本报记者体验商场导购员工作

再苦再累,也得微笑着服务

文/记者 王晓霜 片/记者 张牟幸子

本报记者一线体验360行

一年中最热的时候还在持续,也许他们早已汗流浃背,也许他们的皮肤早已晒得黝黑,也许他们为了手边的工作都顾不上喝一口水……

他们,是这个季节最灿烂的太阳。本报推出记者体验系列,向您间接展示他们不为人知的艰辛和付出、情感和精神。

有些人认为,商场导购员大多数时间都待在柜台前,算是个稳当且轻松的行业,但8月22日,当记者走进银座滨州店体验过这份工作后才体会到,导购并不是一件很轻松的工作。

记者正在为顾客挑选衣服。

没想到摆衣服竟有这么多学问

8月22日8点10分,记者来到位于黄河四路渤海七路的银座滨州店时,所有的员工正在开晨会。跟商场主管打过招呼后,记者跟随ONLY的导购员们进入专柜,开始了一天的导购工作。首先要做的是整理一些摆放不整齐的衣服、裤子、饰品等。

记者原想摆衣服应该挺容易,但实际动起手来却犯了难,不知道从何处下手。导购员刘国玲笑着对记者说:“不同的衣服款式要放在不同的位置,一般来说新款都是放在比较显眼的位置,每件衣服摆放的间距要一样,这样看起来才会整齐、好看。另外,衣服大小号的摆放也有讲究,不是按照大小号来摆的,一般M号的会放在第一个,其次是L、XL、S、XS,还有裤子的夹法……”

记者听后感到很惊讶,没想到只是摆个衣服竟有这么多学问。

第一次当导购,差点露了馅

刘国玲告诉记者,要想当一名合格的导购员,首先要熟悉专柜商品,包括服装风格、尺寸大小和数量等。

正说着话,店内就进来了几位顾客,按照刘国玲所教,记者走上前去微笑着说:“欢迎光临ONLY,有喜欢的可以试一下。”“这件衣服有没有别的颜色?”顾客指着专柜内一件长款衣服问,由于之前的准备工作没做好,记者一时无言以对。当记者正紧张地不知该如何回答时,一旁的导购员已经利索地拿了一件衣服递给了顾客,微笑着对她说:“您看看这个颜色喜欢吗?可以试试。”

第一次介绍就没有成功,记者有些气馁。导购员安慰记者,“没关系,你刚来肯定不熟悉,专柜里的衣服种类大约有几百种,加上不同颜色的区分,种类就更多了,这些是很难记的。现在衣服不是打折的时期,所有衣服价格都是标签上的原价,要是记不住还可以看一下。如果商场搞活动,衣服都打折的时候就得好好记住价格了,因为那个时候也不能让你拿着计算器去算啊。”

站了一上午,一点休息时间也没有

经过导购员的开导,记者开始恢复信心,一看到有顾客进来就立刻跟上去向他们介绍专柜里的衣服。“有喜欢的衣服可以试一下!”“您是想买上衣?还是裤子?”这是一上午记者导购员一直在重复的话。

尽管话语的内容如此单调,但是导购员们脸上始终都保持着微笑。10点10分左右,记者开始觉得腿有点酸疼,就想找个地方坐下休息一下,但其他人却还是忙着服务客人,从早上营业开始就没有腾出时间休息过,也没有喝过一口水。

“站了这么久,你们都不累么?”记者向她们提出疑问。“还好,我们习惯了也就不觉得累了,有时候真的累了就去试衣间里靠一会,但也不会太久。人一多,忙起来就什么都顾不上了,等这批顾客走了再休息吧。”导购员告诉记者。谁知这批顾客还没走,下一批顾客已经来了。

终于卖出第一件衣服,辛苦没有白费

记者第一次站这么长时间,体力开始有点不支,此时,来了三位顾客。其中一位顾客已经试了两件衣服,但还是没有决定买哪件。

“喜欢哪一件?我觉得第一件更适合你,再试一下吧。”记者向顾客建议,“这件衣服的风格我有点不喜欢,之前没穿过这样的衣服,要不还是算了吧。”顾客说。介绍了长达15分钟的时间,顾客最终却选择不要,记者心里失望极了。

“这种情况很常见,有好多顾客都是只看不买的。”导购员告诉记者,“导购就是得耐折腾,就算烦躁也不能表现出来,再辛苦也得微笑着对待每一位顾客。”

终于,在10:50的时候,这位顾客决定了购买第一件衣服。终于卖出第一件衣服,记者感到之前的辛苦没白费,高兴极了。

记者手记

12点30分,记者的体验结束了。当记者离开时,导购员们还在继续忙碌着,不知疲倦。一上午的时间里,记者跟导购员一共卖出了3件衣服。

一份看似简单的工作,但没有经验的记者短时间内根本无法做好。做一个成功的导购员,光嘴皮子利索还不够,还要手脚勤快、耐折腾。

一个普通的导购员,除了按照商场规定做好自己的工作外,还要时刻坚守在岗位上,对自己的工作负责。这样的现实,可能让人产生浮躁情绪,甚至觉得生活不该如此枯燥。但当你静下心来后会发现,这些经验都是宝贵的财富,有了这些,才可以通往成功。

酷爱吉他行
滨州唯一一家吉他专卖店,样式多、价格低,异地买琴可免邮费。15905431886
QQ:1245032117

金瑞投资咨询
中小企业贷款、汽车房产贷款、公司注册代理、闲置资金理财咨询<月息2分>房地产在建项目注资。3928777、15725439666

昌盛贷款咨询
本公司长期专业办理个人、个体工商户、小型企业低息贷款,无抵押无担保,手续简单快捷当场取款(个人小额户籍不限)
188 6682 6588 高主任

诚信贷款咨询
小额贷款,无抵押无担保,当天放款,手续简便,下款快,诚信为本!
13653332865 张经理

聘:男女高级服务生、内保
要求年龄18-45周岁,体健貌端,工薪日结月薪丰厚,可兼职无押金。
18663701228 杨经理