

百货公司新进销售员训练教材

□ 开始个别教育指导之前

(一)为什么需要个别教育?

1. 对公司:

我们是提供“商品与服务”的公司,当然需要有能力和能创造高效益的推销员,不准有无能力的推销员存在。为了使新进员工早日成熟,让他跟在优秀的前辈身边,这是最有效果的教育方法。

2. 对新进员工:

虽然接受了人事管理员的基础教育,可是到了售货现场,不知道的事还是不少。另一方面,客人又不知你是新来的,很不客气地向你问这问那。当你不安,真想哭出来时,能有一位细心而可靠的前辈教导协助你,对新进员工是何等的可贵。

3. 对你:

人是需要教,才能学成的。要教人,就得先学习要教的事。又经由教学,你会由对方相反的学到你不会的,或未曾注意过的许多事。同时,你也会学到较好的指导方法。对你而言,可谓千载难逢的好机会,趁这时学习指导的方法吧,绝不是浪费的。

(二)个别教育该做些什么?

1. 工作常识:

有关一般常识已于集中教育时学过,为此,不必从头开始学习。

2. 生活指导:

新进员工的最大特征是“本公司的新面貌”,同时也是“社会人的新面孔”。为了早日成为成熟的社会人,请以您的丰富经验给与生活指导。

3. 经由工作做销售实务教育:

个别教育中,是希望各位授给新进员工“销售实务”,也就是“销售方法”。一般的销售知识都学过了,现在开始请站在店面,面对着客人,教给售货实务,使其早日成为能干的推销员。

具体的指导项目与其教学法之重点,请看第二大项。不过,这只是最少限度的资料,请自行视其情况,扩大其范围。

4. 两个月应有之成长:

必须具备在繁忙期内,能独当一面,学习最少限度之知识、技能、态度、解决问题之能力。

□ 教导的项目与教法的重点

(一)教导工作的四个重点

在何工作,都有其教导顺序。“让他看,说给他听,让他做,夸奖他”,否则人是不会动的。

1. 首先让他有心工作。

说明工作内容、意义,让他发生兴趣。

“你一定会……”这句话给他自信,让他发生兴趣。

“这工作就因为……所以很重要,也许稍微复杂一些,不过你一定会上能马上就学会的。”

2. 接着是做给他看。

慢慢地示范一番。工作一定有“必须注意的地方及要点”,务须强调,使其留下印象。

“做好了这里,一定要这样……尤其这一点要特别注意。”

3. 让他做做看。

最初,分成几个阶段,让他试试看。做得好就夸奖他。有错误时,就直接指出来,有耐心地指导。

“来,先试试看做到这里为止。”

“不,不是那样……对,这就行了。”

4. 看看有没有学会。

偶而查看一下,是否做得正确。有错误时,当场就指正。很轻松的告诉他,有疑问就随时发问。

“嗯,进步得好快哦,很好。有什么不清楚的随时发问吧……”

(二)提醒的方法

失败绝不可怒叱、责骂。要叱责,不如诚恳的加以引导。挨骂,任何人都会觉得不是滋味。这一点,请发挥前辈的耐心。最理想的指导方法是:

1. 不要失去冷静。

绝不要感情用事。简单的解决事情,也是好歹一句话,不要无谓的火冒三丈。“这个字到底是7还是9啊,这个数字这么写不是容易读错吗!你这个人真没用!!”……这么说话,那效果就差了。

2. 别让旁边的人发觉。

你必须考虑到,你所做的提醒,在当时、当地,别让旁边的人发觉。

“我自己都很后悔,还故意让我当众出丑,真是无脸见人,这一怨气我一辈子都不会忘的……”——这就不行。

3. 要确定事实。

不要凭表面操守加以判断,或听信一面之辞而轻率采取行动。

“我并没有错,为什么不相信我呢?”——这也不行。

4. 该说的要直说。

大绕圈子,口齿不清的说法,反而会招致混乱,让对方不快。应注意清楚、简洁。“请别唠唠叨叨,老找我麻烦好吗?”真是要不得!

5. 别忘了鼓励。

犯错受到注意之后,很容易失去自信。为了回复其自信,应给与温暖的鼓励,使其涌出新的意欲。

“我刚进来时比你失败得还要惨。可是如今想来,真是很好的学习资料。算来你比我更优秀呢,加油吧!”

(三)迎接新员工的前一星期

有备无患——充分的准备,将掌握成功的关键。“准备一朵花迎接他们”,新进的同事们一定永远感谢你这无比的温情。

1. 对于新进员工的事先调查。

不仅是出身学校、家庭状况、个性、兴趣,上学前所接受之教育等。你应该利用这本手册,以及公司周报等。也可以向主管或人事的职训经办人。

“你是育达毕业的吧,我姊姊也是那儿毕业的……可真巧哦”——可以这么打开话匣。

2. 充分地做好工作场所的接待准备。

“到熟悉工作为止,多看看大家怎样做的吧”这是千万要不得。应与上司谈一谈,决定他的工作范围,及照顾范围。

“首先请你做这一个,之后,再请你照顾这里跟这里的工作。”——应该这么说。

3. 向岗位上的同事们介绍新同事。

高兴的迎接,让他早日学成,事先向同事介绍其出身学校及其他等,同时,征求协助。

“这一次要进来的江小姐是育达毕业的。他的个性很开朗,成绩也很好。请大家多多照顾他好吗?”

4. 拟订指导课程表,呈上司批准。

随心所欲的教导,难免会有遗漏。一定要作成指导计划。

“你的工作是这样。所以就按这标准顺序来教你。到了两个半月后的繁忙期,我相信你是可以独当一面了。”——这样的告诉他。

(四)头一天这样就行

在工作场所的头一天,任何人都会感到不安。为了让他们对工作场所感到亲近,我们应该很温柔地迎接他们,让他们轻松愉快。也就是要让他们觉得“这工作场所的人都很好”等,给与这种印象。

1. 最初的谈话,把重点放在去掉不安与紧张。

新时员工都抱有一种希望。相反的,对于未知的环境也抱着不安。我们必须诚心地为其除去不安与紧张,使其习惯于工作场所的气氛。请特别注意最初的话匣子。“别担心,我起初还不是一样。没想到过了两天就习惯了。”

2. 对本单位及有关部门加以介绍。

无论如何,工作的基础是需要人际关系。团体精神及协调精神都很重要。务须致力于别让新进员工与工作场所的人际关系形成孤立。所以应该对各方加以介绍。“这位是新进来的江小姐,她担任××工作,在工作方面希望您多照顾,请多多教导。”

3. 自我介绍及说明自己的职责。

让新进员工了解你,不仅要自我介绍,对于自己的职责,也就是为何要教、教什么、用什么方法教等,详细地说给他听(参考第一大项)。

“今后,你的工作就是这样,我的职责就是早日让你学会工作。加油啊,我相信你一定会做到的。”

4. 说明自上班至下班的工作常识。

由上班至下班,一起到处走,以便教他学会营业常识,除去他明天的不安。

“在这里打卡。这儿是更衣室,这个电梯不能用。这个时间是应做……,这个时间是……。”

□ 销售的重点

有商品知识也不一定卖得出商品。

售货员:“先生,这是经过防缩加工的,绝不会起绉纹……。”

客人:“好讨厌哦,这位店员。我是问腰部细一点,穿起来是不是合身呢?”这是怎么发生呢?售货员认真说明的内容,与客人想向的内容有出入所致。这一来,客人是不会满意的。

(一)掌握客人想知道的,再加上商品知识的说明这才是推销的要点。

所以,可说因客而异,有时候销售重点还可能有好几点。请看下面例子:衬衫有棉 100%的,也有多元酯和棉混纺的。有些客人希望自然柔软,。有些客人喜欢易洗免烫的。如果前者你必须推荐棉 100%的,后者你就推荐多元酯与棉混纺的。任的,易洗免烫又经济,这就是推荐的重点。

(二)对新进员工,你该这么教。

有客人上门就积极地接近,并打听一下。

“您找些什么呢?”“是送礼用的吗?”“是工作用的,或是度假用呢?”“尺寸有多大?”

掌握客人所求,想知的,之后再说明你的商品知识。

(三)这种推销要点,客人会教我们的,所以请与更多的客人接触。

每天多接待一位客人,你就更早成为独当一面的售货员。听听客人的欲望而能了解,你就会进步到看了客人,就能判断他要的是什么。

“这客人腰部起码有 100 厘米,应该是特大号。”

“裙子不错,可是鞋子的颜色不对,嗯!可以建议他配一双鞋子。”

(四)最后要教他不要推荐已经没库存的商品。

你拼命地推荐说明,客人也同意,结果没有现货,你再推荐代用品,这样是卖不出去的,所以要每天查看存货。

□ 销售、工作常识测验

下面是新进员工可能向你问起的问题,并附上适当的解答作为参考。

(一) 销售实务

1. 空闲时,应该做些什么呢?

答:首先无论任何场合都应该在自己的岗位上。而且——

(1) 要不断地注意顾客身体的动作与心情的动态。如此即可明白应该在什么时候去接近了。

(2) 橱窗上面很快会弄脏,包装台也会弄乱,请随时清扫整理。

(3) 楼面的补货是否完全,仓库、橱窗内的商品也应该加以整理。

(4) 检查陈列卡、价目卡,假如没有附上或反了,请马上纠正过来。

(5) 怎样做,才能改变陈列的方式。

2. 开店前该做些什么准备工作呢?

答:(1) 橱窗应该清扫干净。

(2) 用品整理齐全。

(1) 确认今天的销售目标。

(2) 为完成销售目标所应补充与整理橱窗上的货品,及仓库内的货品。

(5) 今天要出售的货品的装饰与陈列方式的更改。

(6) 制作陈列卡、价目卡。

3. 需要楼面面的陈列、墙面装饰、招牌等的美工装饰时,在什么地方、以什么方法、办什么手续呢?

答:在美工设计申请单上填写希望事项,并取得小组长、楼面主任等的盖章后向企划部申请。

4. 陈列的商品销出去了怎么办?

答:销出陈列中的货品是该货品已经没有库存。因此需要立即补充该项货品。并表示该产品是畅销的主要商品,更需要有库存。

5. 制作店面广告,应该注意哪些地方?

答:数字与字样应该漂亮地书写,也要强调该项商品的销售要点。如果不简单扼要而且醒目,应很难吸引顾客的注意。

店面广告有所谓“不说话的推销员”的称呼,最能表达这种销售要点。

6. 货品上的价格标签为什么重要?

答:将货品的价格出示顾客,来促进顾客的购买欲与决定购买连成一片。因此,价格标签如果挂倒了,将打消顾客的购买欲,使可销出去的东西销不出去。

7. 如何将顾客正在找寻的货品和想要的东西立即取出来?

答:除应该详知货品本身的质料、用法等外,应该把握现在所拥有的规格、款式、颜色等共有多少件等。

设法将陈列橱窗内的货品按照规格排列,以便可以立即取出。

8. 如何确实地把握楼面上或仓库的库存状态?

答:要清楚地定下货品类别、规格、款式、颜色等分类基准予以库存,对畅销货品必须当天确认件数。

而且,应先晓得每一层货架或货橱内有多少件或可装多少个,就不必逐一去数,即可把握库存状态。

9. 如果顾客指出货品的缺点时该怎么办?

答:仔细地听取顾客的说法并追究原因,经由小组长转告货品承办员。如果那是污损或破损即更换货品。又如该项货品本身有缺陷时,如果代替品不能令顾客满意即发给“抵用更换券”或退现金。

缺陷商品,应从楼面上移开自不待言。

10. 如果在应接中被其他顾客叫住,或有电话打进来时该怎么办?

答:(1)假如同事中有人闲着时:

先说声“请等一下”,再说“××小姐你有空吗?请接待这位顾客,或请接听电话。”

(2)同事没有空时:“请等一下。这位顾客的事办完了就来。”

“很抱歉,我得去接电话,请等一下。”

11. 当顾客指事实上要的“××商品”刚好卖完了时该怎么办?

答:(1)劝顾客改卖类似品作为代替。

(2)告诉他那种货品什么时候可以到货。

(3)应确认顾客能否来店,或先付款再送货,或折价等。

(4)如未经销也不能买到时,如别家同行业有卖,可以告诉他“××公司有卖”。

12. 顾客所要的东西面交时如发生下述情况,应该如何告诉顾客呢?

答:(1)将小东西放进大的东西里面时——

“××已经包好放在这件货品里面。”

(2)里面的东西不同而包装的形状类似时——

“××在这边,因其形状与△△类似,是不是在封口旁边加个记号呢?”

(3)所同样的货品包装“赠送品”与“普通品”时——

“这边的是赠送品,已经做双重包装,要送去时请注意一下,是不是在封口旁边加个记号呢?”

(4)易坏的物品时——

“对包装已充分地注意,因为是很容易损坏的东西请小心地拿着。”

(5)不能斜放、颠倒、或横倒的货品时——

“这件东西如果拿倒了就会损坏它的形状,请这样拿着。”

(6)容易变味的货品、新鲜的东西时——

“这种东西是新鲜货,请尽早(在当天中)食用。”

(二)工作常识

1. 把私人的物品带进店内时该办那些手续?

答:化妆品、钱包等特别容许的私人物品,应放在私物袋,出示出入口的警卫并取得认可。书籍可在警卫处检查。

2. 为加工、修改或修理、更换而把物品带进店内时该怎么办?

答:应向员工出入口的警卫领取带进证明。

3. 捡到失物要办理招领时该怎么办?

答:应问明捡到的地方与拾者的住址并填写失物发票后连同物品,经由楼层主任向总务部报告。此外,应告诉捡到失物的顾客你的姓名。

事后处理均由叫务部进行。

4. 为急事而想叫出在店内的顾客时该怎么办?

答:可请广播室广播。此时应将住址、姓名及希望前往的地方告知。

5. 公差外出与私事外出的手续?

答:公差外出,应向员工出入口提出所属上司的证明或外出证。私事外出不得超出2小时。此外可能有如下的询问项目,请各自解答:

1. 接受命令的方法与向上司报告的方法应怎么办?

2. 知道离开座位的礼节吗?
3. 问候的方法如何?
4. 知道避免有关灾害的方法吗?
5. 能够说明同事间协助的必要性吗?
6. 能够清楚地说出服装、穿着的基准吗?
7. 知道打私人电话时应注意的事项吗?
8. 对于员工设施的场所与使用方法。
9. 员工购物的时间与态度应该如何?
10. 你能够举出想说的话与想避免的话的例子吗?
11. 发生急症病患怎么办?
12. 发生电器方面的故障时怎么办?
13. 发生电话故障时该怎么办?