

目录

- 销售员基础行为规范
- TCL 电脑卖场展示规范
- 店铺销售技巧
- 服务为王----相关服务意识

终端卖场销售员 基础行为规范

终端卖场促销员岗位职责

- 1、 以饱满精神状态、丰富专业知识、熟练演示技能对用户进行售前服务
- 2、 保持展台、样机、POP 整齐、洁净、有序、完好
- 3、 了解行业发展态势，各竞争品牌优劣势，熟悉本企业多种产品卖点特点，并熟练操作
- 4、 树立企业“窗口”形象，广泛传输企业文化
- 5、 树立“敬业、团体、创新”意识，培养主动主动学习习惯，立即了解公司多种新品知识、特点
- 6、 立即正确汇总每日销售信息并填报“销售周报表”
- 7、 关注、搜集各品牌好方法，竞争品牌各类促销活动内容及动向
- 8、 遵守企业各项规章制度，服从商家管理，如有疑异，可向该区域家电化营销专员提出，不得自行草率处理

促销员基础行为规范

一、 服装仪容

- 1、 头发要勤清洗、梳整齐

- 2、 男士胡子每日刮修
- 3、 指甲应常修剪，不可留太长
- 4、 必需着统一服装，服装要洗净，而且要烫平
- 5、 皮鞋常注意有没有泥土，每日擦拭一次
- 6、 工作时间内，必需佩带工作牌（胸卡）

二、 行为

- 1、 工作时间不得私自离岗
- 2、 在工作区域，5 米范围内用户，必需主动以眼光或 POP 单长向用户打招呼
- 3、 工作时间内不得背靠墙壁、展台，不得坐在展台上
- 4、 工作时间内不得在展台周围扣鼻孔或随地吐痰
- 5、 不得对用户问询漠不关心或无精打采
- 6、 工作时间不在展台周围大声喧哗、嬉笑打闹
- 7、 除为用户做现场演示外，不得在上班时间玩游戏
- 8、 保持展台清洁、整齐、有序，样机清洁（清洁标准参考 VI 考评标准实施）
- 9、 对用户机器要轻拿轻放
- 10.帮助用户细致、详尽、正确填写（用户回执单）
- 11.不得和用户发生争吵

三、 其它

- 1、 尽可能搞好同一卖场内不一样竞争品牌促销员之间关系，严禁发生正面冲突。
- 2、 和商家销售人员建立良好合作关系，营造有利于销售外部气氛
- 3、 不主动攻击、诋毁同行业竞争品牌，碰到消费者有针对性提问，能够采取“合理避让”转移消费者注意点，突出自我，较客观强调自己产品优点；或对用户说明“本企业要求不对竞争对手产品做过多评价。”

注意：在比较产品时，可对产品配置进行客观说明，切勿诋毁对手

促销员抽样考评表

卖场名称：

被考评人：

日期：

考评项目	应达标准	实际情况	扣分	得分
出勤情况 (10 分)	不无故离开工作区域			
着装 (10 分)	整齐、洁净 着工作服、关注用户			
展台、灯箱 POP、样机 (10 分)	摆放整齐、灯箱明亮、 POP 摆放有序、样机 无灰尘			
有没有违规 (15 分)	1) 不玩游戏 2) 不串岗、聊天 3) 不背靠展台			
工作统计 (10 分)	1) 销售报表填写清楚 2) 促销员每七天自检表完备			
销售技巧 (25 分)	1) 5 米之内用户主动打招呼 2) 很好和用户沟通, 了解需求 3) 很好解答用户疑问 4) 果断提议用户购置 5) 装机、试机及服务周到			
技术卖点讲解能力 (20 分)	1) 对 TCL 电脑产品熟悉 2) 对 TCL 电脑产品卖点讲解正确			
得分				

注：

- 1、此表考评为定时随机考评，考评采取非公开方法进行；
- 2、此表考评为各地家电化营销专员考评促销员基础情况使用，平均每两周考评一次，考评结果和促销职员资挂钩，具体措施由各地制订；

3、此表格亦为总部人员随机至各地考评，考评结果作为评选优异家电化营销单位及家电化营销专员依据。

4、考评分数低于 70 分人员基础不予上岗

TCL 电脑卖场展示规范及考评标准

一、 样机展示

1、样机展示必需完全展示主机、显示器、音箱、键盘、鼠标。

2、主机、显示器、音箱摆放

- 1) 主机、显示器、音箱放置于宽度 90 公分范围内，不得摆放过于松散；
- 2) 左音箱、显示器、主机、右音箱可按次序由左至右或由右至左摆放；特例：音箱过宽时（如圆形音箱），在主机和显示器之间音箱可面向显示器方向斜放 45 度角放于主机上后半部；
- 3) 音箱、显示器、主机之间距离保持在 5 公分左右，显示器和主机之间无音箱时，显示器和主机之间距离可保持在 7-9 公分；
- 4) 显示器投影边缘线和主机投影边缘线保持平齐，显示器正面摆放，保持 15 度仰角；
- 5) 音箱放置于边缘线后 8 公分处，正面摆放；

3、键盘、鼠标摆放

1) 桌面摆放：

键盘放于显示器正前方，后边缘线紧贴显示器前投影线，鼠标至于键盘右侧，45 度角指向键盘和主机缝隙或和右音箱保持 45 度斜角；

2) 抽屉式摆放：

键盘放置于抽屉中，鼠标放置于桌面，45 度斜放指向显示器和主机缝隙或和右音箱保持 45 度斜角；

4、相关连线摆放

机器正面正视时，仅许可看见键盘鼠标及音箱较短连线，其它连接线隐藏于机身背后，不得在正视线内看见。

5、价格牌及单页盒摆放

价格牌或 POP 单页盒摆放于主机（主机右摆放）或右音箱（主机左摆放）5 公分处，斜角 45 度摆放。

示意图见附页：

电脑城部署规范

- 1、玻璃橱窗通透，可见内部形象板和海报板
- 2、形象板制作符合规范
- 3、服务宣传板及相关证书宣传板放置于形象板左侧或右侧墙面，
- 4、墙面不得张贴促销或产品海报，海报统一粘贴至海报板上
- 5、货物存放空间放置于卖场人流方向死角处，货物堆放整齐，由高到低由小到大排列，而且要求外露箱面统一且按统一次序排列；
- 6、样机展示参考样机摆放规范摆放，样机保持清洁无灰尘，显示器正面死角无灰尘，显示器后盖无灰尘，光驱死角无灰尘；
- 7、灯箱、人形牌放置于店铺外两侧
- 8、海报板放置于内部展台旁边，海报板粘贴规整，严禁贴有非 TCL 产品海报
- 9、POP 放置于固定 POP 盒内，多出 POP 存放于抽屉内，不得摆放在视线可见地方；
- 10、 展台、样机、收银台上不得摆放杂物（如抹布、工具、软件等）
- 11、 橱窗、灯箱、海报板保持清洁；
- 12、 店铺周围灯箱、海报板、人形牌无法同时放置时，最少出现两件用具，多出展示用具收藏好，不得在卖场中杂乱摆放；
- 13、 价格牌、吊旗、海报条幅随时更换，非此期间售卖产品价格、海报、POP 严禁在卖场出现；

三、临街店铺

- 1、店内必需确保充足照明，通常为周围店铺两倍照明亮度
- 2、店内必需有 TCL 电脑形象展示板、服务宣传板、TCL 电脑相关证书宣传板、

海报板、吊旗、货物存放空间

- 3、样机展台尽可能靠近形象展示板，样机展台以最多放置 2 台样机为宜，展台高度在 75-85 公分，宽度为 70-85 公分为宜
- 4、在 TCL 电脑形象板、服务宣传板墙面不得张贴海报或其它厂家经营产品广告，
- 5、临街店铺空间狭小，展台空间切忌过多（切忌两面墙均为展台）
- 6、货物存放空间可堆放于形象展示板下或死角处，但切不可高于形象板底边，货物堆放整齐，由高到低由小到大排列，而且要求外露箱面统一且按统一次序排列；
- 7、展台、样机清洁，严禁摆放杂物，宣传单页放于固定 POP 盒内
- 8、灯箱、人形牌放置于店铺外两侧
- 9、海报板放置于内部展台旁边，海报板粘贴规整，严禁贴有非 TCL 产品海报；
- 10、价格牌、吊旗、海报条幅随时更换，非此期间售卖产品价格、海报、POP 严禁在卖场出现；
- 11、打包台、收银台依据卖场实际情况放置
- 12、吊旗分别有次序贴放于房屋吊顶之下

TCL 电脑代表处卖场检验评分表

代表处：

检验时间：

卖场名称					
整体印象 35 分	橱窗通透 5 分				
	布局合理 20 分				
	照明充足 10 分				
样机摆放 15 分	摆放符合规范 9 分				
	有演示 6 分				
清洁 20 分	样机 5 分				
	展台 5 分				
	灯箱 5 分				
	海报板等其它（5 分）				
POP 摆放 30 分	单页 6 分				
	吊旗不过时 6 分				
	三证 6 分				
	立体 POP 6 分				
	海报 6 分				
小 计					
总 计					

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/965014233013011343>