

Оглавление

| | |
|---------------|---|
| Введение..... | 7 |
|---------------|---|

Часть 1. Маркетинг розничного магазина

| | |
|--------------------------------------|----|
| Перед тем как открывать магазин..... | 13 |
|--------------------------------------|----|

| | |
|---|-----------|
| Глава 1. Расположение торговой точки: расставляем ловушку для трафика..... | 17 |
|---|-----------|

| | |
|--|----|
| Внешнее и внутреннее оформление торговой точки: встречают по одежке..... | 21 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Реклама и маркетинг торговой точки: законы привлекательности..... | 29 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Контроль трафика покупателей: замеряй и проверяй! ... | 36 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Какие еще показатели эффективности работы магазина нужно учитывать..... | 39 |
|---|----|

| | |
|---|-----------|
| Глава 2. Персонал розничного магазина..... | 45 |
|---|-----------|

| | |
|---|----|
| Персонал: ошибки в ДНК, или Что решают «кадры»..... | 47 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| Поиск, подбор и отбор кандидатов на должность «продавец-консультант»..... | 50 |
|---|----|

| | |
|----------------------------------|----|
| Отбор соискателей по резюме..... | 52 |
|----------------------------------|----|

| | |
|--|----|
| Проведение интервью (собеседования)..... | 56 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Обучение персонала: зачем учить, чему учить и кому доверять..... | 61 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Мотивация персонала: системный подход..... | 70 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Контроль работы персонала: системный подход..... | 82 |
|--|----|

Часть 2. Управление розничным магазином

| | |
|--|-----------|
| Глава 1. Товар: позиционирование, ассортимент и техника продаж..... | 91 |
|--|-----------|

| | |
|---|-----|
| Удобство и безопасность процесса покупки..... | 102 |
|---|-----|

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Квалифицированная консультация..... | 103 |
|-------------------------------------|-----|

| | |
|--|------------|
| Кредит..... | 106 |
| Подарочные сертификаты..... | 108 |
| Закрытые распродажи и мероприятия для постоянных клиентов..... | 110 |
| База покупателей..... | 111 |
| Доставка товара и гарантийные обязательства..... | 114 |
| Грамотная закупка товара..... | 118 |
| Глава 2. Работа с претензиями и рекламациями..... | 121 |
| Часть 3. Техники продаж товаров в рознице | |
| Глава 1. Как продавать дорогие товары..... | 129 |
| Понятие выгоды и характеристики товара..... | 132 |
| Особенности управления торговым персоналом в премиальном магазине..... | 134 |
| Интерьер и расположение премиального магазина..... | 137 |
| Аргументация по цене..... | 138 |
| Аргументация по качеству и свойствам товара..... | 141 |
| Глава 2. Как продавать недорогие товары..... | 145 |
| Заключение..... | 151 |
| Приложения..... | 155 |
| Дополнительные возможности для владельца розничного магазина..... | 157 |
| Вопросы для проведения собеседований с кандидатами на должность «продавец-консультант» (примерный перечень)..... | 162 |
| Сравнение основных способов рекламирования торговой точки..... | 164 |
| Экспресс-оценка эффективности организации работы вашего магазина..... | 169 |