



攻心销售---店面（导购）销售技巧

【课程背景】

企业发展，营销是龙头；营销发展，团队是关键”，这是很多企业的共识，尤其具有重要的意义，能否在严峻的市场困境下突围，急需一批具有明锐思维的营销人员以及一支骁勇善战的销售精英队伍。正如一句广泛流传的话：成功的企业，一般都有高效的团队；失败的企业，一定能在销售团队中找到根源。

如何提高销售人员自身的销售技能，如何打造一支卓越的充满激情的销售团体？这是令大多数管理者向往却又头痛的事情。激励团队士气，加强团队凝聚力，提升销售团队销售业绩，使销售人员真正的爱上销售，由一份工作变成执着的事业，为企业和个人创造更大的财富，攻心销售带给你答案！让你的销售团队爱上销售。

【课程收益】

- 加强认识什么是销售，探寻销售的本源
- 激励销售人员及管理团队的士气
- 学习赢得客户信任的方法
- 学习解答销售工作中客户疑问的应答方法
- 掌握不同性格客户的特点和沟通技巧
- 掌握判断客户意向的方法和技巧
- 了解客户在不同阶段的不同思考
- 学习主导话题的能力
- 店面销售人员必胜的攻心话术及技巧

【课程特色】

- ◆销售团队必选的体验式互动内训课程。
- ◆结合销售人员特点精心设计的课程内容。
- ◆针对销售过程中存在的实际问题层层剖析，并以独特的“理论讲解+精准案例分析+小组讨论+体验式情景模拟+互动游戏+视频赏析”的激情授课方式展现给学员，以效果为导向，幽默风趣、通俗易懂、见解新颖、深入浅出、别具一格。

【课程大纲】

第一讲、认识店面销售

- ◆认识店面销售，为什么选择销售？
- ◆销售工作给你带来的六大好处；
- ◆必须掌握的销售流程；
- ◆销售人员的第一印象至关重要，销售就是销售自己；

- ◆销售人员的自我激励必胜习惯；
- ◆掌握说服的技巧；
- ◆正确的销售信念与态度；
- ◆超越自我，成为高手。

第二讲、攻心销售（销售激励技巧篇）

前言：攻己之心、攻敌之心，知己之心，知彼之心，百销而不殆。

七心销售法，六个小心，一个大心。

1、企图心

什么是企图心？

企图心是想要？要还是一定要，一个要结果的人会立即采取行动！
怎么表达你的企图心，企图心一定要有，但一定要学会方法。

2、相信自我能力之心

- ◆当顾客骂完你后他已忘记，是你自己记得并用来摧残自己。
- ◆主动接触顾客有危险还是不接触顾客有危险？
- ◆转换恐惧，打开销售成功之门。

3、相信顾客相信自己之心

通过语言沟通让客户相信自己，只有沟通才能建立信任，说话和沟通的目的让受者采取行动，按照你的意愿去做。

如何与客户沟通：

问：与顾客沟通的关键

- (1) 问简单的问题（顾客都是被自己所说服，找到他的核心价值观，用价值观撬动他。）
- (2) 问二选一的问题。
- (3) 问封闭式问题。（让顾客舒服大于对错。）

听：倾听的秘诀

倾听用纸和笔来完成。从容大于能力。

说：说话的技巧

- (1) 给顾客明确的指令

成交的一切意义就在成交本身，顾客来到商场的最终目的是来听你介绍产品的，还是来购买产品的，他来听你介绍产品的目的也是为了最终购买产品。

- (2) 不说太多废话。

(3) 引导顾客产生得不到的产品及由此产生的隐形痛苦，制造得到产品或服务后的享受或美好憧憬。

4、相信自己公司的产品之心

- ◆销售的第一个心态：交换心理。
- ◆相信产品之心的核心：重复成功案例。
- ◆顾客永远买结果，不是买过程和成分。

5、相信顾客现在就需要之心

◆化解顾客障碍：太贵了——代表顾客怀疑同类产品还有没有别的地方更便宜。你有见过比这便宜的吗？同一时期，你要买到比这便宜的，便宜多少返还多少。

◆质量！——代表顾客想要承诺（保证）。你有什么保证？——你要什么保证你才放心？——给他一个让他放心的保证，不论这个保证是什么。

◆服务！——代表顾客想知道能提供什么服务。你们都有什么服务？——你要什么特殊服务？——给他量身定做服务。

我们永远不能回答顾客所有问题，我们永远可以反问顾客问题。

6、相信顾客购买、使用产品之后对自己的感谢之心

为什么？要你相信顾客购买你的推荐的产品，反而要感谢你呢！因为你是站在顾客的角度，为顾客去考虑，帮助他实现了购买产品的愿望并得到了相对享受，顾客应该感谢你。你所获取的报酬是你所付出的等价交换。

最后一个心就是用心

什么是销售冠军？销售冠军就是 1% 的专业知识加上 99% 的进取责任心

目标管理：

- ※了解目标管理的构思，培养主动工作的意识
- ※把握目标管理的本质
- ※掌握目标管理和数值管理的区别
- ※掌握目标管理的事实方法
- ※提升自我目标管理的能力

第一篇：目标管理

- 1、目标的意义
- 2、目标管理的定义
- 3、不设定目标的原因

第二篇：目标的设定与分解

- ※目标设定的范围
- ※设定目标的前提
- ※设定目标的五项原则
- ※强烈的企图心
- ※目标一定要视觉化
- ※设定目标的步骤和执行分解目标

感恩与责任

感恩教育，唤醒学员心中对施恩者的尊敬与感激，让被现代文明所侵蚀的学员们的心灵，受到撞击和洗礼。让大家生活在一个“知恩”、“感恩”、“报恩”的和谐氛围中。

【课程大纲】

第一部分：团队组建 导入感恩，迈向人生的成功路

以家的模式建立团队形成家庭的氛围，规划出团队愿景，导入感恩

为什么要感恩？

感恩是一种信念：“在困难面前，永不放弃，永不低头”

感恩是一种执著，是一种专注，是一种坚韧

感恩是一种态度

善于发现事物的美好

以坦荡的心境，开阔的胸怀，迎接生活的挑战

第二部分：体验信任与爱心 拥有感恩的心

建立信任基础，体验从未有过的感受

感受同事之间的大爱

分享成功的喜悦

相知、相识、相逢是缘 珍惜缘分

第三部分：体验责任（领袖的风采）

一、什么是责任？

- 责任是我们应该去完成的事情，是分内应做的事情。
- 责任是一种职责或任务。
- 责任联系着最苦与最乐，最苦是因为背负责任；最乐是因为承担了责任。

二、什么是担当

- 担当，敢于承担责任！
- 担当的行动：自己的责任自己担当

三.责任与担当的区别和联系

责任与担当的联系

责任和担当相辅相成，没有责任就没有担当，没有担当就不成责任。

没有该不该 只有要不要

四、担当是责任的承受

第四部分：

感恩父母懂得哺育之恩，珍惜美好人生

感恩朋友让我走出孤独，充满信心和力量

感恩企业让员工施展才华

对太阳的感恩是对温暖的领悟
对蓝天的感恩是对蓝的一无所有的纯净的认可
对大海的感恩是对兼收并蓄的一种倾听
感恩是一种回报
感恩是一种钦佩
感恩是一种品德、是一片肺腑之言

体验项目：领袖的风采或选择练习

附：领袖风采活动流程

1. 学员背景
2. 场地、音响、灯光控制
3. 手电、口哨、秒表、白板、笔、音乐
4. 助教定向

一、热身活动

二、活动导引

提问：

在团队的上、下级关系中有哪些困惑？

你希望有怎样的领导？你希望有怎样的员工？

结论：为什么员工总是抱怨领导对他的帮助和支持不够？难道是真的吗？为什么领导总是委屈我为员工做了那么多为什么就是不被理解？

三、活动导引 简单事情重复做故事

四、团队建设 分为男女相当的、人数相等的两队

五、竞选领袖

这是一面镜子，一种体验，你是否有自信、勇气、力量得到伙伴的认同？我们看看这四位领袖来自哪几个家庭，我们都相信我们的家庭是最棒的，这是不是真的？

领袖要求：

1. 强烈的企图心、信心、决心，明确的目标---赢！
2. 丰富的肢体语言，快速使队员情绪达到巅峰状态
3. 超强的行动力

六、领袖誓诺

1. 问：你们认为什么样的比赛比较合适？

2. 报数比赛规则：a. 四位领袖只负责建设团队，所有队员参加报数比赛 b. 所有队员必须报数：声音宏亮、清楚、准确 c. 不得抢报、错报、漏报 d. 对方比赛时必须肃静 e. 裁委会两队成绩出来后宣布的比赛结果为最终结果

3. 领袖公众承诺在团队面临挫折、困难、甚至失败负 100% 责任

4. 两队领袖承担责任示范

七 活动体验 3 分钟 1. 团队成员讨论比赛策略及练习 2. 最后一分钟测试摸底成绩

5 轮比赛 10 分钟 1. 成绩宣布 1 分钟 2. 领袖践诺 3 分钟 3. 建设团队 4 分钟

八、感恩分享（结束）

备注：感恩体验项目《领袖的风采》适合青年受训人群，感恩《选择练习》项目适合年龄稍长的人群，老师根据受训学员情况调整体验项目，达到最佳的培训效果。