並抓住顧客購買意願的徵候	74
33. 以促進決心 5 原則使顧客表示購買意願	76
34. 收取金額的心態與進行方法	79
35. 精通包裝商品的知識與技術	81
36. 正確的送客方法	87
37. 如何應對多數顧客與急躁顧客	89
38. 實行關連銷售的心態	91
39. 各種顧客類型的應對方法	93
40. 防止顧客偷竊與顧慮重點	97
41. 發現偷竊事件的處理方法	99
42. 處理顧客抱怨的 3 階段	101
43. 活用處理抱怨的 3 變法	103
44. 活用親近顧客的 3 原則	105
45. 記住顧客臉孔與姓名的方法	107
46. 創造固定顧客的方法	109
47. 沒有顧客、閒暇時的活動方法	111
48. 清掃賣場與點驗商品的進行方法	113

49. 發現滯銷商品與對策	115
50. 賣場上的各種禁忌	117
51. 調查、見習競爭商店的方法	119
52. 夕會的心態與參加的留意點	121

第3單元 陳列和 POP 廣告的知識與技術

53. 熟知色彩具有的形象	126
54. 學習關於有色彩的預備知識	128
55. 了解無色彩的特性	132
56. 以 AIDCA 原則考慮陳列方式	134
57. 了解賣場結構的基本思考方法	136
58. 理解基本的動線計畫和通路設定	138
59. 學習陳列的重點與標題陳列的技術	140
60. 學習容易選購的銷售陳列技術	142
61. 易見易觸的陳列方法	144
62. 了解活用陳列目的的表現方法	148
63. 整裝管理與豐富感的表現方法	150
64. 陳列背景色彩的使用方法	152
65. 應有的陳列裝飾與配色方法	154
66. 如何吸引顧客到自己所負責的專櫃	160

67. 防止商品污穢、損傷、損失的方法	162
68. 以 AIDMA 原則來研究 POP 廣告	164
69. 熟知POP 廣告與購買心理的關係	166
70. 理解POP 廣告的目的和種類	168
71. 製作POP 廣告的準備	170
72. 製作POP 廣告的基本練習	172
73. 了解各類 POP 廣告的重點	174
74. POP 廣告文的製作方法	178

第 4 單元 專業銷售員的公司活動與自我啟發

75. 勤於參加會議與座談會	182
76. 以腦力激盪產生創意	184
77. 促進工作場所人際關係的心態與方法	186
78. 遵守禮儀作法	188
79. 自我啟發的進行方法	190

後記

第 1 單 元

待客銷售的心態與基本技術

1. 以銷售為榮，熱心追求利益

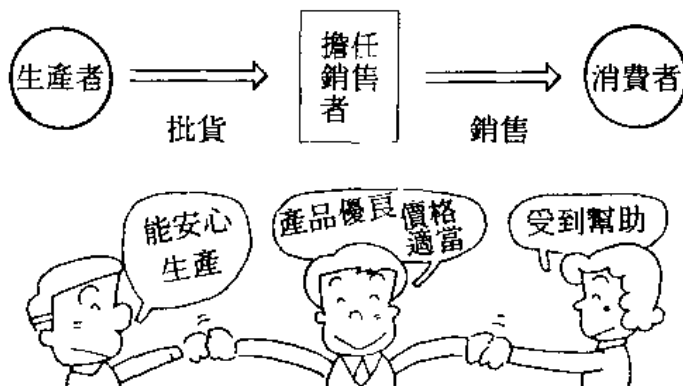
• 無法創造利益的銷售，不是真的銷售。

①**以銷售活動為榮** 任何有益的商品，銷售員若不先認清其價值，就無法為顧客說明、而獲得認同。若商品不能銷售就不會普及。因此，對於某商品具有的效用（便利性、趣味性、舒適性等價值）使其普遍化的工作，銷售員必需以銷售活動為榮。

②**熱心追求利益** 銷售金額扣除購貨金額，即為毛利。從毛利中支付職員的薪資、水電等費用，以及各種稅捐。由於商店的存續和員工的生活所需，都是從毛利中所支取，所以熱心地追求利益是很重要的事。

③**所謂賺錢即是增加信賴者** 以銷售活動為榮，並且熱心追求利益的同時，還要使顧客有「由於銷售員的專業知識，提供我建議，才能買到好商品」的愉快心情。增加信任者才是賺錢的要訣，亦即「信者方能利」。

• 以銷售為榮，熱心進求利益 •



受到生產者和消費者的感謝，
展開愉快、良好的銷售活動



增加顧客信賴者



儲蓄、賺錢

信賴者，亦即固定顧客的增加，所賺的利益就增多



利益（賺錢）是顧客支持程度的測量表

2. 正確理解服務事業

・沒有平時的鍛鍊，就沒有真正的服務。

①**何謂真正的服務** 一提起服務，便連想到減價或贈品，但這並非服務的全部。比如說，某家飯店的「服務週到」並不意味著住宿費能打折。因此，真正的服務應以非金錢性質為中心，而顧客的要求亦是如此。

②**非金錢、非物質性之服務的 5 大領域** 銷售員對顧客提供非金錢性的服務有(1)使顧客有愉快滿足的購買過程(2)銷售員妥切的禮儀(3)親切且專業的建議(4)提供顧客有益的資訊(5)週到的售後服務等 5 大領域（詳細參照下頁）。

③**提供服務者的自我訓練** 配合顧客的個性和情況而提供服務的 5 大領域，是專業銷售員的任務，必需配合高層次的能力和感性。因此，銷售員平日就應學習禮儀作法，磨練自己，具備專業知識和技能，蒐集資訊等，持續不斷地進行廣泛的學習。

• 正確理解服務事業 •

1. 售前服務 • 售貨服務 • 售後服務

	售 前 服 務	售 貨 服 務	售 後 服 務
內 容	• 宣傳單 • DM • 以電話勸誘來店 • 各種展示會的組織活動等	• 全商店的快樂氣氛 • 商店內的資訊提供 • 銷售員所提供的服務	• 保證、修理 • 確認購買後的商品情況 • 拜訪顧客，聽取意見 • 資訊提供

（註）確實的售後服務與下次買賣的售前服務同等重要

2. 銷售員實施服務的種類

金錢性質

- 金錢性質的服務（減價）
- 物質性質的服務（贈品）

（註）十分簡易的方法，任何人都可簡單地實行。

非務金的錢5性大質領服域

- 正確的禮儀作法
- 親切、專業的建議
- 為顧客提供有益的資訊
- 遇到的售後服務
- 提供愉快、滿足的購買過程

（註）最高層次、真正的服務、專業銷售員的領域

3. 向目標挑戰，突破低潮

- 為使工作有意義，必須突破低潮。

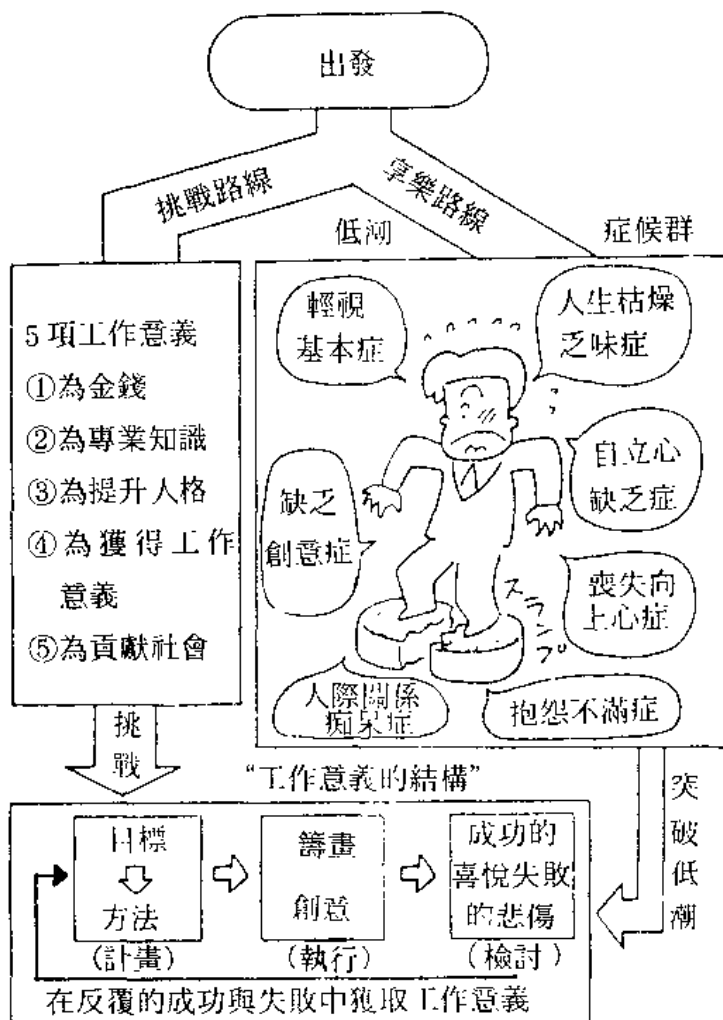
①**人性的優點和缺點** 人類有向上成長、向事物挑戰、完成任務的優點，相反的，也有易於被怠惰、享樂支配的缺點。如果弱點支配人性就會呈現低潮，因此，為了獲得工作的意義和成長，就必須突破低潮。

②**「七種疾病」是低潮的元凶** 將低潮的狀況以病症來表現。例舉如下(1)輕視基本症(2)人生枯燥乏味症(3)自立心缺乏症(4)人際關係痴呆症(5)喪失向上心症(6)缺乏創意症(7)抱怨不滿症。若放任這些疾病不管，認為「工作就是如此」，那可說是一個處於劣勢而不幸的人。

③**如何突破低潮** 警覺於下頁所示的「5項工作的意義」，確立各項目標，以達成目標、一面學習創意、一面工作為其出發點。然後，這努力的過程或結果，受到週圍或顧客的認同或感謝，便可引發工作的興趣而突破低潮。

・向目標挑戰・突破低潮・

依循挑戰路線，突破低潮症候群的7種疾病



4. 「三意」是基本的待客銷售之道

・經常對顧客盡心盡意，銷售才能產生效果。

- ①何謂「三意」 即是誠意、熱意、創意等三意，是銷售員受到顧客支持、提高工作品質、擴大成果所不可或缺的心態（心理應有之態度）。在人與人的接觸中，顧客會以誠意來回應銷售員的誠意，因銷售員的熱意而感動對方的事例很多。正因為「三意」，自動販賣機永遠無法取代「心的販賣」。
- ②獲得信賴的誠意和熱意 顧客在銷售員的談話中，找不到謊言或誇大之辭時，更對銷售員產生信賴感。此外，熱心的說明提高顧客的購買慾望，誘導顧客下定決心，顧客多數會因「銷售員對我親切」而心存感謝。由此看來，顧客對銷售員的誠意和熱意寄予很高的期盼。
- ③創意擴大成果，充實工作 銷售和創意密不可分，例如：「品質優良，價格很高」和「價格雖高，品質很優良」的說明，就有很大的差異。前者給顧客「高價」的印象，後者給顧客加強「品質優良」的印象。深切思考本例後，就能從創意上獲得成果和充實感。