

家具导购员



[家具导购员_下载链接1](#)

著者:王建敏//周杨//赵龙

出版者:轻工

出版时间:2010-3

装帧:

isbn:9787501975198

《中国家具行业职业技能培训教材:家具导购员》内容简介:随着消费者消费品位的提

升，其消费行为呈现出多样化、个性化特点，单纯的商品出售已不能满足消费者的需求。《中国家具行业职业技能培训教材:家具导购员》以家具行业中处于市场最前沿、最活跃的群体——导购员为主体，结合了终端销售的实战技巧和现代商业服务理念，充分运用生动成交案例、顾客心理活动扫描、分类详细对比等手法，系统地介绍了导购员应具备的从业观念、行为准则、服务礼仪和不断提升销售业绩的方法，是厂家和商家提高导购员综合素质和职业技能的有效培训工具。

中国家具行业导购员职业技能培训教材求实、求新，理论阐述和实践练习相结合，对于广大家具导购员提高自身销售技能，能够提供切实高效的帮助。《中国家具行业职业技能培训教材:家具导购员》充分体现了实用性、规范性、时代性和可操作性的高度统一，是适合现代家具终端销售的实用教材。全书共十章，分为家具与家具服务，家具导购员的素质与素养，家具行业基础知识，家具终端销售过程管理，服务礼仪，家具消费心理与消费行为，销售与沟通技巧，客户关系维护及管理，服务安全和商业法规。

作者介绍:

目录: 第一章 家具与家具服务 第一节 家具概述 一、家具的含义 二、家具的特征 三、家具的构成要素 第二节 家具服务概述 一、家具服务的含义 二、家具服务的特征 三、家具服务的类型与内容 四、家具服务的作用 第三节 树立家具行业现代服务理念 一、“服务就是商品”的理念 二、“以顾客为中心”的理念 三、“超值服务”的理念 四、“绿色服务”的理念 五、“体验服务”的理念 六、“全程服务”的理念 第四节 家具服务规范 一、服务范围规范 二、服务流程规范 三、服务环境与设施规范 四、服务人员规范 五、优质服务的要素 第二章 家具导购员的素质与素养 第一节 家具导购员职业概述 一、家具导购员角色定位 二、家具导购员的职业道德 三、家具导购员的职业意识 第二节 家具导购员业务素质 一、家具导购员的工作职责 二、家具导购员的业务素质要求 第三节 家具导购员的素养 一、家具导购员应具备的个人素养 二、家具导购员的素质培养 第三章 家具行业基础知识 第一节 家具的分类 一、按家具使用的材料分类 二、按家具的使用功能分类 三、按家具的使用场所分类 四、按家具的使用对象分类 五、按家具风格分类 第二节 家具演变和家具风格 一、中国家具演变及家具风格 二、外国家具演变及家具风格 第三节 家具保养 一、实木家具的保养 二、板式家具的保养 三、软体家具的保养 四、金属家具的保养 五、玻璃家具的保养 六、竹藤家具的保养 第四节 色彩与家居 一、家居色彩基础知识 …… 第四章 家具终端销售过程管理 第五章 服务礼仪 第六章 家具消费心理与消费行为 第七章 销售与沟通技巧 第八章 客户关系维护及管理 第九章 服务安全 第十章 商业法规
• • • • • (收起)

[家具导购员_下载链接1](#)

标签

学习

评论

不错

[家具导购员_下载链接1](#)

书评

[家具导购员_下载链接1](#)