

本书可以帮助你：
快速掌握全面的商品销售知识和技巧
迅速成为团队中的销售冠军

张秀云 编著

金牌营业员

培训教程

The Training Tutorial of
Outstanding
Salesperson



京华出版社

The Training Tutorial of
Outstanding

salesperson



金牌营业员 培训教程

张秀云 编著

京华出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

金牌营业员培训教程/张秀云编著. —北京: 京华出版社, 2005
ISBN 7-80724-180-2

I. 金... II. 张... 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 (2005) 第 155334 号

金牌营业员培训教程

作 者 张秀云

责任编辑 陈红梅

策 划 郑春蕾

出版发行 京华出版社

(北京市朝阳区安华西里一区 13 号楼 2 层 100011)

(010) 64258473 64255036 64243832 (发行部)

(010) 64251790 64258472 64255606 (编辑部)

E-mail: 80600pub@bookmail.gapp.gov.cn

印 刷 北京天正元印务有限公司

开 本 787mm × 960mm 1/16

字 数 180 千字

印 张 15.25

版 次 2006 年 2 月第 1 版 2006 年 2 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-80724-180-2

定 价 28.00 元

京华版图书, 若有质量问题, 请与本社联系

目 录

第一部分

自我包装——成功销售商品的前提

第一章

明确定位与职责 3

定位好你的角色 3

明确你的服务对象 3

了解你的工作职责 4

看看你能从中获得什么 4

第二章

服务意识比技巧更重要 7

为什么要为顾客服务 7

服务应该是自觉自愿的 8

满足顾客的需要最重要 9

第三章

精心塑造职业化形象 11

仪容：打造完美的第一印象 11

着装：做一个端庄大方的营业员 21

举止：做一个有气质的营业员 24

第四章

伶牙俐齿不等于沟通 32

尊重顾客，讲求礼貌 32

对准频道，说顾客爱听的话 38

话不在多而在精 43

微笑的魅力 49

身体也会说话 52

第二部分 轻松销售——WEISS快速成交法

第五章 Welcome——迎接顾客 59

- 等待顾客上门 59
- 欢迎顾客的到来 62
- 适当地寒暄 65
- 适时接近顾客 70
- 尊重顾客的安全地带 75
- 给顾客一份安全感 76
- 记住顾客的名字 77
- 注意顾客的情绪 78
- 不要吝啬你的赞美 78

第六章 Explore——寻找需求 82

- 望：找出顾客的秘密 82
- 问：诱导顾客说话 88
- 闻：拉近与顾客的关系 91
- 切：根据信息下判断 96

第七章 Introduce——介绍商品 99

- 特性→优点→利益 99
- 紧紧抓住顾客的喜好 105
- 有序推荐商品 106

Contents

千万不要欺骗顾客	107
让你的商品生动起来	110
激发顾客的想像力	115
善于提示	116

第八章

Satisfy——说服顾客 119

异议并不可怕	119
找出真正的异议	120
产生异议时正确的态度	123
选择恰当的时机	126
以咨询专家的角度	128
运用正确的处理方法	129
如何处理价格异议	135
建立你的顾客异议资料库	139

第九章

Strike a bargain——成交 141

没有促成就没有交易	141
扫除成交的心理障碍	142
捕捉顾客的成交时机	143
及时主动建议成交	147
巧妙地讨价还价	150
射好“临门一脚”	158
别忘了连带销售	165

第三部分

第十章

终结销售“四步曲” 167

出色管理——销售在无形之中

读懂顾客——掌握顾客的秘密 175

经常尝试换位思考 175

迎合不同人群的购物风格 179

区别对待不同性格的顾客 187

复数顾客的应对技巧 190

找出顾客的兴奋点 193

第十一章

卖场维护——管好你的一亩三分地 196

干净、整洁的销售现场 196

搭建你的防盗网络 201

第十二章

陈列与包装——给顾客一道美丽的风景线 205

让钻石在阳光下闪耀 205

精心布置你的风景线 206

营造卖场气氛 219

第十三章

化解上帝之怒——妥善处理顾客投诉与不满 222

正确处理退换货 222

妥善处理顾客投诉 224

第一部分 自我包装——成功销售商品的前提

- 第一章 明确定位与职责
- 第二章 服务意识比技巧更重要
- 第三章 精心塑造职业化形象
- 第四章 伶牙俐齿不等于沟通

第一章

明确定位与职责

现在，你的履历上已经注明了你的职业——营业员！什么是营业员？就是企业商品的销售人员，就是负责把你的商品推介给顾客、播撒美好生活理念的使者。

定位好你的角色

在职业的划分上，营业员也属于销售人员的范畴。当然，同众多上门推销的人员不一样，营业员更多的是属于“坐堂”销售，即在你负责的卖场内，接待顾客，服务顾客，销售你的商品。

换句话说，营业员就是连接商家销售活动与顾客购买活动的“桥梁”。一方面，商家需要将其商品推介给有特定需求的顾客；另一方面，顾客需要将他们的特定需求反馈给能满足其需求的商家。

明确你的服务对象

从上面的分析中，我们可以看出，营业员的服务对象有两个：一是企业，二是顾客。所以，你原本应该从企业和顾客两个服务对象中都领取报酬的，只是目前顾客还没领会到这一点。但实际上，从另外一个方面来说，顾客也并不是没有给你提供报酬，只是其支付报酬的方式不同而已，因为，只要他购买了你所推荐的商品，企业就会给你相应的奖励——奖金或

销售提成。

了解你的工作职责

只有明确自己的工作职责，你才能更好地为企业、顾客服务，继而提升你的销售业绩。营业员最主要的工作职责就是销售商品，但销售并不是一个简单的工作。为了完成这个主要的工作职责，你起码要做好以下的工作：

- 了解企业的经营理念、企业文化以及所销售商品的特点。
- 学习并掌握一定的销售礼仪与技巧。
- 做好卖场陈列以及安全维护等方面的工作，保持商品与促销用品的摆放整齐、清洁有序。
- 保持良好的服务心态，创造舒适的购物环境，积极热情地接待顾客，向顾客推荐商品，并帮助其做出恰当的选择。
- 运用各种销售技巧，营造顾客在卖场的参与气氛，提高顾客的购买愿望，提升卖场的营业额。
- 通过你的服务，向顾客展示良好的企业形象，提高企业及品牌的知名度。
- 及时妥善处理顾客的抱怨，收集顾客对商品和卖场的意见、建议和期望，并将信息反馈给企业，以帮助企业改善经营策略及服务水平。
- 收集竞争对手的产品、价格、市场等方面的活动信息，并将信息反馈给企业，为企业的经营决策提供参考。
- 按照规定完成每日、周、月的报表等填写工作，并及时地上交主管。
- 遵守企业的各项管理规定，切实履行企业的各项经营策略，出色完成上司交付的各项工作。

看看你能从中获得什么

日本推销之神原一平说过：销售是一项报酬很高的艰难工作，也是一项报酬很低的轻松工作。要知道，这里的报酬不单单是指金钱方面的报酬，销售所能给你带来的报酬是全方位的。

自由

我们经常能听到朋友们发这样的牢骚：“这种工作太机械化了，太没意思了，要不是为了生活，我早就辞职了。”在这种时候，你应该感觉到很荣幸，因为你所从事的销售工作是一份可以自由地做你自己的工作。你可以做你自己想做的事并凭着足智多谋的能力、坚忍不拔的精神，为自己赢得事业的成功。

在销售过程中，你可以与顾客寒暄、谈心，可以与顾客谈论新闻、天气、孩子、时尚、球赛等话题。这种一边工作一边聊天的好事，还有从事什么其他工作可以做到呢？

作为营业员，你的自由还在于你拥有弹性的工作时间。你可能会失去许多在节假日与家人团聚的时间，但由于营业员更多的是实行轮班工作制，你会拥有更多属于自己的时间。

此外，销售的自由还在于：所有的决定都取决于你自己，一切操纵在你手里。经由自己的选择，你得以成就自我：你可以成为一个最高收入的辛勤工作者，也可以成为一个最低收入的轻松工作者。

你总不会告诉我说你不喜欢自由吧？

有趣

销售工作是新鲜而有趣的。要知道，在这个世界上，有多少人为了生计而乏味地工作着。

大家都说从事 IT 行业的人收入高，可是又有谁知道他们的痛苦呢？你是愿意成天对着机器说话，还是愿意与各种不同的人打交道，随时随地都保持有新鲜的感觉呢？

作为营业员，由于行业的特点，你每天都会面对众多不同的顾客。这可以使你比其他行业和职位的工作者有更多的机会接触到各种各样的人并与他们交流。

此外，你还经常有机会接触到各种各样的新产品，接触到许多新鲜事物，最先掌握潮流资讯。这能让你的生活永远保持新鲜，走在他人的前面。

成就感

销售能赋予你极强的成就感。当你想到或者看到你的顾客因为购买了你的

的商品或服务而得到满足时，你会感到无比地荣耀：是我帮助他们享受到了生活的美好！

作为营业员，你的直接服务对象就是顾客。你的工作就是用你的商品、你的服务去满足他们的需求。当你帮助顾客寻找、了解产品，让其需求得到满足，这一过程实际上就是一种帮助他人、实现自我价值的最好体现。经常能帮助他人、使他人受益的工作，其实是最快乐的工作。

挑战性

销售，几乎每天都有挑战。这是其他工作所无法具备的。这些挑战，无时无刻不在鼓舞着你奋勇向前，充满激情。销售有很多未知的惊喜，在日落之前，你未必能肯定今天就没有机会了；你也绝对不知道哪一天会有什么机会、什么时候赢得新顾客。

对销售人员来说，每一天都是新挑战，每天都有新体验。我们也许会在一天二十四小时内，从最高点的兴奋满足跌进最低点的失望气馁，然后再蹒跚地在第二天又爬回原来的高峰。

你不觉得这样很刺激吗？一个优秀的营业员应该在每天清晨告诉自己：挑战是令人兴奋的、好玩的！并且热切地期待它！告诉你自己，你要像中蛊般地享受挑战所赋予的一切！如果你想比一般业绩再好一点，那么就必须这么做；如果你渴望做得最好登上高峰，那么就更要这样鼓舞自己。成为销售冠军的最短捷径，就是直接地迎向挑战，将它们各个击破。

风险极小

作为营业员，你没有资金的投入，就不用担心资本积压，生意亏空；最大的损失也不过是收入微薄一些而已。你所需要花费的只是时间和精力，用心学习产品知识与磨炼专业技巧。这样，你很快就具备更强的挣钱能力了。

而且，由于你是站在销售的最前线，对于零售流程相当熟悉，所以在将来，如果你打算创业，那么你就完全可以利用自己工作的经验，开店当老板。以你丰富的经验以及你所拥有的客户资源，你做生意至少会比别人降低 80% 的风险。

第二章

服务意识比技巧更重要

“冰冻三尺，非一日之寒。”要想成为一名优秀的营业员，服务意识远远比技巧更为重要。对照一下那些优秀营业员，看看你还欠缺什么。

前面说过，营业员的角色之一就是“服务大使”。也就是说，服务顾客是你的工作职责，服务意识是必须具备的营销理念。那么，什么是服务意识呢？

答案很简单，所谓“服务意识”，就是即使没有钱赚，也依然会为顾客提供热情周到的服务。

为什么要为顾客服务

为什么要为顾客服务？因为顾客对我们而言是非常重要的。我们的生意来源于顾客，顾客不购买我们的商品，我们就没有生意；没有生意，企业就没有利润，也就没有资金给我们发放工资。从这个意义上来说，顾客就是我们的衣食父母。

小洁是一家手机营业厅的营业员。与其他人不一样，她非常喜欢这份工作，自然，她的服务也是最好的。

一天上午，营业厅来了一位老者。老者衣着随便，看上去根本不像厅

个有钱人。他在营业逛了一整圈，当他向营业员咨询时，许多营业员都不愿意搭理他，或者只是简单地敷衍了事。而当他来到小洁的柜台时，他发现小洁的服务明显与其他营业员不一样，对他的所有咨询都是认真解答，处处为他考虑。最后，老者一声不吭地走了。其他营业员都在嘲笑小洁竟然花了两个多小时的时间去招待一个看上去根本就不可能买手机的老头，最终导致一单生意也没有做成。小洁只是笑了笑。

出人意料的是，下午该老者居然带来了一个采购经理来该店大宗采购手机。原来该老者是一家公司的董事长，上午小洁在接待他时所表现出来的品质——耐心和服务意识，已经深深打动了。自然而然地，小洁由于获得此次大宗采购，被提升为营业厅经理。

服务应该是自觉自愿的

曾经参加一位著名人士的讲座，当有人提出什么是服务时，他的回答是：“如果是因为怕被客人投诉而提供服务，如果是因为怕领导追查责任而提供服务，如果是为了获得高额的薪水或者是为了保质、保量地完成工作任务，争取有所业绩，以取悦于领导，而为顾客服务，那么这些服务都不叫真正的服务，更谈不上良好的服务意识！我们所指的服务意识，应该是‘自觉’的服务！”

虽然顾客是我们的衣食父母，但并不能够因此就认为你对顾客的服务只是为了生意，为了挣钱。如果这样，那是不是如果顾客购买了你的商品，你就把他当做上帝；如果顾客不购买你的商品，你就把他当做魔鬼？那么，你为父母所做的一切，是因为父母能给你遗产，还是因为你的孝心？要知道，这里的顾客不是具体的。我们为顾客服务，不是说只为购买商品的顾客服务，而对不购买商品的顾客就置之不理。在你没有实现服务之前，你没有办法判断顾客是否要购买。只有你的服务让顾客满意了，顾客才可能做出是否购买的决定。

如果你的服务是为了生意，或为了领导，那么你的服务就不会是自觉的。当你的服务不自觉时，你在工作中将无法体验到快乐，因为你可能关心的是：

领导看到我的服务了吗？顾客会告诉领导我这样微笑了吗？领导会给我加薪吗？如此一来，你的每一次服务，都蕴涵着许多有回报的期望，这不但增加了工作的负担，而且在你的期望达不到的时候，还会产生极大的失败感，进而将不良情绪带到工作中，又使客人不满意——如此恶性循环，最终只能导致工作越做越累、越做越烦。

因此，真正的服务，应该是自觉的服务，应该是把上述的获得生意、规章制度、领导考核和薪水提高等目的排除之后，完全发自内心地为客人自觉服务的销售行为。

满足顾客的需要最重要

服务并不是简单的微笑、热情招待。你再热情，你笑得再甜，只要你不能满足顾客的需要，顾客也不会购买你的商品。

顾客并不只是一个要购买商品的消费者，实际上，当顾客来到你的柜台时，他需要的是帮助，他希望你能够以他需要的方式来对待他，希望他的身份地位得到尊重，希望你能够了解他真正的需求，能让他产生一种获得服务的满足感。

只有你满足了顾客的需要，顾客才能真正体会到你的优质服务，你的服务才会得到回报。为此，请你记住以下为顾客服务的原则：

- 顾客永远是对的，因为只有他们才知道自己是否已完全满意，是否已得到了与他们所付出的金钱相称的回报。
- 为顾客服务，首要的一条就是要学会帮助你的顾客。
- 你站在这儿的目的是为了满足顾客的需要，而其他的一切原因都是次要的。
- 当不满意的顾客给你寄来投诉信或打电话过来抱怨时，足以表明他们未得到他们原本所期望得到的服务。
- 不满意的顾客并不是麻烦，对你而言，这既是一次挑战也是一次机遇，他们并没有向其他人抱怨，而是给了你一次改正错误的机会。
- 请站在不满意顾客的立场上看待问题，想想如果是你自己处于他的立场，你会要求对方如何做。只有这样，你才能将他们变为满意顾客。

- 如果出现了不满意顾客，仅给予他们你原来就已经承诺的一切是远远不够的，你须另外附加一些利益以给他们一些惊喜，而且，那部分附加的利益必须能够刺激他们，使他们转变为你的固定客源。
- 当你接待不满意顾客时，你应该明白你是在挽留一名即将离去的顾客，而不是一笔即将失去的交易。
- 请把任何一位顾客都当做长期顾客来耐心热情地接待，并杜绝在接待顾客上的任何草率、轻视态度。