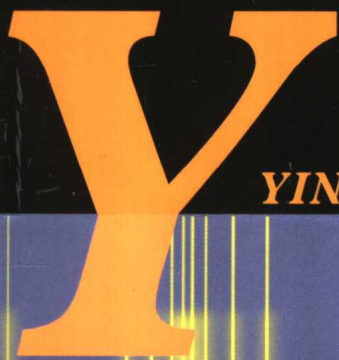




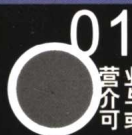
职业培训进修教材  六和培训

YINGYEYUAN TEXUN JIAOCHENG

营业员 特训教程

提高销售能力的方法

漆浩 主编



01 营业员联系着厂家与顾客，是两者间的中介与促销。是推动销售、活跃市场经济不可或缺的职业。



02 营业员销售的不仅仅是商品，而且是服务，更重要的是，他销售的还有厂家对顾客的承诺。



03 销售已成为企业普遍追求的经营行为，而营业员对企业的生存和发展也日益显示出举足轻重的作用。

附赠光盘

查阅 下载
编辑 打印

刘硕 刘志伟 编著

中国盲文出版社

Y

职业技能培训教材

YINGYEYUAN TEXUN JIAOCHENG

营业员 特训教程

漆 浩 主编

刘 硕 刘志伟 编著

图书在版编目(CIP)数据

营业员特训教程/漆浩主编;刘硕,刘志伟编著. —北京:中国盲文出版社,2002. 12

职业培训进修教材

ISBN 7-5002-1866-0

I. 营… II. ①漆…②刘…③刘… III. 商业服务-技术培训-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 107778 号

营业员特训教程

主 编:漆 浩

编 著:刘 硕 刘志伟

出版发行:中国盲文出版社

社 址:北京市丰台区卢沟桥城内街 39 号

邮政编码:100072

电 话:(010)83895214 83892478

印 刷:北京普瑞德印刷厂

经 销:新华书店

开 本:880 × 1230 1/32

字 数:350 千字

印 张:13

版 次:2003 年 2 月第 1 版 2003 年 2 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-5002-1806-0/F·31

定 价:26.80 元(含光盘)

丛书盲文版同时出版

盲人读者可免费借阅

版权所有,侵权必究

印装错误可随时退换

前言

印象中最初的营业员应该是挑着货物敲着拨浪鼓游走四乡的货郎,而随着经济的发展,店铺林立,营业员们也无处不在,即使是隐逸的陶渊明也要到小店打一壶老酒。时至今日,原来站在三尺柜台之后的售货员,开始在装潢时尚的店内与顾客更亲近地沟通。这似乎又回归到那个亲切的货郎时代。

但是谁也不能否认,现代都市已迈开巨人般的步伐飞速向前。改革开放初期那种可以慵懒地在柜台内织毛衣的营业方式早已被时代淘汰,随着国外大型零售集团的相继涌入及随之而来的世界先进的营业理念都不断给予国内零售业以冲击。不仅是营业理念的变化,还有营业形态的增加,传统的单一的货柜式销售早已不能满足现代消费者的需求,人们在寻求一种更休闲随意、更方便亲近的购物方式,开架销售、自助式销售、邮购销售、无店铺销售由此而生。营业员也不再是简单地递送商品接收货款的机器人,单纯的商品买卖也无法满足顾客的购物需求,所以,商店形象塑造及商品买卖过程中的附加服务都负担在新时代的营业员身上。

如果你刚入这一行,或许会对所有这些负担满不在乎,或许会紧张得无所适从,你是否也遭遇过这样的尴尬:当你精心打扮一番想展现一个靓丽的你时,却被店长批评说过于妖艳;你热心地尾随顾客,亦步亦趋,却遭来了顾客的白眼;你永远也摸不透顾客的心思,明明出入名车却要买最便宜的眼镜;你精心布置的橱窗吸引不

了步履匆匆的行人……

这一切茫然与尴尬让这本《营业员特训教程》帮你解决。它是以一名初入行者如何成长为优秀营业员为主线,由浅入深,循序渐进地进行编写。第一章谈一谈培训的操作程序,主要针对一些商家忽视营业员培训或随意性大的现象提出了一些现实可行的培训与评估方法,这也是进入营业员行列的第一步:接受培训;第二章至第五章生动系统地介绍了从穿衣打扮到各种业务操作的知识,例如商品包装技术、食品保存技巧,怎样做好盘点等;第六章至第八章,具备丰富商业知识技能的你开始与顾客打交道,进入销售实战领域,从顾客的购物心理分析到语言销售技巧,都结合了生动鲜活的事例,让你领会销售要义;第九章对店内陈设与橱窗设计提供了一些思路与方法,具有很强的操作性。

最后,送给营业员朋友们一句话:使用双手的是劳工;使用双手与脑袋的是舵手;使用双手、脑袋、心灵的是艺术家;只有使用双手、脑袋、心灵再加上双脚的才是真正优秀的营业员。

目 录

第一章 营业员特训总论

为了在风起云涌的商战中占有一席之地,聪明的商家都力求拥有优秀的营业员这样一笔无形资产。除了从外部挖掘素质高、经验足的人员外,内部也要贯彻实施一套优质高效的培训方案,挖掘员工潜力,让这笔无形资产成为取之不尽的能量库。

第一节 培训操作程序	/003
一、培训内容分析	/003
二、培训的执行过程	/006
三、培训后的评估	/007
第二节 培训细则	/008
一、总体要求	/008
二、应掌握的基本知识	/010
三、工作培训的六大内容	/012
四、处理顾客抱怨的各式训练	/019
五、日常工作的效率要求	/020
第三节 营业员的自我激励	/022
一、三种自我训练法	/022
二、充实完善提升自我	/024



目 录

三、走向成功的步骤	/026
四、成功的七大因素	/027
五、优秀营业员成功经验三十条	/029

第二章 做一个端庄大方的营业员

几乎每个人都会对大商场中营业员小姐的得体仪表和温馨笑容留下深刻的印象,她们在给你周到服务的同时,也给你带来了美的享受。所以说营业员的仪表礼仪关系到整个服务的质量,是一个不可小看的问题。

第一节 对顾客热忱有礼	/037
一、仪表举止总要求	/037
二、商业礼仪的三要素	/039
三、营业员的接待礼仪	/041
四、施展微笑服务的魅力	/043
五、微笑操作练习	/045
六、给情绪化点妆	/046
第二节 修饰自己的仪容	/048
一、面部修饰的要求与规范	/048
二、不能忽略的肢部修饰	/054
三、发部修饰的礼仪规范	/057
第三节 端庄的售货员	/067
一、完美的第一印象	/067
二、按要求着装	/069
三、选佩首饰	/071
四、饰品未必是多多益善	/073
五、佩戴工作用品的方法及注意事项	/074
六、使用形象用品的方法及注意事项	/078



第四节 大方得体的姿势举止	/081
一、干净利索的服务动作	/081
二、简洁亲切地指引路径	/083
三、挺拔优雅的站立姿势	/084
四、站姿的变化	/086
五、慵懒随意是大忌	/088
六、行进显示动态美	/090
七、商场不能任你行	/092

第三章 岗位职责培训

营业员不是摆放在商场的美丽的塑料模特,也不单纯是推销商品,作为一名工作者,同时还要担负许多重要的工作职责,诸如清理商品、卫生清扫、盘点货款等等,因为这些多而杂的工作,营业员们又显繁忙,也更显美丽生动。

第一节 做好一天的工作	/099
一、严肃又活泼的工作例会	/099
二、准备好工作用品	/100
三、交接班前的四件大事	/101
四、安排好一天的工作	/103
五、别着急下班	/107
六、不要因小失大	/108
第二节 为销售做好辅助工作	/109
一、卖场内的工作职责	/109
二、顾客范围调查	/110
三、营业前要清理商品	/111
四、营业中的辅助工作	/113
五、站好最后一班岗	/114



第三节 认真做好盘点工作	/116
一、认识盘点的重要性	/116
二、盘点工作应注意的事项	/117
三、给营业员盘点一些提示	/118

第四章 职业技能培训

营业员不仅是商品服务员,更是商业技术员。但是人们常常重视营业员的前者角色,而忽略了后者功能,这其实是不对的。如果光有良好的服务,而没有高超的业务技能及商品知识,这样的服务是不能得到顾客认可的。

第一节 基本技能介绍	/125
一、展示演示商品的技术要领	/125
二、拿放商品的技术要领	/126
三、捆扎商品的技术要领	/129
四、包扎商品的技术要领	/132
五、称量器具的使用方法	/134
六、计算应用的技能要求	/137
七、用“信用卡”进行收款的方法	/140
第二节 商品标识知识介绍	/141
一、营业员应具备的商品知识	/141
二、学习商品知识的途径	/143
三、商品分类知识简介	/146
四、了解商标知识防止卖假货	/147
五、商品编码知识简介	/149
第三节 常见商品的相关知识介绍	/151
一、日用工业品的特点	/151
二、食糖的特点及食用知识	/152

三、烟酒类商品的相关知识	/155
四、糕点罐头类食品的特点及食用知识	/156
五、茶叶的特点及保管知识	/158
六、鱼类及海产品的相关知识	/159

第五章 营业员必备的商业运作技能

作为商业圈中的一分子,营业员必须具备一些商业操作技能。可能在一些规模较小的商店,营业员还担当着业务员的职能。在大型商场,你将要面临许多升职机会,“艺多不压身”,积累越多的知识技能,能帮你捕捉更多的机会。

第一节 商业操作守则	/165
一、必须遵守的七项商业原则	/165
二、应具备的商业经营知识	/167
三、了解国家对商业不正当竞争行为的规定	/168
第二节 发挥对商品的质量监督职能	/170
一、执行进货检查验收制度的办法	/170
二、了解《产品质量法》知识	/172
三、处理产品质量问题的办法	/174
四、商品退换常识	/175
第三节 进货与商品价格调整	/176
一、对商品进行价格调整	/176
二、进行商品促销的方法	/178
三、进货注意事项	/182
第四节 商品宣传与服务技能培训	/186
一、制作和散发本店广告	/186
二、送货时的注意事项	/188
三、安装服务守则	/189

第六章 永远把顾客放在第一位

人与人之间总是先从相识,进而相知,最后才能建立稳固的合作关系,这也正是本章的编排顺序,先从顾客类型分析开始直至沟通信任。实践证明,营业员只有与顾客维持密切而良好的关系,才会创造出销售繁荣的大好局面。

第一节 进店顾客的不同类型	/195
一、把握顾客的不同购物心态	/195
二、面对不同个性顾客的接待方法	/196
三、不同年龄层的顾客差异	/199
四、男女顾客的差异	/201
五、掌握家庭主妇的心理	/203
六、迎合一位父亲的爱子心理	/204
七、让不同的顾客同样满意	/205
第二节 顾客购买心理	/207
一、了解顾客购买行为的全过程	/207
二、了解并分析顾客的购买动机	/210
三、不同类型顾客的购买心理	/213
四、常见的八种购物心理	/215
五、影响顾客消费心理的因素	/220
第三节 与顾客沟通的实战技巧	/222
一、敏捷捕捉客户表情	/222
二、倾听顾客的声音	/223
三、热情对待每一位顾客	/225
四、善于发现“沉默”的顾客	/226
五、记住顾客的名字	/228



六、退一步海阔天空	/229
七、激发顾客需求十二法	/231
第四节 为顾客做好服务	/233
一、每一步都想着顾客	/233
二、世界服务新趋势	/236
三、帮助顾客下决心	/239
四、让顾客有“安全感”	/244
五、一切错误都由我来负责	/246
六、留住顾客的方式	/247
第五节 售前奉承不如售后服务	/248
一、服务的三大关键环节	/248
二、提高服务能力的九个方法	/250
三、完善顾客服务	/251
四、售后服务不佳的原因	/254
五、做好跟踪服务	/256

第七章 销售技巧培训

所谓“养兵千日,用兵一时”,无论是商家煞费苦心地培训还是自己的日积月累,都是希望能在销售业绩上高出众人,虽然本章谈的是“销售技巧”,但还是要求营业员以一颗真诚的心去服务顾客,不要让一些手段方法变成一种伎俩。

第一节 销售之前的技能储备	/261
一、提高业务素质的途径	/261
二、善于收集顾客意见	/262
三、了解顾客对商店的期望	/265
四、预计本柜台客流量的方法	/266
五、树立商圈服务意识	/267

六、学点消费心理学提升工作能力	/269
七、注意收集信息情报	/271
八、不可不会的卖场技巧	/273
第二节 销售过程的操作原则	/275
一、待机的原则	/275
二、接近的原则	/276
三、商品提示的原则	/277
四、适时推荐的原则	/278
五、销售重点的原则	/279
六、结束应对的原则	/280
七、金钱授受的原则	/280
第三节 进入商品销售实战	/281
一、针对不同顾客的销售方法	/281
二、心理销售十一法	/283
三、控制销售过程的三种技巧	/286
四、向顾客介绍商品的技巧	/288
五、向顾客推荐商品的技巧	/289
六、打动顾客的招术	/291
七、以退为进的心理战术	/292
八、抓住成交前的信号	/294
第四节 提高营业员的语言服务水平	/296
一、营业员用语的基本原则	/296
二、正确使用服务用语	/299
三、营业过程中使用敬语的方式	/300
四、优秀营业员须知的语言艺术	/302
五、标准推销话术	/306
六、打消顾客的疑虑	/308
七、答问的三种方式	/310

八、五步问答法	/311
第五节 其他类型营业员操作技巧	/313
一、小商店营业员操作技巧	/313
二、商场收银员服务技巧	/314
三、自选商场中营业员服务技巧	/316

第八章 减少工作中的矛盾纠葛与失误

最优秀的营业员并不是体现在他永远不会犯错,而是在应对一些失误、抱怨的时候能够从容镇定,将损失降到最低点。本章分析了顾客产生抱怨的原因,以及各种商业操作上的失误及解决办法,让你在或慌乱或激动的人群中显出成熟与从容。

第一节 顾客抱怨的原因	/321
一、营业员促销服务特点	/321
二、顾客问题的类型及解决方法	/322
三、营业员要克服的几种毛病	/323
四、顾客最反感的行为	/325
五、营业员与顾客之间的六种主要矛盾	/326
六、顾客提意见的原因	/328
七、应了解顾客抱怨的原因	/330
八、别把顾客当贼防	/332
第二节 处理顾客抱怨的技巧	/333
一、解决矛盾问题的四项原则	/333
二、销售优良的商品	/336
三、态度决定一切	/338
四、紧急处理顾客抱怨的步骤	/339
五、处理顾客的退货要求	/342
六、对各种顾客抱怨的处理	/344



目 录

七、处理客户抱怨的话术	/346
八、把任务交给女营业员	/347
第三节 正确对待顾客的错误	/348
一、对待顾客错误常用的态度	/348
二、不要让顾客出丑	/349
三、顾客造成商品损坏的赔偿办法	/350
第四节 避免商业操作上的失误	/352
一、避免进出货时的失误	/352
二、避免日常销售时商品的损失	/354
三、正确处理商品的丢失事件	/355
四、正确处理收银错误	/357
五、识别真假美钞、真假人民币的方法	/359
第五节 异常事务的处理	/360
一、对突然患病顾客的处理	/360
二、事故的处理技巧	/361

第九章 店内陈列与橱窗设计技巧

就店内陈列与橱窗设计这方面的工作而言,营业员算得上是艺术家,甚至比艺术家做得要多,因为它不仅要考虑美观、讲究物品之间的搭配艺术,还要考虑商品销售因素,让走过的顾客忍不住要进店一看,要拥有它们。

第一节 店内设备的有效使用方法	/365
一、吸引顾客的店内设计	/365
二、店面的设计及装潢	/366
三、店铺设备的暗示力量	/368
四、利用照明吸引顾客	/370
五、利用音响吸引顾客	/371



六、利用气味和空调吸引顾客	/372
七、采用店面广告进行促销	/374
八、商店出入口的设计	/375
第二节 橱窗陈列知识	/376
一、橱窗陈列的重要性	/376
二、营业员必备的橱窗分类知识	/378
三、建立橱窗需要的设备和道具	/380
四、橱窗陈列设计的原则	/382
五、橱窗陈列设计的五个要素	/384
六、橱窗设计的形式及陈列方法	/386
七、橱窗陈列的注意事项	/388
第三节 进行商品陈列的方法	/389
一、提高营业员的商品陈列水平	/389
二、进行店内陈列的原则及要点	/392
三、陈列商品的五种方法	/393
四、陈列杂货的技巧	/396
五、陈列果菜的技巧	/398
六、超市营业员陈列商品须知	/399

第一章

营业员特训总论

为了在风起云涌的商战中占有一席之地,聪明的商家都力求拥有优秀的营业员这样一笔无形资产。除了从外部挖掘素质高、经验足的人员外,内部也要贯彻实施一套优质高效的培训方案,挖掘员工潜力,让这笔无形资产成为取之不尽的能量库。