

跑向成功

世界级销售冠军

安东尼·罗宾

人物简介

世界第一成功导师、世界第一潜能开发大师 ——

安东尼·罗宾（anthony. robbins）1960年2月29日出生于美国加利福尼亚。本来是一名贫穷潦倒小伙子，26岁时依然住在仅有10平方米单身公寓里，洗碗盆也只能在浴缸里洗，生活一团糟，人际关系恶劣，前程十分暗淡。然而自从她发现内心蕴藏着无限潜能之后，生活便开始大为改观，成为一名布满自信成功者。如今，她是一位白手起家、事业成功亿万富翁，是当今最成功世界级潜能开发专家。她协助职业球队、公司总裁、国家元首激发潜能，渡过各种困境及低潮。曾辅导过多位皇室家庭成员，被美国前总统克林顿、戴安娜王妃聘为个人顾问；曾为众多世界名人提供征询，涉及南非总统曼德拉、前苏联总统戈尔巴乔夫、世界网球冠军安德烈·阿加西等。

名言

此前咱们总是以为自己很聪颖，但是学习了没有较好去执行，反被聪颖误。

积极起来，立即就不同样，能量立即就不同。

没有恐惊，你就动力无穷。

变化感觉方式，变化做事情方式就可以变化世界。

诸多人达不成目的就找借口和理由。这所有借口和理由就是一句话：没有资源。其实资源从来都不是问题，只要你有智慧去整合这些资源。

真正财富和成功就是高兴，但是在这个世界上，人们对于小成绩和小成功都熟视无睹。

解除痛苦三个方案：1）不要抱怨她人——

就算自己当时很悲惨，但是你抱怨于事无补；2）不要抱怨自己。抱怨是与过去关于系，但是一点也没有用；3）变化自己对生活设想，才可以真正解除痛苦。

今天做什么样事, 决定你明天过什么样生活!

必成功方程式：明确目的、详细筹划、立即行动、时刻检讨、修正行动、坚持究竟

陈安之

人物简介

陈安之，陈安之成功学创始人。是当今华人中最顶尖成功学专家，知名潜能开发专家及NAC心理学家。1967年12月28日生于中华人民共和国福建省福州长乐市，12岁随亲戚到美国读书，开始边工作边读书。她曾经做过十八份工作，卖过菜刀，卖过汽车，卖过巧克力，当过餐厅服务员……可是她存款还是为零。

直到21岁，陈安之遇到了人生中第一位恩师——世界潜能勉励大师安东尼·罗宾。此后，她个人特长、天分和强烈爱心获得了真正释放。成为亚洲第一种最年轻亿万富

名言

过去不等于将来；没有失败，只有暂时停止成功；采用更大量行动。

相信教练话一定有道理。

成功秘诀是努力，因此第一名都是练出来。HARD WORK！

宁愿辛苦一阵子，不要辛苦一辈子。

成功者怎么做，我就怎么做。

问题永远在自己身上。

积极向上是因此成功者特质。

承诺是走向成功必由之路；用公众承诺力量逼自己成功。

成功等于目的，等于每天进步1%，等于全方位。

没有退路时潜能就发挥出来了。

决定可以克服不也许事情。

每天只看目的，别老想障碍。

专心观测成功者，别老是关注失败者。

只向最顶端人学习，只和最棒人交往，只做最棒人做事。

每一分私下努力,都会有倍增回收,在公众面前被表扬出来.

成功就是简朴事情不断地重复做. .

成功者不是比你聪颖,只是在最短时间采用最大行动. .

成功者,做别人不乐意做事情,别人不敢做事情,做不到事情. .

只有全力以赴,梦想才干起飞.

一种公司最大成本是没有训练过业务员. . .

顾客不是买产品,她更买做事认真态度、服务态度和服务精神.

徐鹤宁

人物简介

21岁，大学毕业，放弃各种安稳职位，选取做销售；22岁，进入培训行业，开始了销售演讲生涯；23岁，送父母价值百万豪宅和敞蓬宝马；24岁，打破行业亚洲销售纪录；25岁，打破行业世界销售纪录；28岁，她座驾已变成价值310万宝时捷；她努力，让陈安之感动得泪流满面；她执着，让她八年只做一件事，从倒数第一做到世界第一；她先进，让她成为安东尼·

罗宾持续两年亲自颁送两个奖杯唯一女性；她成绩，让她多次成为央视、凤凰卫视、南方电视台座上客；她被称为“中华人民共和国乔·吉拉德，亚洲第一名销售女神”！

细节成就完美服务

随着商业竞争额日益激烈，经营者越来越注重用优质服务满足顾客规定。正所谓得人心者得天下。服务价值在于维系顾客对品牌忠诚度，而发挥维系作用这条纽带就叫做“细节”。只有时时处处注意细节，在每一种细节上做足功课，令顾客受到无谓不至人性化，才干全面提高市场竞争力，才干保证基业长青。大到公司，小至店铺，莫不如此。

什么是细节？细节就是细小、琐碎、繁杂小节，就是每日服务过程中一点一滴“小节”积累。有人说过，将简朴事做好就是不简朴。大到一种国家，小至一种家庭，目的在宏伟，没有严格认真地执行细节就难以成为现实。“千里之堤，溃于蚁穴”，可见细节决定成败。做好细节服务，就是对“小事”持之以恒。

细节无处不在。

咱们生活原本就是由许多细节构成。对于零售店铺来说，细节可以是商品上一种标签，导购员端上一杯热水，店铺内贴心休息沙发……细节可以凸显店铺精神，可以体现商品品质。经营者如果在细节上下功夫，关注人细节感受、满足人细节需求，就会获得丰厚回报。追求细节是市场成熟规定，身处竞争勉励时代，店铺经营理念需要从举重若轻到举重若重转变。

细节决定将来。

当代市场竞争已经进入了“细节制胜”时代，细节已经成为竞争最重要形式。无论是内部管理还是外部营销，细节问题都关系到发展。服装市场成熟后，竞争将重要集中在商品和品牌上。品牌竞争本质是予以消费者稳定而优良商品感受，而商品感受来自商品细节。换句话说，当一种店铺拥有了商品、资金等核心竞争力后，最重要就是在可以体现商品品质每一种细节上赢得顾客承认。

小事成就大事，细节成就完美。细节是一种习惯、一种积累，也是一种眼光、一种智慧。只有保持这样思想，以认真负责心态对待每个细节，才干做到使服务达到预期目的。让咱们服务在细微见真功，留住每一位顾客，让店铺细节服务真正地闪光！

祝文欣

中华人民共和国零售业知名营销管理专家

中华人民共和国连锁经营协会零售业顾问

中研国际首席零售管理顾问

祝文欣在近年与品牌合伙交流中，积累了丰富零售终端管理、渠道运作、市场战略规划经验，特别擅长卖场选址、卖场布局、卖场订货、卖场促销、卖场人员管理等。

店 铺 管 理

公司在不断发展同步，对店铺员工规定也不断在提高，为此，经公司研究审议，特制定如下《品牌专卖店店铺员工管理制度》：

一、营业款及备用金规定：

店铺每天营业款店长结账店助复核并签字，店铺备用金普通不超过700元特殊状况及时上报公司主管，收到假币自行负责。备用金不得擅自挪用。

二、员工考核原则及提成、奖金考核评比规定

1、每月准时完毕本店规定销售基本任务额，提成按1.0%计算。如超过任务额度，按人民币10000元整（涉及10000元）为跨额单位进行计算：每超过跨额单位，超过金额提成比例增长。店铺所有提成金额将施行分派制度，每月提成，将由店铺销售额与公司财务部销售额相核对后金额为准进行计算。并一起与工资发放给员工。

2、员工每月考勤属于全勤员工（小时间请假、公司容许假期）不涉及在内，予以个人奖金奖励：人民币50元。

3、员工每月在工作期间（制度、货品管理、货品陈列等）综合素质体现良好，同步是属于全勤员工，予以个人奖金奖励：人民币50--100元。

4、员工每月在销售上完毕当月任务，同步没有大违纪违规，予以个人奖金奖励：人民币50元。

5、员工在工作期间进步突出，能提供对店铺有益建议。予以个人奖金奖励：人民币50-100元，体现特别优秀者，奖金可以上调。

6、敢于反映违背店铺制度现象，并以身作则，维护店铺形象。予以个人奖金奖励：人民币100元，体现特别优秀者，奖金可以上调。

三、店铺店长及店助考核原则规定

1、店铺店长必要作好店铺货品以及帐务时刻清晰理解，每月销售任务必要分派好；每月月底盘存后进行对帐，每月帐务必要当天完毕：

《考勤表》

《库存明细》

《库存单》

《客流量记录》

《类别构造分析》

《每月支出记录》

必要在规定时间内上传公司部门主管，进行审核。在每月7号前准时统从来公司上传上月所有报表。店铺每日帐务管理：每天销售报表必要按照规定格式进行属实填写和汇总，每天日报表必要保持整洁、清晰！由主管确认签字后备案、存档。

2、店铺店助必要做好店铺货品管理、店铺资源管理及人员管理，

《每周销售报表》

《每月销售报表》

《会员分类记录》

对店铺畅销款进行预测，做到前10款畅销款在销售正季不断色断码，对店铺陈列做到一周一更换，橱窗要有主题元素。会员要更新维护，对于消费顾客3天内做电话追踪，将顾客反映问题记录并解决。

3、店长和店助在上班期间所有行为规范、规定都与员工一致，公平对待并执行，每位员工有监督义务和权利，但除开本职工作所需要，享有特殊解决（例如：做帐时，需要坐板凳等）。

店长在值班时候每天必要把店铺基本寻常工作共同做好（例如：卫生、货品整顿、货品陈列等）。把所有当天所需报表有顺序保存好，放在库房较隐秘地方，以便作为公司核查根据。

4、店长及店助如未能按上述规定执行，将予以50元以上罚款解决；

5、对店长及店助工作体现特别突出，公司每月将予以一定奖励；对于店长每月工作体现状况，公司也将作为年终评估根据。并予以年终奖励。

四、盘点规定

1、店铺盘点由店助负责，店长将对盘点成果进行数目核查，并抽查某些款式。

2、店长核对数据，并把有误货品进行复查。复查后，店长将复查出成果以数据形式体现，上交公司主管，以报公司主管进行核查。

五、员工工资规定

1、店长工资构成为1000元 + 综合提成1.5%+奖金

2、店员工资构成为800+ 提成1%+奖金

3、试岗员工工资构成为基本工资600+提成（依照当月个人销售状况考虑）+奖金

店铺员工体现优秀者，由店长推荐提高，并填写推荐表及本人自荐书。店铺员工如有想胜任更好职位、承担更多责任，可填写自荐书交与公司。由公司考虑分派。

六、员工内部购衣制度

考虑到员工福利，正价货品7折；特惠价按降价期间及特卖货品折扣价，员工购衣必要经店长签字批准，店长作记录，每月上报公司，否则，予以人民币50元以上惩罚。

1、员工每人每月优惠折扣限够3件，不合计到下月。

2、员工每次购衣须钞票支付。

七、失货补偿方案

1、正价货品按7折补偿。

2、特惠款、促销款按当天销售价补偿。

3、员工赔款施行平均比例分派，进行赔款；如赔款金额总计超过人民币1000元以上，店长应承担责任及赔款比例，（此项赔款比例为30%）。

八、工牌制度

1、员工上班必要佩戴工牌，不得遮掩。

2、员工须爱护工牌，保持工牌干净、无破损。

3、专卖店员工工牌使用半年以上及有损坏可申请更换，不满半年以上者补办需交纳20元工本费。

九、团队歌

《相信咱们会创造奇迹》歌词

歌手：温亮亮

熙熙攘攘人海之中命运让咱们相聚
繁华都市日升日落映在咱们眼底
追求真理一点一滴咱们不会容易放弃
相信只要咱们在努力将来将无比绚丽
也许成长日子里一路是坎坷荆棘
也许一路风风雨雨会溅上浑身污泥
请别放弃别灰心尚有咱们在这里
露出微笑拿出信心让荆棘风雨全都过去
咱们一起努力咱们永远爱惜成长岁月里
咱们是团结集体相信咱们会创造奇迹
咱们一起努力咱们永远爱惜成长岁月里
咱们是团结集体相信咱们会创造奇迹

成交五环节

环节一：善用头三十秒与顾客建立良好关系。

- (1) 当有顾客临近时，要在第一时间放下手中无关工作与客人打招呼。
- (2) 向顾客打招呼，可采用点头微笑态度，并同步说：“欢迎光临”等礼貌用语，而后，要让顾客从容轻松浏览和挑选商品。
- (3) 分析不同类型顾客。
- (4) 对于全拟定型顾客应迅速提供服务，尽快完毕成交。
- (5) 对于半拟定型顾客应态度热情、耐心周到，并揣摸其心理，启发和引导其购买行为。

(6) 对于不拟定型顾客应满腔热情，留给她们良好印象。

环节二:积极促成成交

掌握接近顾客最佳时机，如下状况是接近顾客时机。

(1)、顾客不断对商品鉴赏。

(2)、手拿商品考虑时。

(3)、到处张望，找营业员询问时。

(4)、顾客在寻找某一商品时候。

(5)、顾客突然在营业员面前停下时候。

(6)、朋友间就某商品互相谈论时。

在不同状况下按下列规定接待顾客。

(1)、等待顾客时

——坚守固定位置。 ——进行商品整顿。

——保持良好姿势。 ——做小范畴清洁卫生。

(2)、禁忌

——闲聊，四周张望。 ——打哈欠，伸懒腰，前伏后靠，胡思乱想。

——串岗离岗。 ——失神地整顿货品或单据，连顾客来到眼前也不懂得。

(3)、应付多位顾客时

——应接一顾二招呼三。

(4)、顾客高峰时

——依客人先后顺序接待。

——尽量缩短接待顾客时间。

——别忘了向客人说礼貌用语。

——接待中如果被打岔或被其他人叫时，必要对顾客说：“对不起，请稍等”。

(5)、遇到商品断货时，要注意服务方式

——缺货时，要向顾客深切地道歉。

——简介代替商品。

——如果有确切到货日期，要明确告知。

——为了能准时告知顾客，要做好登记，姓名、联系地址、电话等内容。

——万一赶不到顾客所需时间，要充分道歉。

(6)、快打烊时

——不可有任何准备打烊动作。

——用技巧协助顾客完毕成交。

——不可急着想下班。

——不可催促顾客。

环节三:解决顾客异议

遇到顾客对所简介货品提出异议时：

(1)、清晰理解异议因素, 倾听顾客意见。

(2)、店员时刻以冷静和友善态度回应，保持轻松、微笑和信心，才干予人好感。

(3)、无论事实如何，永远不要对顾客发脾气。

(4)、向顾客小心地提问，然后留意她们回答时反映。

(5)、当顾客由于个人理由表达异议时，你可以在某些无关痛痒问题上表达批准。

(6)、倘顾客没有问及，切勿申述你个人意见，更不要作出如(如果我是你我便会…)等评语。

环节四:成交

(1)、当顾客选用商品后，导购员对照商品逐项填写销售单。

(2)、销售单开妥后，为顾客暂存商品，向顾客批示收银台位置，请顾客交款。

(3)、核查小票日期、合计金额与销售单共计金额与否相符。

(4)、均无误后，将顾客联连同商品交给顾客，导购员留下卖场联，集中存储(日结日清)。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/018124066044006136>