

为何顾客会在店里生气



[为何顾客会在店里生气_下载链接1](#)

著者:佐藤公二 编，李斌瑛 译

[为何顾客会在店里生气_下载链接1](#)

标签

评论

给单位买的书，让员工们学习，真的很不错！通俗易懂！

《为何顾客会在店里生气》通过探究家电卖场中客人生气和投诉的原因，为大家解释和阐述了正确的卖东西的方法和接待客人的原则。在家电贩卖业竞争激烈的今天，唯有抓住顾客的心才能获得盈利。《为何顾客会在店里生气》通过十五个店铺惹客人生气的例子，进行分析，找出在接待客人时应该注意什么，避免什么，怎样才能回应顾客的需求，最后做成生意。文章中的很多都是最基本的，最应该掌握的。如果家电量贩店的店长和员工都能够掌握这些应该注意的地方，就能抓住顾客的心，提高营业额，才能使商店卖出东西。顾客生气是因为想要购买的心情没有被满足 首先感谢大家阅读本书。对本书的标题感同身受的你恐怕是在家电商场或零售业卖场工作的人士吧。那么，你有没有惹过顾客生气呢？顾客冲自己发火，自己心里肯定很不舒服，甚至会消沉一段时间。但是，请决不要泄气。顾客并非讨厌商场或是店员，只是因为店员无法满足自己想要购买的心情才会生气。那么，如何才能不惹顾客生气呢？本书将对此作出详细解答。卖不出去是因为市场萧条吗？在本书成稿的2009年春天，世界经济十分萧条。许多人都在感慨“因为经济萧条，所以才卖不出去”。根据媒体发布的信息，家电商场的销售额比去年要低很多。家电厂商的销售额也同样得不到增长。然而，卖不出去的原因真的是市场萧条吗？如今的顾客，如果无法联想到“购买产品后的生活”的话，就不会购买该商品。廉价就能卖得出的时代已经结束了。但是，商场和店员丝毫没有注意到这一现状。结果造成顾客在店内丧失了购物意愿。现在是家电商场销售方法的重大转折期。请大家重新认真倾听顾客的声音，多多注意接待顾客的现场。然后考虑并采取改善措施，将卖场打造成让顾客可以联想到购买后生活情景的“游乐园”。设定销售核心话虽如此，但也不是说只要营造愉快的购物氛围就好。想要改变卖场，必须设定一个“核心”。在此我提出名为“销售、待客十大准则”的行动指南。这可谓是现代服务业的秘诀。具体内容请参照本网站，在此先简单地介绍其要点。?首先要微笑！?一切始于对顾客需求听取。?怀有愉悦的心情。?努力让顾客享受到最好的购物体验。?感谢每一次与顾客的相逢。?通俗易懂地介绍商品。?认识到一切都由氛围所决定。?怀着关怀与款待之心去接待顾客。?不拘泥于过去的销售交际方法。?灵活应用网络检索信息。我从踏上销售现场之日起，一直都是以这十条指南为销售的核心，希望读者也能有效地加以利用。本书由十五个事例构成。通过对几千名销售员的研修指导，我搜集了一些无法满足顾客需求的典型事例。这些都是发生在家电商场中惹顾客生气的例子。在介绍完事例后，本书还将分析销售失败的原因，并总结解决方法及其应用技巧。每个事例都是独立完整的篇章，所以大家可以选择与自身情况类似的事例进行阅读。除了在家电行业从事销售的人们以外，本书的内容同样适用于厂家派遣到家电商场的助理人员，销售产品虽有不同、但同样从事服务行业或销售行业的经营者以及零售业主。这次我有幸得到许多人的帮助，才完成本书的出版，借此机会深表感谢！在我从事顾问一职时，为我指引道路的各位、广告代理店的各位、共同在家电量贩店从事营业活动的人才派遣公司的各位以及从事店铺支援业务的各位，谢谢大家！多亏大家的帮助，才造就了今天的我。感谢力量股份公司的元木哲三社长对本书的出版给予的帮助。感谢草野事务所的草野崇先生对我执笔的大力支持。最后借本书问世的机会，向朝出版社的佐藤和夫社长表示由衷的感谢。我永远也不会忘记与佐藤社长初次见面时的感动。

东西不错,值得推荐.东西不错,值得推荐.

好书，仔细阅读，方能体会其中内涵。

这个系列的书不错

不错 比较实用 值得看

很不错的系列，很实用

京东买书最大的好处就是便宜又方便，还能送到家！

买三本了。送人！今年看过最好的书

又买了送人！日本的服务业值得学习

做为员工培训专用，希望有帮助

都有塑封，外面就一纸袋！第一次买高木直子的书，期待

分析的不错，看看大头有没有反应？

适合销售人员看的书，让你了解顾客的心理，实用性很高的书，日本人写的书就是很认

真严谨，厉害

为何顾客会在店里生气，应该好好学习日本的零售业技术

送朋友的,不错的选择

东西还可以，比较软，总体来说还可以

书很不错，送给开店的朋友的！！

还没看，书还可以，但是没时间看

不错，和新华书店的一样！

正版书可以的

值得看的一本书，值得收藏

写的很不错，相当实际，日本人这一点值得欣赏

学习了。还学中学习了。还学中

一本适合想当老板和已经当老板看的书

很不错的一本书，正在学习中。

没啥说的，各种完美~XD

帮朋友买的，价格便宜。

因为这是我想要看的书，我觉得还不错的，做销售管理方面的同学可以看看哦！

为何顾客会在店里生气

特殊情况看别人如何处理。

别人推荐的一本书，买来看看，整个系列都是讲服务业的。

内容可以

~~~~~

-----  
挺好

-----  
好

-----  
OKOKOKOKOKOKOKOKOKOKOKOKOKOKOKOKOK

-----  
[为何顾客会在店里生气\\_下载链接1](#)

书评

[为何顾客会在店里生气\\_下载链接1](#)