

新营业员成功的秘密读本

新营业员 必读全书

汗牛◎策划
陈企华◎主编

The Handbook For
New Shop Employees

 中国纺织出版社

新营业员必读全书

汗牛 策划

陈企华 主编

中国纺织出版社

内 容 提 要

新入行的营业员应该具备哪些营销知识与技巧?本书为你——道来:从新营业员应具备的礼仪知识、基本操作技能、商品陈列技术、销售服务技巧、语言艺术、物流知识及其他应掌握的知识和技能共七个方面加以介绍,并辅以销售实例加以说明。相信广大营业员将书中介绍的技巧运用到实际工作中定会使得你的销售业绩有一个质的飞跃。本书适合零售企业的营业员、销售主管和领导阅读,也可以作为企业的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

新营业员必读全书/陈企华主编. —北京:中国纺织出版社,
2003.11

(中国特色营销思想库)

ISBN 7-5064-2673-0/F·0371

I. 新... II. 陈... III. 商业服务 - 基本知识

IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 051300 号

责任编辑:李秀英 刘 群 责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

电话:010-64160816 传真:010-64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京顺通印刷厂印刷 各地新华书店经销

2003 年 11 月第一版第一次印刷

开本: 880 × 1230 1/32 印张: 14

字数: 230 千字 印数: 1—6000 定价: 26.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

目 录

第一章 新营业员的礼仪知识

- 一、新营业员的仪表修饰 (2)
 - 1. 仪表的含义和构成/ (2)
 - 2. 新营业员仪表基本要求/ (3)
 - 3. 新营业员的仪容修饰/ (6)
 - 4. 新营业员的肢体修饰/ (16)
 - 5. 新营业员的头发修饰/ (20)
 - 6. 新营业员的服饰修饰/ (26)
- 二、新营业员的举止 (40)
 - 1. 挺拔优雅的站姿/ (40)
 - 2. 敏捷优美的走姿/ (47)
 - 3. 端庄娴雅的坐姿/ (54)
- 三、新营业员的服务礼仪 (56)
 - 1. 营业员服务礼仪的三要素/ (56)
 - 2. 营业员的接待礼仪/ (58)
 - 3. 营业员的表情礼仪/ (61)
 - 4. 营业员的手势礼仪/ (68)

第二章 新营业员的基本操作技能

- 一、商品的包扎、包装技术 (74)
 - 1. 商品包装包扎的基本知识/ (75)
 - 2. 食品类商品的包装/ (80)
 - 3. 服装鞋帽类商品的包扎/ (96)
 - 4. 礼品类商品的包装/ (98)
- 二、商品的称量、丈量和切割技术 (112)
 - 1. 商品的称量技术/ (113)
 - 2. 商品的丈量技术/ (122)
 - 3. 商品的切割技术/ (132)
- 三、营业员应知的其他操作技术 (138)
 - 1. 计价技术/ (139)
 - 2. 收款技术/ (139)
 - 3. 货币鉴别技术/ (142)
 - 4. 商品的点数技术/ (145)
 - 5. 开票技术/ (147)

第三章 新营业员的商品陈列技术

- 一、商品陈列的一般知识 (152)
 - 1. 商品陈列的含义/ (152)
 - 2. 商品陈列的作用/ (153)
 - 3. 商品陈列的原则/ (154)

4. 商品陈列的类型/ (155)
5. 商品陈列的注意事项/ (162)
- 二、商品陈列的方法 (163)
 1. 醒目陈列法/ (164)
 2. 接触陈列法/ (166)
 3. 季节陈列法/ (166)
 4. 联带陈列法/ (167)
 5. 图案陈列法/ (167)
- 三、商品陈列的技巧 (169)
 1. 善用陈列设备与工具/ (169)
 2. 合理搭配商品色彩/ (172)
 3. 巧妙安排商品的布局/ (174)
 4. 借助设备增强吸引力/ (177)
 5. 特殊商品的陈列技巧/ (179)
- 四、超市商品的陈列技术 (183)
 1. 超市商品陈列的原则/ (183)
 2. 超市商品陈列的方法/ (188)
 3. 超市商品陈列实例分析/ (194)

第四章 新营业员的销售服务技巧

- 一、提高服务意识 (200)
 1. 服务不仅仅是微笑/ (201)
 2. 服务不仅仅是一种模式/ (202)

- 3. 服务是满足顾客需要/ (203)
- 二、销售初期的服务技巧····· (204)
 - 1. 销售准备阶段的服务技巧/ (205)
 - 2. 初次接触顾客时的服务技巧/ (209)
 - 3. 进行商品提示的技巧/ (212)
 - 4. 进行商品说明的技巧/ (218)
- 三、销售后期的服务技巧····· (226)
 - 1. 积极推介的技巧/ (226)
 - 2. 处理反对意见的技巧/ (235)
 - 3. 购买阶段的服务技巧/ (248)
- 四、封闭式销售的服务技巧····· (257)
 - 1. 销售准备/ (257)
 - 2. 初步接触顾客/ (258)
 - 3. 商品展示/ (258)
 - 4. 商品介绍/ (259)
 - 5. 开具售货凭证/ (260)
 - 6. 送别顾客/ (260)

第五章 新营业员的语言艺术

- 一、新营业员服务用语的基本原则····· (262)
 - 1. 文明礼貌措辞/ (262)
 - 2. 规范标准用语/ (263)
 - 3. 说话婉转幽默/ (264)

4. 用语因对象而异/ (266)
 5. 用语因环境而异/ (267)
- 二、新营业员接近顾客的语言艺术 (269)
1. 接近的最佳时机/ (269)
 2. 接近的方法/ (270)
 3. 称呼顾客的艺术/ (274)
- 三、新营业员接待顾客的语言艺术 (275)
1. 介绍服务环境/ (275)
 2. 介绍商品/ (276)
 3. 询问顾客/ (281)
 4. 回答顾客问题/ (284)
 5. 诱导顾客购买/ (286)
- 四、新营业员体态语的运用艺术 (287)
1. 体态语的特点/ (288)
 2. 体态语的分类/ (289)
 3. 体态语的运用/ (290)
- 五、新营业员告别顾客的语言艺术 (294)
1. 告别语的表达形式/ (294)
 2. 告别语的艺术体现/ (296)
- 六、新营业员处理顾客抱怨的语言艺术 (298)
1. 认识顾客抱怨的原因/ (299)
 2. 新营业员如何正确处理顾客抱怨/ (301)
 3. 新营业员如何预防顾客抱怨的产生/ (304)

4. 新营业员要善于发现“沉默”的顾客/ (308)
- 七、新营业员服务用语的禁忌 (311)
 1. 认识新营业员的服务禁用语/ (311)
 2. 新营业员服务禁用语的禁用范围/ (313)
 3. 新营业员服务禁用语的内容/ (313)
 4. 新营业员服务禁用语的特征/ (317)

第六章 新营业员必须具备的物流知识

- 一、商品的购进知识 (322)
 1. 商品购进的意义/ (322)
 2. 商品购进的原则/ (324)
 3. 商品购进的要求/ (326)
 4. 选择合适的进货渠道和方式/ (329)
 5. 编制进货计划/ (338)
 6. 进货验收/ (339)
- 二、商品的销售知识 (344)
 1. 商品销售的指导思想/ (344)
 2. 商品销售过程/ (346)
 3. 商品销售应遵守的规定/ (348)
 4. 商品销售中的票据/ (349)
 5. 商品销售中的营业推销/ (355)
- 三、商品的储存与保管知识 (360)
 1. 商品储存的决定因素/ (360)

2. 商品储存的要求/ (362)

3. 商品保管的原则/ (364)

4. 商品保管的形式/ (365)

5. 商品养护的方针/ (367)

6. 商品养护的要求/ (367)

四、商品变价和损溢处理..... (370)

1. 商品变价/ (370)

2. 商品损溢处理/ (373)

五、商品的盘点知识 (375)

1. 盘点的基本知识/ (376)

2. 盘点的方法/ (377)

3. 盘点的技巧/ (378)

4. 盘点的程序/ (379)

第七章 新营业员应掌握的其他知识和技能

一、柜组核算技术 (388)

1. 柜组核算的含义和内容/ (388)

2. 柜组核算的基础工作/ (393)

3. 柜组核算的组织形式/ (396)

4. 柜组核算的程序和方法/ (397)

二、相关法律知识 (400)

1. 产品质量法/ (400)

2. 食品卫生法/ (402)

3. 消费者权益保护法/ (404)	
4. 反不正当竞争法/ (406)	
三、消费者的购物心理知识.....	(410)
1. 消费者购物的心理过程/ (410)	
2. 常见的消费者购物心理/ (412)	
3. 特定消费者的消费心理/ (416)	
4. 消费者的抱怨心理/ (418)	
四、相关的商品知识	(422)
1. 商品的含义和分类/ (422)	
2. 食品类商品知识/ (424)	
3. 服装类商品知识/ (429)	
4. 家电类商品知识/ (433)	
参考文献	(438)

第一章

新营业员的礼仪知识

【本章提示】

- ◆新营业员的仪表修饰
 - ◆新营业员的举止
 - ◆新营业员的礼仪
-
-

第一印象的好坏在很大程度上影响着以后人们对你的评价，所以作为一个新营业员要使自己给上司、顾客和同行留下鲜明的第一印象，使他们对你好感倍增的话，就要具备良好的仪表举止。不仅容貌要修饰得当，而且举止还要端庄大方、彬彬有礼，给人一种舒服、优雅的感觉。

一、新营业员的仪表修饰

一个人的仪表在一定程度上反映了他内心的精神面貌和审美情趣，而且在与人交往时，这是最容易为他人注意的地方，所以，对端起营业员这碗饭的人来说，首要的问题是自己修饰一番。营业员就是和顾客打交道的，所以对自己的仪表更应该重视。

1. 仪表的含义和构成

所谓仪表，即一个人的外貌、外表。从广义上讲，仪表是人的外在特征和内在素质的有机统一，即由人的容貌、姿态、服饰打扮、言谈举止、卫生习惯等先天性和习惯性因素构成的外在特征。

构成仪表的主要因素一般有天然因素和外部因素两部分内容。

天然因素主要指人体的自然资质，包括五官、脸型、头

发、肤色、身材、四肢等，也就是人们常说的长相，它主要是由遗传因素决定的，不是个人主观能决定的。

不可否认，长相对人们的日常工作、学习和生活有一定的影响，但是，它不是成为决定一个人发展的主要因素，因此，每个人对自己和他人的长相都应持一种通达的态度，尤其是在商业服务工作中，不应对他人的长相评头论足，说三道四。这不仅体现个人的良好修养，更是维护企业形象的重要内容。

而外部因素则是指在天然因素的基础上通过人工方法修饰以后所形成的一种外观形象，如服装服饰、美容化妆等。尤其是现在的社会，化妆是对别人表示尊重的最基本的一件事，试想作为一个新营业员，就算你长得如何的天生丽质、英俊潇洒，但却蓬头垢面，衣服皱皱巴巴，那又会让别人如何想呢？要知道，虽然人们都称道人美在心灵，而不仅仅在外表，但外在的修饰仍必不可少。作为新营业员，恰当得体的修饰才能更好地体现出自然美与修饰美的和谐统一，才能充分地展现出商业服务人员高雅端庄的气质，才能做到大方得体、礼貌文雅，给人以文质彬彬、谦虚随和、规范有度之感，进而展示良好的商业企业形象，促进商业活动的顺利开展；反之，则会庸俗呆板、举止不雅，破坏企业形象，影响商务活动。

2. 新营业员仪表基本要求

虽然对每一个新营业员都要求仪表修饰得体、大方，但对男性新营业员和女性新营业员的要求具体来说还是有所区别

的，下面我们来分别介绍一下。

作为男性新营业员，仪表要求一般要注意以下几个方面：

• 脸：胡子是否没有刮？是否太长？鬓角是不是太长？头发是否凌乱？是否很脏？有无头皮屑？

• 西装：是否清洁？有无线头、污垢？

• 领口：有无开裂之处？

• 扣子：有没有掉？

• 款式：是否符合时令？

• 衬衫：颜色和花样是否太华丽？（注：若公司配发工作服应穿工作服）？领子和袖口有无污迹？有无开裂和弄皱的地方？与西装搭配是否得当？

• 领带：是否与西装、衬衫搭配得当？是否清洁？是否打得歪？

• 胸章、名牌：是否别在正确位置（左胸）？是否歪斜？

• 指甲：是否过长？指甲内有无污垢？

• 鞋子：是否穿了皮鞋（绝对不可穿旅游鞋）？是否打油擦亮？颜色与样式是否得当（有的公司并不反对休闲皮鞋，但在不了解情况的时候应该慎用）？

• 袜子：颜色和花样是否过于华丽？有没有臭味？袜子的顶端是否松开？

而作为女性新营业员，虽然要注意的地方有所不同，但仍避免不了以下几个方面。也就是说女营业员在修饰自己仪表时，总体上要注意：

• 头发：是否凌乱？发式不可太过复杂。是否很脏？有无头皮屑？

• 丝带和发夹：式样、颜色是否太过华丽？长发有无撩起？刘海是否太长？

• 化妆：不可浓妆艳抹。香水不可过浓，气味不可太怪。看起来是否健康？

• 服装：样式与颜色倾向于朴素为好。是否清洁？有无头皮屑、头发及污渍？内外装搭配是否得当？夏装不可过于暴露。

• 扣子是否有脱落？下摆是否露出来？

• 裙子和背心的扣子是否扣好（注：若公司配发工作服则应穿工作服）？

• 胸章、名牌：是否别在正确的位置（左胸）？是否端正？

• 指甲：是否过长，指甲油的颜色是否太过艳丽？

• 丝袜：束紧的部分是否太松？是否有破损？颜色是否太过艳丽？

• 鞋子：颜色和样式是否太过华丽？是否清洁？

总之，不论是男性新营业员还是女性新营业员，在修饰自己的仪表时如果能注意上述几个方面的要求，那么一般情况下在仪容方面就应该不会出现什么大的问题了。以此为标准修饰自己后，就可以以美观、整洁、卫生、得体、协调的精神面貌出现在顾客面前，不仅让自己感觉舒服，而且也会让别人赏心悦目。

此外，建议新营业员在自己的办公桌内放置镜子和梳子，以便能随时整理仪表，如果办公室不方便的话，在进入电梯、洗手间等处时，也可以随时对镜查看。

相信仪表整洁得体的你，一定会精神焕发，给人以朝气蓬勃的印象。如果新营业员住处离公司较远，往往需搭车或骑自行车上班，身着西装革履挤车或骑车都是不适当的，不但容易弄脏衣服，而且与环境不协调。解决这个矛盾，如果公司有衣帽间或衣架，你可将上班服备好一套放在公司，另选适当服装在上下班途中穿。此外还你需每日提前到达公司，换好工作服装。但在上班第一天你对公司是否备有衣帽间及衣架的情况不了解时，还是在家打扮好再上班为宜。

3. 新营业员的仪容修饰

面部仪表修饰也称仪容修饰。仪容一般意义上讲也就是指个人的容貌，即通常人们所说的相貌和长相。这是人际交往中，首先为别人所注意的地方，也是首要的视觉形象，进而可能会影响到对别人自己的整体评价，所以新营业员一定要注意对自己仪容的修饰。

在接待与服务工作中，对个人仪容的要求一般是：仪容要自然美、修饰美、内在美三者统一。

自然美是指仪容的先天条件好，天生丽质。尽管以貌取人不合情理，但是先天美好的仪容、相貌令人赏心悦目，感觉愉快。毕竟如果顾客面对的是一个相貌丑陋的新营业员，他肯定