
卖场人员的标准形象与服务礼仪 (1日)

1. 中外服务理念的本质差别

中国消费者海外购物感受

中外服务理念的差异分析

目标、关注点、最终结果

* 分享：一流的服务在中国生根发芽

2. 终端导购形象礼仪标准

导购仪容仪表基本要求

职场5分钟自然妆画法

展现各自品牌风格魅力

* 分享：品牌的形象代言人

3. 终端导购的基本动作标准

零售导购的基本站姿

顾客接待的基本动作

达成终端的执行效果

* 讨论：不是不会就是不做怎么办

4. 顾客服务中的情感传递

金牌销售遇到的尴尬

亚洲人的性格与表达

一百分微笑标准训练操

* 演练：评选最佳微笑大使

5. 服务过程中的应答技巧

顾客欢迎的沟通方式

拒绝顾客时的沟通艺术

沟通的宗旨和考核标准

* 分享：日本销售大赛经典问答

6. 提升个人的内在气质

气质是内在品格的自然流露

塑造人格魅力的三大基石

经典名著片段分享

* 分享：外企员工的训练过程