# 怎样做好一个超市营业员

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-02-15

*第一篇：怎样做好一个超市营业员怎样做好一个超市营业员一、了解产品的生产过程，熟悉产品特性，懂得产品维护，擅长讲述产品故事；二、了解产品定位，明确产品的潜在客户，善于抓住顾客的心理需求；三、懂得“无打扰式服务”，当顾客需要你时随时出现在他的...*

**第一篇：怎样做好一个超市营业员**

怎样做好一个超市营业员

一、了解产品的生产过程，熟悉产品特性，懂得产品维护，擅长讲述产品故事；

二、了解产品定位，明确产品的潜在客户，善于抓住顾客的心理需求；

三、懂得“无打扰式服务”，当顾客需要你时随时出现在他的身边；

四、真诚对待每一位顾客，真心为他们服务，你将赢得顾客的心，从而让顾客心甘情愿地购买你的产品；

五、礼貌、周到、和颜悦色则是最基本的要求。

营业员的主要工作一是导购,要求你对所经营的商品比较了解,基本能回答客户需要了解的问题,同时根据商品的特性和卖点,能进行适当的推销.二是陈列维护,根据商品陈列8大原则,随时对负责区域的商品陈列进行维护,保证商品销售状态良好.三是清洁,对负责区域的公共地方和货架商品进行清洁维护.四是商品库存管理,合理控制商品库存,做好商品的补货,退货的工作.五是防损,对负责区域商品的安全性负责,其次对残次商品及时进行返仓退货处理.基本上主要工作就是这些,不同的超市工作职能会有些不同,但大概的工作内容不会有太大变化,至于各职能具体的工作开展和细节问题,不在你的讨论范围,我就不发表啦.基本是:整理归类货架物品摆放整齐,熟悉物品摆放位置,导购(帮助指引顾客找到所需物品),兼顾看管超市的物品不被损坏和偷走,及时把过期或破损物品撤柜等.怎么 能做好一个超市的营业员

新入职营业员做好一听、二看、三行动。

听，对新入职的营业员很重要，它也是商场的（供货商）对你的第一感觉、第一印象。有的好的第一印象，商场(供货商)会提出试用期的要求..在此,商场的会安排专人带领。给你介绍商品的卖点，要求，注意事项，这时新入职的营业员虚心聆听老营业员的经验。

看，老营业员在给客户介绍商品时的方法、特点及还价方式（一个商品在双方满意时，顾客会讨价还价。此时，抓好赠品促销很重要。顾客会因视线转移或赠品满意，接受购买、打包技巧（熟练的打包，不仅方便顾客携带还能透视一种服务）。新入职的营业员除认真学习商场的相关制度的同时，不迟到，不早退又为商场留下第二印象.利用每天早到之时(或工作业余时间),观察货架陈列及商品的品牌、货色、使用、保养等适宜。

行动，新入职营业员每天早上必须认真查货、整理货架（事先征得商场的同意）对以后的销售中很有好处。只有查货不仅了解商品的产地、质地、等级、成分等成分，这样你的商品知识就了解的很多了。

首先对你要卖的商品了如指掌，别人咨询你的时候能够给予恰如其分的解答； 其次要了解顾客心理，通过沟通，适当地把商品简明扼要的主动介绍； 态度既不过分热情，又不能冷淡和懒散；

在如何摆放产品上下功夫，达到最佳展示效果，并且方便取下。

你有这样的钻研精神，相信你会很优秀

对商品进行收获，验货，上货，补货，退货，推销商品，卫生的清洁，每日的价格管理，高单商品的保护，库房的管理，营业员应知应会商品的基本常识

2025-02-29 22:27:59|分类： 药房管理 |标签： |字号大中小 订阅

第一节 品牌的概念

一、概念：

品牌是一个复合概念，它由品牌名称、品牌认知、品牌联想、品牌标志、品牌色彩、品牌包装以及商标等要素组成。它是整体产品的一部分，是制造商为其产品规划的商业名称，基本功能是将制造商的产品与竞争企业的同类产品区别开来。美国营销学权威菲利普·构特勒认为：品牌就是一个名字、名词、符号或设计，或是上述的总和，其目的是要使自己的产品或服务有别于其他竞争者。

二、组成：

品牌是一个笼统的总名词，它由品牌名称、品牌标志和商标组织而成。品牌名称指品牌中可用语言表达，即有可读性的部分，如永久、牡丹、康佳、海尔等。品牌标志指品牌中可识别、辨认但不能用语言称谓的部分，包括符号、图案、色彩或字体，如可口可乐的英文图案，太阳神的标志图案。

三、与名称的区别：

品牌不同于品称，名称只具有使人将事物辨别开来的功能，不体现事物的个性，而品牌则附有商品或服务的个性以及消费者的认同感，不是纯物态的物品，它是商标、名称、名词、图案、牌号等品牌形态的存在。因此，我们认为品牌是体现商品或服务个性和消费者认同感，象征生产经营者的信誉，被用来与其他商品或服务区别开来的名称、标志、包装符号的组合。

现代品牌是在工业革命以后出现的。品牌代表着商品的质量，能起到开辟市场，维护和提高商品的竞争能力的作用。因此，品牌作为开展营销活动的手段，已成为企业争夺和占领市场的重要工具。

与大众化、通俗化的“名牌”不同，品牌是一个专业化、科学化的术语，它们虽然相关联，却是两个截然不同的概念。

第二节 纺织品、纤维含量的标识

一、范围：

各种纺织品和纺织服装产品。

二、标注要求：

1、国内市场上销售的纺织品和纺织服装应标明纤维的名称及其含量；

2、每件产品应标明纤维的名称及其含量；

3、带有里料的产品分别标明面料和里料的纤维名称及其含量；

4、含有填充物的产品应分别标明外套和和填充物的纤维名称及其含量；

5、由两种及两种以上不同织物拼缀的产品应分别标明每种织物的纤维名称及其含量；

6、在产品中起装饰作用的附加部分可以不标。

三、标注顺序：

纤维名称应符合有关国家标准的规定。纤维含量以成品中某种纤维含量占纤维总量的百分数表示。两种及两种以上纤维组分的混纺产品或交织产品，纤维含量相同时，按下列规定的顺序标注：

1、天然纤维与化纤维的混纺产品或交织产品，天然纤维在前，化学纤维在后。

2、不同天然纤维的混纺产品或交织产品，按绒（山羊绒、牦牛绒、骆驼绒、羊驼绒等）、羊毛、马海毛、兔毛、丝（桑蚕丝、柞蚕丝等）、麻（亚麻、苎麻、黄麻、大麻等）、棉等顺序排列：

3、不同化学纤维的混纺产品或交织产品，一般按涤纶、睛纶、丙纶、铜氨、醋酯等顺序排列。

四、含量允差

根据纤维种类和产品的品种，含量允差规定如下：

（一）纯仿产品

1、棉：含量为100%的产品，标记为100%棉或纯绵；

2、蚕丝：含量纤维为100%的产品，标记为100%蚕丝或纯蚕丝（注明蚕种类）；

3、麻：纤维含量为100%，标记为100%麻或纯麻（注明麻纤维含量）；

4、羊绒：含量为100%，标记为100%羊绒，由于山羊绒纤维中的形态变异及非人为混入羊毛的因素，羊绒纤维含量达95%及以上的产品，可标为100%羊绒。

5、羊毛纤维含量为100%的产品，标记为100%。

精梳产品：羊毛纤维的含量为95%以上，其余加固纤维为锦纶，涤纶时，可标记为纯毛，（其中绒线20.8tex以上的针织绒线和毛针织品不允许含有非毛纤维）;;有可见的,起装饰作用纤维的产品，羊毛纤维含量为93%以上的，可标为纯毛。

粗梳产品，锦纶、涤纶加固纤维和可见的，起装饰作用的非羊毛

纤维的总含量不超过7%，羊毛纤维含量为93%以上时，可标为纯毛（其中毛毯除经纱外，驼绒除地纱外不允许含有非毛纤维）。

6、化学纤维：化学纤维含量为100%的产品，标记为100%化纤或纯化纤（注明化学纤维名称）。

（二）二组分纤维混纺或交织产品

1、羊绒含量为15%以上的产品，羊绒纤维含量百分比允许偏差为－3，其中粗梳织品为－4；羊绒含量为15%及以下的产品，羊绒纤维含量百分比允许偏差为－2，但羊绒含量最低不得低于5%。

2、毛混纺或交织产品，毛纤维含量百分比允许偏差为－3，其中粗梳毛织品为－4。

3、含麻的产品，麻纤维含量百分比允偏差为－4。

4、棉与化纤的混纺产品，棉纤维含量百分比允许偏差为＋1.5;针织混纺产品棉纤维含量百分比允许偏差为－3,棉与化纤的交织产品,棉纤维含量百分比允许偏差为－5.5、丝其他纤维的混纺或交织产品,丝纤维含量百分比允许偏差为－56、二组分化学纤维产品,其中性能较好的纤维含量百分比允许偏差为－5.(三)三组分及三组分以上纤维混纺或交织产品

性能较好的纤维含量减少以及性能较差的纤维含量增加,其含量百分比允许偏差按5.2规定的绝对值.第三节 纺织品和服装的使用说明

一、基本概念：

1、纺织品（textiles）：经过纺织、印染或复制等加工，可供直接使用，或需进一步加工的纺织工业

产品的总称。如：纱、线、绳、织物、毛巾、被单、毯、袜子、台布等。

2、服装：穿于人体起保护和装饰作用的制品。

3、使用说明：向使用者传达如何正确、安全使用产品的信息工具。通常以使用说明书、标签、标志等形式表达。

4、耐久性标签：一直附着在产品身上，并能承受该产品使用说明中规定的使用过程，保持字迹清楚易读的标签。

二、基本原则：

1、使用说明是交付产品的组成部分；

2、使用说明的所有内容应符合国家有关法律和法规的规定；

3、使用说明的所有内容应简明、准确、科学、通俗易懂。

4、使用说明应如实介绍产品，不应有夸大虚假的内容。

三、使用说明的内容：

1、制造者的名称和地址：

2、产品名称

3、产品号型和规格

4、采用原料的成分和含量

5、洗涤方法

6、使用和贮藏条件的注意事项

7、产品使用期限

8、产品标准编号

9、产品质量等级

10、产品质量检验合格证明

四、使用说明的形式：

1、根据产品的特点采用以下形式：（1）直接印刷或织造在产品上的使用说明；（2）缝合、粘贴或悬挂在产品上的标签；（3）直接印刷在产品包装上的使用说明；（4）粘贴在产品包装上的标签；（7）随同产品提供的资料

2、产品的号型或规格、采用原料的成分和含量、洗涤方法等内容应采用耐久性标签。其中采用原料的成分和含量、洗涤方法宜组合标注在一张标签上。如采用耐久性标签对产品的使用有影响时，例如：布匹、绒线和缝纫线、袜子等产品，则不可采用耐久性标签。

3、如果产品被包装、陈列或卷折，消费者不易发现产品本身上使用说明标注的信息，则还应采取其他形式的使用说明标注信息。

4、当几种形式的使用说明同时出现时，应保证其内容的一致性。

五、使用说明的安放位置：

1、应附在产品上或包装上的明显部位或适当部位；

2、应按单件产品或销售单元为单位提供；

3、耐久性标签的位置：

（1）包装产品的号型标志或规格等标签一般可缝在后衣领居中。其中大衣、西服等也可缝在门襟里袋上沿或下沿；裤子、裙子可缝在腰头里子下沿。

（2）衣衫类产品的原料成分和含量、洗涤方法等标签一般可缝在左摆缝中下部，裙、裤类产品可缝在腰头里子下沿或左边裙侧缝、裤侧缝上部。

（3）围巾、披肩类产品的标签可缝在边角处。

（4）领带的标签可缝在背面宽头接缝或窄头接缝处。

（5）家用纺织品上的标签可缝在边角处。

（6）布匹将标签或吊牌附着在织物卷包末端上；刷印或织造在织边上。

六、基本要求：

1、使用说明上的文字应清晰、醒目，图形、符号应直观、规范，文字、图形，符号应直观、规范。文字、图形符号的颜色与背景色或底色应为对比色。

2、使用说明所用文字应为国家规定的规范汉字。可同时使用相应的汉语拼音、外文或少数民族文字，但汉语拼音和外文的字体大小应不大于相应的汉字。

3、使用说明应由适当材料和方式制作，在产品使用寿命期内保持清晰易读。

4、缝制在产品上的标签，若缝边多于一边，所用材料应具有与基础物相近的缩率。

第一节:培训细则

一、文明服务十要求①顾客进店，主动招呼，不冷落人；②顾客询问，详细答复，不讨厌人；③顾客挑选，诚实介绍，不欺骗人；④顾客少买，同样热情，不讽刺人；⑤顾客退货，实事求是，不埋怨人；⑥顾客不买，自找原因，不挖苦人；⑦顾客意见，虚心接受，不报复人；⑧顾客有错，说理解释，不指责人；⑨顾客伤残，关心帮助，不取笑人；⑩顾客离店，热情道别，不催促人。

二、应掌握的基本知识营业员自身素质的高与低,服务技能和服务态度的好与坏,是影响商店服务水准的最重因素之一.因此,新任营业员在上岗前,至少需要接受九项基本知识的培训:

1、了解公司(商店)要充分了解所在公司的历史状况、得到过哪些荣誉、产品研发与质量管理、售后服务承诺的内容,以及公司未来发展方向等事项；另外，商品在市场上的行情、流通路径等相关知识也应涵盖在内．

2、了解行业和常用术语进入一个行业，不仅要对行业过去和现在的状况有所了解，还应对行业的未来演变进程、流行趋势有所认知；另外，与行业相关的一些常用术语，如商品毛利率和回转率、ＰＯＰ、ＤＭ，甚至一些管理上的术语，如５Ｓ、４Ｐ等词汇，营业员也要熟知．对公司与行业知识的充分了解不仅可以增加营业员对商店的归属感，更可以增加营业员在销售服务应对时的信心，因为这两项知识都是非常重要的辅助销售要点．

3、商品知识商品知识是在销售服务介绍时的基本销售要点，所以，营业员要将商品名称、种类、价格、特征、产地、品牌、制造流程、材质、设计、颜色、规格、型号、功能、性能、流行性、先进性、推广要点、使用方法、维护保养方法等基础知识牢记在心．另外，在某些行业还需要掌握一些特殊的知识．以服装业为例，营业员除了对一件时装的质地剪裁款式有清楚的认识外，还要熟练掌握为顾客量身的技巧．再拿食品业来说，营业员不仅要了解食品的制造过程及其功能（味道好、有营养），还要对食品的成分配方有清楚的认识．不仅如此，营业员必须要掌握如何将商品的特性转化为即将对顾客产生的益处的销售方法．这样，才能做到心中有数，更好地为顾客提供商品咨询．

4、交易技术交易技术涉及到的是售货员与顾客成交过程中的操作技术．如计算技术、票据书写、货币鉴别、商品计量、包装等．商品要培训营业员正确使用计算、计量器具，如营业员要会使用算盘或计算器，盘秤或台式电子称，这样才能正确计算出商品货款；在收找货款中要能坚持做到实收实付，目的是顾客核对货款，提醒顾客，避免找款中有人为差错；营业员也必须能够识别各国货币以及货币的真伪，以防止假币流入，造成不必要的损失．票据有大小写需要清楚、准确，防止添加改写．商品出售后，要给予包扎、包装，便于顾客携带

5、竞争产品在工作过程中,营业员应利用闲暇时间,随时注意同行业竞争对手(类似品、替代品)的举动,如销售额、销售方式、市场活动、价格变动、新品上市、人员变动的情况等等,并将这些情况及时向店长汇报.6、工作职责与工作规范只有透彻理解自已的工作职责与工作规范,随时注意自身的仪容打扮、服饰穿着,才能更好的为顾客服务.另外,营业员应按时完成各项行政报表(如每日、周、月销售报表,市场信息

**第二篇：做好一个超市理货员**

做好一个超市理货员

怎样做好一个超市理货员，超市中的理货员看似工作较简单、普通，但他们是与顾客接触最直接人。他们的一举一动、一言一行无不体现着超市的整体服务质量和服务水平，他们的素质好与差，将直接影响到公司的生意和声誉，所以只有不断地提高理货员的素质和业务能力，才能使我们的超市在激烈的市场竞争中立于不败之地，因此员工的基础知识培训非常重要。

一、理货员的工作职责和日常完成本职工作的要点

1、理货员有对商品进行验收和为顾客提供退货服务的工作职责。

2、有对商品按编码进行标价和价格标签管理的工作职责。

3、有对商品进行分类，并按商品陈列方法和原则进行商品陈列（包括补货）的工作职责。

4、有对顾客的咨询导购提供服务的工作职责。

5、有对超市内卫生进行保洁及商品防损管理的工作职责。

①废弃纸箱及时处理，严禁放入过道。

②保管好本部门的工作用具、清洁用具，放于指定位置，打码枪和条形码必须保管好，严禁放于顾客随手拿到的地方。

日常完成本职工作的要点：

1、熟练掌握本岗位所经营商品的性能、用途、使用方法。

2、经常性记录所经营商品的缺货情况，制定补货计划。

3、对商品和货架每间隔5-7天必须进行一次清洁，地面用具必须实行每天清洁一次。

4、搞好市场调查，掌握消费者需求，及时上报主管，制定新产品购销计划。

商品陈列必须根据季节性商品、促销商品、畅销商品、毛利率高低特性，采用有效合理的陈列方法和根据多种商品陈列的原则进行陈列。

二、理货员与前厅各部门的关系及与部门主管的关系

理货员与前厅各部门的关系

理货员与总台的关系：顾客所购商品发生退换情况，理货员应主动积极配合，并办理好退货或换货有效手续，总台发放赠品或促销商品时，如短缺或其他问题时理货员应积极配合。

理货员与收银服务员关系：当收银员在给顾客结算时发现商品标价错误，理货员应积极协助查找原因，如自己发生标价错误应即时纠正并主动承担相关责任。在每天下班时，应到收银处收起当天顾客未结算的商品并办好有效手续。

理货员与防损员的关系：应主动地积极配合防损员做好本部门商品的防损工作，主动地发现可疑人员即时报告并做好跟踪工作。发现偷窃人员应交防损员处理，和防损员搞好销售以外的商品出入手续。理货员与部门主管的关系

下级服从上级，全面完成上级主管交给的各项工作任务指标，上级主管发出的指令如果有损公司的利益、形象或有违反法律法规的，在服从命令的同时，有权越级向上汇报

三、理货员工作中应主动发现哪些问题并及时上报？

1、商品质量方面的问题

（1）已损商品撤架、临近保质期或过期商品的撤架

（2）收货中有问题的商品拒收

（3）进口商品的质量标准认证情况

2、商品标价方面的问题

（1）错误地标高或标低的商品

（2）不良顾客撕毁或调动价格签的商品

（3）一商品多种标价等情况（指小型贵重商品或顾客容易调换商品）

3、新商品的扩销问题

（1）竞争店有、我无商品

（2）市场流行商品

（3）时令商品

4、安全防损和秩序卫生问题

（1）防盗

（2）贴防窃码等

5、超市设备、用具、货架等可能临时发生的问题

6、下面这些问题应上报主管：折扣折让销售量大商品、团购量大商品、需采购大批量商品

7、商品陈列需大面积调整变动，指促销、换季、改变磁石点。

四、商品陈列

超市的顾客是附近的居民,如何使固定顾客从基本购买→一般购买→流行购买;然后从就近购买→刺激购买→反复购买..就需做好商品陈列工作,使超市的商品陈列艺术,真正转化成为艺术销售.（1）落地整齐陈列法

整齐陈列法是将商品整齐堆积起来,必须是单商品,商品尺寸,大小一致,整齐陈列,突出商品量感,从而给顾客倚重刺激的影响,一般是特价商品,季节性商品,购买率较高商品,附近竞争店缺少的商品.商品离地高度掌握在20至30公分最好,商场的晴角是最佳位置,其缺点是顾客感到不易拿不易放.（2）落地托盘陈列法

托盘陈列是整齐陈列的变化陈列法,它表现的也是商品量感刺激顾客产生购买欲望.托盘式陈列不是将商品从纸箱中取出,而是将纸箱割除60%至70%左右,露出商品的品牌,注意袋装托盘陈列商品必须高于纸箱高度10至20公分.托盘式陈列只要上面一层做托盘式陈列,而下面则不用打开包装,整箱地陈列上去,高度掌握在离地70至80公分最佳.进出口处,黄金地段是最佳的陈列位置.（3）平台陈列

把一些商品用平台形式陈列商品，它适用于果蔬生鲜食品和季节性商品.（4）端头陈列法

从顾客视角上说,可以从三个方面看到陈列在这一位置的商品,因此端头是商品陈列极佳的黄金地段,是卖场中最能吸引顾客的位置.端头陈列可以单一商品大量陈列或多品种商品组合大量陈列,采用落地托盘陈列是最佳方法,但不能影响顾客行走挑选商品.（5）岛式陈列法

岛式陈列可以从四个方向巡视商品,可用木架,归,矿灯物品作为递交,搭台,在台上采取整齐陈列或托盘陈列来陈列商品,岛式陈列占用卖场空间大,但销售效果好.对季节性,节假日顾客需求的商品采用岛式陈列法有相当明显的促销效果,商品离地面高度70至80公分,如太高会影响整个超市卖场的视野,也会影响顾客从四个方向对岛式陈列的商品的透视度.(6）突出陈列法

在中央陈列架前面,不影响顾客购物通道前提下,将商品突出陈列,必须采用托盘陈列嘎,如中央货架间距太窄,不宜使用这种方法.另也可拆除货架上搁板,然后将商品堆放在下隔板上,必须采用整齐陈列法.（7）悬挂陈列法

悬挂陈列能使无立体感,不正规的商品产生很好的立体感效果,并且能增添商场内其他陈列方法所没有的变化.（8）量感陈列法

这种陈列法与其他量感陈列法不同,它是岛式陈列法,落地整齐陈列法,落地托盘陈列法三种的组合,能给顾客造成一种特大量陈列的感觉,当附近竞争店缺某一品种时用同一品种量感陈列法是促进销售的最好机会.（9）关连陈列法

把不同类但有互补作用的商品陈列在一起,称为关联陈列法,关连陈列的目的是当顾客购买商品A后,也顺便购买陈列在一起的关连商品B或C.关连陈列法可使超市商场的整体陈列活性化,同时也大大曾架了顾客购买商品的建树,关连陈列的原则是商品之间必须有很强的关连性和互补性,要充分体现商品在顾客消费使用,食用时的连带性.（10）比较陈列法

把相同商品按不同规格,不同数量予以分类,然后陈列在一起,比较陈列是促使顾客购买更多数量的商品.比较陈列法实现都必须计划好价格,包装量,商品投放量,这样才能保证既达到促销又保证商场的赢利率水平.（11）活面陈列法

在进出口处陈列富有色彩的商品,较畅销的商品,有吸引力的畅销商品,采用落地托盘陈列法.（12）死面陈列法

生活中的必需商品,陈列在商场各个死角,使顾客必需走遍全商场,采用落地托盘陈列法.另在商场内

所有货架上也可采用活面与死面跳格陈列相结合的方法来提高全部商品的销售机遇均等。

五、商品陈列管理规范

一）商品陈列的定义

商品陈列是指将商品陈列出来直接或间接地让顾客一目了然，其目的是为了销售，是商店以积极的态度，作为促进辅助手段，目的是使自己店里拥有的商品表现出自我，更好的效果，刺激顾客购买，提高门店形象。

二）陈列的原则

1、显而易见的原则

A让卖场内所有的商品都让顾客看清楚的同时，还必须让顾客对所看得清楚的商品作出购 买与否的判断。

B要让顾客感到需要购买某些预定购买计划之外的商品，即激发其冲动性购买的心理。C贴有价格标签的商品正面要面向顾客。

D每一种商品不能被其它商品挡住视线。

E货架下层不易看清的陈列商品，可以倾斜陈列。

F颜色相近的商品陈列时应注意色带色差区分。

2、让顾客伸手可取的原则

A注意商品陈列的高度。

B商品放回原处也方便的要求。

3、货架要满陈列的原则

A满陈列可以给顾客商品丰富的好印象，吸引顾客注意力，又可以减少内仓库存，加速商品周转。如货架不满陈列，对顾客来说是商品自己的表现力降低了。

4、商品所在位置很容易判断的原则

A设置标识牌，分类合理。

B设置商品配置分布图，并根据商品的变化及时修改。

5、商品陈列先进先出的原则（前进梯状原则）

指货架陈列的前层商品被买走，会使商品凹到货架的里层，这时商场理货员就必须把凹到里层的商品往外移，从后面开始补充陈列商品，这就是先进先出。

6、商品陈列的关连性原则

关连性商品应陈列在通道的两侧，或陈列在同一通道、同一方向、同一侧的不同组货架上，而不应陈列在同一组双面货架的两侧。

7、同类商品纵向（垂直）陈列的原则

A同类商品纵向陈列，会使同类商品平均享受到货架上各个不同段位的销售。

B同类商品横向陈列，会顾客挑选时感到不方便。

C横向陈列用于陈列变化的补充。

8、陈列商品要与上隔板间应有3-5厘米的空隙，让顾客的手容易伸入

三）位置区分

货架区分为上段、黄金段、中段、下段，各段位陈列商品的原则如下：

上段：推荐品、有心培养的商品、轻小商品、利益商品

黄金段：高度大约为85-125厘米，即一般眼睛最容易看到手最容易拿取的陈列位置，一般陈列高利润商品，自有品牌、独家进口商品，差别化商品，高价位商品，育成商品

中段：低利润商品，补充商品，衰退期商品。

下段：体积较大，重量较重，易碎，毛利较低，高周转率商品。

四）商品陈列的配置

1、商品陈列第一考虑要素——整齐，丰满

2、商品分类要明确

3、欲增加销售之商品，陈列于主通道空间

4、欲增加销售之商品，陈列于端架

5、相关连商品连惯性陈列

6、新商品的陈列必须让顾客容易看到

7、保存期限较短的商品陈列在明显位置

8、季节性商品考虑配合季节改变其陈列位置

9、畅销商品与滞销商品，陈列的位置可替换

10、外包装较凌乱的商品，陈列于死角处

11、角落区陈列吸引商品，引导顾客避免死角

12、堆头陈列在注意高度及安全

五）商品陈列的方法及注意点

1、集中陈列

A纵向陈列

B明确商品的轮廓

C商品排面要适当

D周转快的商品安排好的位置

E 相关连商品陈列

2、特殊陈列

A整齐陈列

B 随机陈列（网状筐）

C大量陈列

D端头陈列

E堆头陈列

六）商品陈列的顺序

1、计算货架之长度，将各类商品分别配置

2、规定每一种商品的标准陈列量和最低陈列量

3、规定理货员商品陈列的时间

4、决定商品陈列的方法

5、决定POP广告的陈列 统计决定重点销售的商品

七）商品陈列的检查重点

1、商品的价格标签是否正面面向顾客

2、商品有无被遮住，无法“显而易见”

3、商品之背面是否隐藏起来

4、商品是否时常保持清洁

5、商品包装是否整齐，没有脱落

6、有无价格标签脱落或价格不明显的商品

7、是否做到了取商品容易，放回也容易

8、标价是否明显正确

9、商品群和商品部门的区分是否正确

10、货架上每一层最上面的商品是否堆放过高

11、商品陈列是否遵守了先进先出的原则

12、同类的不同品种商品是否做到了纵向陈列

13、体积庞大的商品是否置于货架之下层

14、店内标识牌是否容易识别

15、商品是否做到了前进陈列

16、商品陈列架上是否有空闲区

**第三篇：怎样做好药店营业员**

怎样做好药店营业员

怎样做好药店营业员

药店营业员的一举一动、一颦一笑不仅代表药店的整体形象，也是药店与顾客沟通的桥梁，更是促成销售的主导，直接影响着整个药店的销量。因此要，提高药店的销量，一定要好的营业员。怎样做好药店营业员？药店营业员销售技巧来帮你。

药店营业员销售技巧一：药品专业知识。

这是最基本的素质，包括药品的基本信息。致病机理及卖点等等。药店营业员要是对自己销售的药品毫无了解，该如何消费者介绍？又如何让消费者信任？再者药品不同于其他的商品，是关系到群众生命安全的特殊商品，对其适应症，用法用量，禁忌等一定要准确的把握，万万不能出现差错，因此这一点一定要过关。

药店营业员销售技巧二：揣摩消费者心理。

由于人群的差异，药店营业员每天面对各种各样的顾客，这时候要要懂得察言观色，运用一定的社交能力拉近与顾客之间的距离。药店营业员可以根据不同顾客的性格、心情来针对性的采取不同的通交流方式。特别是某些购药行为异常的顾客，对于这种特殊的顾客不能硬碰硬，避免与其发生冲突，要采取圆滑的方式让顾客正视错误，使自己得到尊重。这样既不损害客情关系，又能够让顾客痛快地将药买走。

药店营业员销售技巧三：良好的服务态度。

很多时候药店不仅仅是在卖药同时也是在卖服务，优质的服务能够帮助每一笔销售的促成，并能为药店拉来更多的“回头客”。因此药店营业员一定要提高自己的服务意识，时刻保持“顾客是上帝”的服务心态，不管自己的心情怎么样，能把私人的情绪带到工作上来，要学会调整自己的心态，以一个积极、热情的笑脸来对待顾客，为顾客提供优质的服务。这样才能够提高药店的销量，业绩蒸蒸日上。

药店营业员销售技巧四：保持良好的心态。

面对顾客的投诉或者伤害，都要将其当做一种动力，切不可因顾客的一个表情、一句话语而丧失应有的工作激情。不要担心顾客拒绝自己的推荐而降低工作能动性，药店营业员要把顾客的每一次拒绝当作销售的开始，为日后的工作积累更多经验；同时当遭遇到顾客的有心伤害时，店员要学会以平和的心态安抚顾客的激动情绪，而不是违背店员的职业操守与顾客“对着干”，这样不但会影响药店的整体形象及降低自身素质，也会影响顾客的消费心理，使客源白白溜走。如果店员能时刻即便遇到再尖酸的问题也会迎刃而解，同时也会使自己的工作能力得到加强。

了解怎样做好药店营业员是提高药店销量的基础，只有药店营业员按照这些去做了，才能够提高药店的销量。

药店营业员怎样做好问病给药

1、能为顾客对症推药；

2、会推有满意利润的产品；

3、能针对不同阶层的顾客（如富人与穷人），而推荐不同价格的产品。注：以上三点逐层推进，不能颠倒。店员的职业道德规则

1、工作立场和心态 认同自己的服务职业性质，不良情绪不影响工作，愿意用专业知识为顾客服务，体现自我价值，从中得到自我满足。

2、行为举止和仪表 着装整洁，工牌端正，发型美观得体，仪表大方，举止文明，能使顾客产生信任感。

3、专业服务和态度 热情招呼，微笑待客，礼貌谢别。咨询回答专业、耐心、细致，使顾客满意或个别顾客虽不满意但店内人员认为尚可。店员岗位职责

1、销售药品 向顾客推销和推介药品是店员的主要责任。

2、理解处方 店员要学会辨认处方、分析处方、调配处方，注意配伍禁忌。

3、识别药品真伪 店要学会如何用感观识别来识别药品的真伪。

4、识别进口药品

5、指导患者用药 对常见疾病，营业员要能够指导用药。

6、做好药品养护 掌握药品的本质属性，采取不同的贮藏保管方法对药品进行养护。

1、接待顾客的咨询,了解顾客的需求并达成销售;

2、负责做好货品销售记录、盘点、账目核对等工作,按规定完成各项销售统计工作 切记:你的微笑很重要,要热情亲切

**第四篇：怎样做好一个经济**

置顶：怎样做好一个二手房经纪人(2025-7-6 17:00:38)[发送到微博]

分类：未分类标签：怎样做好一个二手房产经纪人 |

作为一个优秀的房地产经纪人，应该具备以下条件：

1、承压压力。

摆正自己的位置、面对压力、承受挑战是每一名房地产经纪人，尤其是刚走出校门迈向工作岗位的年轻人应具备的能力。世界上哪有天上掉馅饼的事情？哪一行的成功能轻易达到？如果每一个单子都顺顺利利，从来没有拒绝？如果是这样，大家都去当房地产经纪人好了。可以常常想象自己的优秀业绩，过去开心的事情，朋友家人的期望。我是一个房地产经纪人，我以我的专业来给别人提供服务。那些拒绝我的人可能失去了一个大好的机会。他们损失的其实会更多。

2、分析能力。

房地产经纪人要具备对市场机会的敏锐分析能力，学会发现市场机会，开阔新市场。在于竞争的战斗中脱颖而出。分析一下市场需求，金牌经纪人的成功要素。那些是我们应该借鉴和分析的。不断找到市场的空白或者是新的业绩增长点，让自己处于不败之地。

3、沟通能力。

一个成功的房地产经纪人，一定是一个良好的沟通者。房地产中介人员，其工作内容还是和人打交道。如何如客户、房主、同事之间实现良好的沟通，是成功的关键。把自己的观念、信念、方案、方法推销给上级、下级和客户房主是房地产经纪人最重要的能力之一。而良好的沟通能力，是赢得他人支持的最好方法。实践告诉我们，销售中许多问题都是因为沟通不畅造成的。沟通，主要是把自己的想法告诉别人。同时聆听别人的想法。每个人都有被

尊重的愿望，你要重视别人，仔细倾听别人的每一句话，自己的意思要表达非常清楚，能明晰地知道别人的想法和内心感受，微笑、热情、真诚、让别人有倾诉的愿望。

4、学习。

从不满足于已经取得的成就，不断学习新的知识，吸取经验，向业绩高手学习，学习他们身上好的要素，并应用到实际工作中去，才能确保房地产经纪人持续地获得成功。对房地产经纪人来说，销售生涯就像一场战斗，是一场不间断的、让人无法喘息的战斗。在一次次胜利中间夹杂着许多次失败，在喜悦、期待、得意于兴奋之中往往夹杂着恐惧、失望和拒绝。

5、知识。

经纪人员的知识主要表现为四个方面：对公司要有全面了解。房产买卖的流程与管理、售后服务的内容及发展方向等。掌握房地产产业术语。经纪人员应对当地的房地产发展方向有所认知，同时还能准确地把握当地的房地产动态和竞争对手的优劣及可靠卖点信息。另外还必须掌握房地产营销知识、银行按揭知识、物业管理知识、工程建筑知识、房地产法律知识等。掌握客户的购买心理和特征。

6、细节。

从客户的角度考虑，绝大多数客户不可能一次就看中，你如果一次就能提供更多的选择，尤其是在天气不好的时候，他们会滔滔不绝地跟你聊个没完，感激不尽，毕竟，你为他们考虑了下一步。有时当我知道他们要去的下一个物业的情况时，我还会直接建议他们去还是不去。因为有一些有缺陷或不符合他们要求的房屋，他们去了也是浪费时间。自己直接告诉他

们，免去他们的奔波，无形中，你的服务又近了一步。一百个客户来看房，能有一个好人当场下单子么？

是的，有时候会有。但是绝大多数情况下，这是不可能的。客户与经纪人以前不认识，没有任何的信息关系，客户会犹豫，再考虑。但是，作为经纪的你，会不会因为一百个客户来让你带他们去看房，结果没有一个人给下单而心灰意冷或怠慢客户呢？如果是这样，你还是趁早放弃这个行业.有人说：你的心态真好，从来不嫌烦，要是我，早就不理他们了，谁有那个耐心！其实，自己仔细想一想，你就会知道以一百个客户为例，这一百个客户，你如果细心照料的话，在将来的某个时候，任何一个人都可以成为你的忠诚客户。你如果因为他们现在没能给出下单的机会就怠慢他们的话，你将一无所获。如果你对他们细心照料的话，你可能会赢得这一百个客户，他们有朋友、同事、亲戚，朋友的朋友，亲戚的亲戚。他们今天由于各种原因不能立刻做出决定，并不代表他们将来不能。何况不能立刻下单不是他们的错。一般经纪人陪客户看房时，可能只是单纯的介绍一些这个房子的资料，再登记一下客户的资料。而真实的金牌经纪人陪客户看房时，只要有时间，总是尽可能提早到达并准备至少四五个不同价位的房子资料，让客户有更多的选择余地。

新西兰著名的房地产经纪人JASONE每次接待客户的时候，准备了这个地区十年的房地产市场价格走势图，每次在确定看房前，JOSONE总是提前为房主：每天几点钟这里阳光最好？一定会尽可能地选择这个时间段来看房。在冬天里，如果能提前到达并好暖气打开，让屋里更暖和，JASONNE说我心里就会先暖和起来。有空的话还会建议卖家把窗帘打开，让屋里更明亮。等这些事情，你能做到么？这些细节？

7、创新。

一个优秀的房地产经纪人应该成为一个房地产行业专家，要精通房地产中介业务，必须接受专业系统、专业化、严格的训练。这是成功的前提，也是首要的因素。大到从产地产知识、业务流程、沟通技巧、谈判技巧、时间管理、心里素质训练、专业礼仪培训、合同签署、贷款过户知识，小到举手投足、一言一行、每一个细节都要注意，这就是成为一个优秀经纪人必备的各种基本技能。从成千上百的经纪人中脱颖而出就必须做到人无我有、人有我精。自己的每次实践要有特点，要体现你的专业化，要与众不同。同样是开发客户，大家都在贴条、都在搞陌生拜访、搞社区活动，如何让别人一下子就记住你，要模仿，但不能复制，这就是要专业，要创新。

8、客户是朋友。

交朋友比找客人更重要，许多地产经纪面临的最大困难就是没有客源，与客户接触时，要抱着交朋友的心态，而不要将心思仅仅放在要争取他成为你的客户这么简单。客户为什么会从那么多地产经纪中选中你？很多时候他们只是靠经纪接触时的感受来做出决定的。做优秀的经济地产人的优势就是在于要喜欢与人聊天，喜欢了解人们内心的需求。不是每个人都能成为你的客户，但只要你付出诚意，每个人都可能成为你的朋友。只要真诚的交朋友，当你周围有几十个忠诚的家庭，这个时候你就不需要做广告就能在地产界生存。对于客户来讲，你对待他们的态度决定了他们要不要和你做生意。客户是一个一个积累的，如果总是觉得走了一个还有另外一个，那么终有一天会变成没有生意。

9、专业。

房产投资和其他投资一样，是一项有计划、有目标、客观理智的行动。投资人不仅要对市场有全面的了解和研究，还要对买卖行动作出计划安排。单子能否谈的成功，很多时候取

决于经纪的交谈和应对技巧、对谈判过程的控制和把握。这间房子是否值得买？应该如何还价?这一切都需要拥有大量背景知识和经验的地产经纪的帮住，才能帮助客户对纷繁复杂的地产市场作出准确判断。

10、耐心。

一些经纪人抱怨客人看了十几套房子，都不买。可某一个经纪人带客户只看三套房子，客人就买了。这时候不应该一味的责备客户，其实最需要反思的是经纪人自己，客户有权利去选择自己中意的房子，为什么你不能尽快帮助客人找到他需要的房子？虽然地产经纪是靠佣金生存的，只有这样才能以平常心对待客人。客人挑经纪人，经纪人也可以挑客人，很多时候生意做不成，对经纪人也不一定就是损失。生意是一时的，朋友却是一世的。

**第五篇：怎样做好一个业务员**

怎样做好一个业务员

业务员首先任务是销售，如果没有销售，产品就没有希望，企业也就没有希望。业务员还有开发市场的能力，只有销售也是没有希望的，只有不断开发市场，才能建立起长期的市场地位，赢得长期的市场份额，为企业的销售渠道建立了重要的无形资产，为自己赢得了稳定的业绩。

做好业务员需要具备：

一、自信心

信心是人办事的动力，信心是一种力量。要能够看到公司产品和自己的优势，并把这些熟记于心，要和对手竞争，就要有自己的优势，就要用一种必胜的信念去面对客户和消费者。在推销产品之前要把自己给推销出去，只有自己推销给客户了，才能把你的产品推销给客户。

二、诚心

心态是决定一个人做事能够成功的基本要求。作为一个业务员，必须抱着一颗真诚的心，诚恳的心对待客户，对待同事，对待朋友，只有这样别人才会尊重你，把你当做朋友。业务代表是公司的形象，企业素质的体现，是连接企业与社会、与消费者、与经销商的枢纽，你的言行举止会直接关系到公司形象，无论从事哪方面的业务都要有一颗真挚的诚心去面对你的客户、你的同事、你的朋友。

三、有心人

处处留心皆学问，要养成勤于思考的习惯。要善于总结销售经验，发现工作中的不足，促使自己不断改进工作方法，只有提升能力方可抓住机会。机会是留给有准备的人，同时也是留给有心人，客户的每一次变化都要去了解，努力把握每一个细节，做个有心人，不断的提高自己，去开创更精彩的人生。

四、意志力

有人说：销售工作一半是用脚跑出来的，一半是动脑子得来的。销售要不断的去拜访客户，去协调客户，甚至跟踪消费者提供服务，销售工作不是一帆风顺的，会遇到很多困难，但要有解决的耐心，要有百折不饶的精神，要有坚强的意志力。

五、良好的心理素质

不管你干哪行都要具有良好的心理素质，才能够面对挫折，不气馁，不能因一时的顺利而得意忘形，要有一个平常心来面对工作。

六、要有执行力

一个优秀的业务员要服从上级领导的安排，认真的去执行公司的指令。

七、团结合作心

销售靠合作，业务员离不开业务部的英明决策，离不开销售处的运筹帷幄，离不开大区的科学规划，离不开各部门的支援配合，甚至离不开老天的恩典，但仍需要销售员的辛勤付出。没有完美的个人，只有完美的团队，“山不让尘乃成其高，海不辞盈方有其阔”敬业是销售人员必须具备的职业品质。

八、要不断学习

业务员要阅读各种书籍，无论什么样的书，只要有空闲就要去阅读它，必须养成不断学习的习惯。不断向你身边的人学习，向同事请教，养成机会学习的能力。

一个业务员要养成勤于思考，勤总结的习惯，每天面对的客户不同，就要用不同的方式去谈判，只有你不断的去思考，去总结，才能与客户达到最满意的交易。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！