



EverHome

店面營銷員 服務規範

30th Oct, 2006 Dr. AC Ng Academy



黃雅烈博士訓練系統

acume@acume.ws

www.acume.ws



Everhome

店面營銷員服務規範

黃雅烈博士高等學院



Everhome 店面營銷員服務規範

1. 營銷人員服裝禮儀規範：

男營銷員：Everhome工作服，領帶，黑皮鞋和深襪子。

女營銷員：Everhome工作服，肉色襪子，高跟皮鞋。

任何營銷人員任何時候穿著必須乾淨，整潔。

任何營銷人員任何時候不得：

赤膊，穿背心，短褲，拖鞋及奇裝異服。



Everhome 店面營銷員服務規範

1. 營銷人員服裝禮儀規範：

髮型必須整齊，男營銷員不得留長髮，發鬢不得超過耳朵。

女營銷員不得留奇異髮型，不得染髮，頭髮要經常洗理，不得戴耳環，戒指，項鍊，不得留長指甲。

領帶必須保持整潔，褲子長度應合體，以剛好露出腳腕為準；皮鞋必須保持乾淨光亮。

女營銷員可化淡妝，口紅不用奇怪色彩，如黑色等。儘量用淡淡的香水（不可過濃）。



Everhome 店面營銷員服務規範

2. 營銷人員迎接顧客時的規範：

營銷人員必須親手為顧客開啟門；
如果店門口有台階，一定提醒顧客小心行走。

點頭致意說：“歡迎您的光臨”。

如果顧客留汗太多，一定送上紙巾。
根據顧客的意願決定是否調整冷氣機溫度。

瞭解清楚顧客姓名，給予適當稱呼。



Everhome 店面營銷員服務規範

3.營銷人員接待顧客時的技巧：

顧客觀看產品時，要站在顧客身後二十度左右，距離顧客0.8-1米左右，用眼睛觀察顧客的視線及停留的時間，根據情況判斷介紹產品的時機。

在顧客講話時，不論是讚許還是抱怨，都不要打斷他，一定耐心聽他講完並且不斷肯定他的擔心，表示贊同，逐漸轉化為他的朋友。



Everhome 店面營銷員服務規範

建議用語：

“您是擔心出現……”，“您害怕將來會……”，

“我以前也是這樣認為……”，

“剛開始的時候，我也是這麼想…”，

“您的擔心確實有道理……”，

“我完全同意您說的……”



Everhome 店面營銷員服務規範

堅決避免用語：

- “您的想法不對……”，
- “看起來您還是不懂 X X X 傢私……”，
- “您的想法沒道理……”，
- “我告訴你，這傢私不會……”，
- “您想得太多了……”，
- “您的擔心多餘……”，
- “這您就不懂了……”。



Everhome 店面營銷員服務規範

能夠讓顧客回答“是”的問題，建議用語：

“您一定不希望用上幾個月就出現……”，

“辛苦了一整天您最希望有一張舒服的床”

“習慣了睡好床，再睡普通床，肯定不好受，到那時候就會後悔床買錯了，您說是不是這個道理”，等...

在與顧客交談程序中，要儘量讓他（她）坐下來：

讓每個消費者在專賣店停留超過十分鐘以上，即使他最後不買我們的產品。



Everhome 店面營銷員服務規範

向顧客介紹產品時，盡可能將傢私的許多專業術語轉化為通俗的日常用語（確實需要專業術語時另論）。

專賣店應有顧客休息的座椅，店面環境應清潔、整齊、舒適、高雅。

有使用者告訴你他在使用Everhome傢私時遇到了麻煩，即使他所使用的傢私不是我公司產品，也一定想辦法解決-----這是獲得黃金口碑的最佳時機。



Everhome 店面營銷員服務規範

建議用語：

“我們Everhome沒碰到這種麻煩，不過我們可以去給您看看”

“不管您是不是我們的使用者，這問題我給您想想辦法……”

避免用語：

“那您當時怎麼不買Everhome的……”

“您是xx牌子，你找他們去吧……”，

如果顧客挑選產品時弄髒了手，應備好紙巾請用戶擦手或清水請顧客洗手。



Everhome 店面營銷員服務規範

(A).超出顧客期望值：

當你滿足了顧客的需求後，仍然不可掉以輕心，要更體貼地站在顧客立場上思考：

“還能爲他做點什麼？”-----這是獲得良好口碑的最佳辦法。

(B).運用音樂創造良好的購物環境

但一定分清對象和調整音量，否則，顧客會很快離去的。
建議使用著名的大家熟悉的音樂，如輕音樂等...



Everhome 店面營銷員服務規範

(C).在與顧客的交談中要儘量涉及以下方面：

花幾千元賣一套傢私，您要多考慮產品的品質和服務，而不是光聽廣告宣傳和大減價便宜。

區別傢私的品質並不很困難，一看品質，二看適用，三看保證。

購買大件產品一定要看售後服務，而祇有有實力的公司才能承擔完美的售後服務。



Everhome 店面營銷員服務規範

(D).最好不完全迴避產品容易出現的可預見的小麻煩
介紹時也要提點無關緊要的可被顧客理解的小瑕疵，這樣會
得到意想不到的效果。

如：“不要有太多尖角”

“ 甲醛是否超過規定標準”

“不易脫色”

“ 對小孩安全”



Everhome 店面營銷員服務規範

4. 營銷人員送客時的規範：

和顧客道別，送出店門口；

如果門外下雨，應提醒顧客走路防滑。

儘管顧客沒有決定是否購買，營銷人員必須表現比迎接他時更為高興的樣子，這是一種很高的心境。

永遠不和顧客爭執，永遠露出微笑，永遠站在顧客身邊，永遠一視同仁。



Everhome 店面營銷員服務規範

5. 營銷人員常見問題解決：

Everhome 傢私為什麼比同類產品貴？

技術含量高

品質要求達到很高的工藝水準，才能保證使用壽命。

Everhome 品質一直在同行業中處於領先地位。

選材精

從原材料採購上，無論玻璃，鐵，鋁材的厚度都優於同類產品等...

也可以用“為什麼買 Everhome”。



Everhome 店面營銷員服務規範

生產难度大，要求高

如：完整的工藝流程，如所用的料，壓平，鑽孔，圈圓，咬口，噴漆，環縫滾錫，分別點錫，補錫，組裝等...

偵測工序複雜，確保返修率低。

為何選擇傢私要選擇名牌

目前，國內品牌傢私還是一個新興的行業，國家還沒有形成一套規範的標準，所以，傢私市場十分混亂。



Everhome 店面營銷員服務規範

生產难度大，要求高

如：多數小廠家不具備產品研發能力，屬於手動作坊式生產，裝置簡單，產品低劣，處於一種低水準的仿制階段。

部分廠家只注意外觀，廣告，沒力氣提供方便實用，科技含量高的產品。

大多數廠家產品屬於“半成品”，故障率高，維修頻繁，製作複雜，安全係數低。

更有一些片面追求低價位，不惜犧牲產品品質為代價。



Everhome傢私好在哪裡：

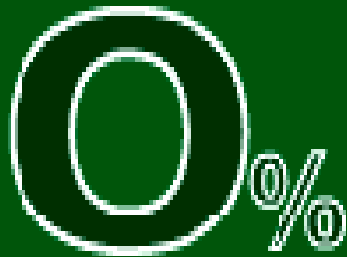
爲什麼買

Why buy 

**This category is only available
for Local products
and not applicable for Export products.**

這只是有用於本地產品
不適用於出口產品





0%

INTEREST FREE INSTALLMENT

Now you can choose to pay for any purchase above FM1,000 in 12 months with no interest charged. All you need to do is just to charge your purchase to your Alliance Bank Credit Card.



30
months

30 MONTHS WARRANTY

At Everhome you can shop in confidence. If the furniture is damaged or is not in good condition, call us at our E-care no. 803-6739 3399 or the branch where the purchase was made within 30 months for service (this only applies to products with manufacturing faults and defects).





IN-HOUSE DELIVERY

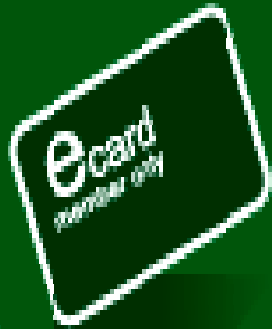
Now you need not worry about the handling of delivery. With a team of trained workforce, your furniture will be right at your door step safe and fast. Our friendly colleagues will assist in the whole process of assembly at 0 cost. Your satisfaction is our top priority. It will be very helpful to us for you to fill up our comment form after the process of assembling.



SAFETY FEATURES

Everhome is constantly conducting research in all aspects to develop new designs that are safe and practical. Only materials of high standards are being utilised for better durability. For example, our bunk beds range has passed all required safety test (ASTM/American Safety Test, EN-747/European Safety Standard and FIRA TEST/ French Standard) so that your child sleeps in a comfortable yet safe environment.





E CARD PRIVILEGES

All E Card holders are entitled to a 20% discount from the public purchase price. Members will be the first to be informed about the latest updates of any new promotions. They will also be eligible to purchase our "Cash & Carry" items at cost price.



30 MONTHS PROTECTION

With any purchase above RM3,000 in a single receipt, you're entitled to a protection plan of your purchase by our company against natural disaster such as fire, flood or even burglary.





EXCELLENT AFTER SALES SERVICE

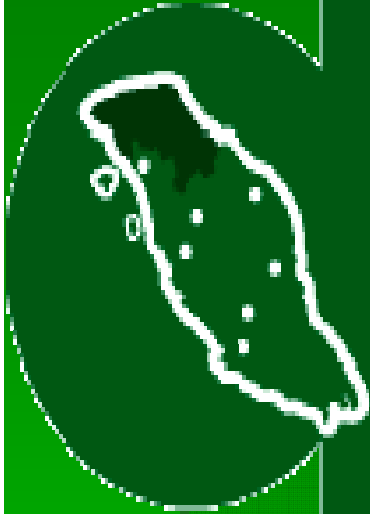
Advice is for FREE. Call us anytime at our E-care no. 603-8739 3399 when you need any advice or questions about the product you have bought and we will be glad to show you a trick or two to solve your problems. If you are planning to shift to a new home, our support team can assist to dismantle & assemble the furniture at a reasonable cost.



ISO 9001:2000 & ENTERPRISE 50'S AWARD

Everhome implements international standards in its management and has passed ISO 9001 international quality system verification and 2000 version verification. We pride ourselves of upholding quality in our business by achieving the Malaysia's Enterprise 50's Award in year 2002.





NATIONWIDE

Everhome has many retail outlets in Malaysia. Our strong local presence, including R & D, manufacturing capabilities and a network of distribution centres, allow our products development to meet local market requirements and standards, shorter lead time and competitive pricing.

GUARANTEE DELIVER SYSTEM

BEST PRODUCT AWARD



馬來西亞最佳產品
BEST PRODUCT AWARD



Everhome 店面營銷員服務規範

6. 營銷人員的衛生：

你的口有味道嗎產品

嚴重傳授秘訣！



EverHome

店面營銷員服務規範



Best of the Best for Sept
30th Oct, 2006 www.acume.ws

謝謝大家！

