

卓越门店销售训练营

课程概要

这些是不是你所困惑的呢？

- 1 专卖店没客人
- 2 专卖店业绩不好
- 3 导购员没激情
- 4 导购技巧不够好

这些是不是你想知道的呢？

- 1 销售的关键是什么？什么是煽动式销售？
- 2 如何找到更多的顾客？
- 3 如何与顾客快速建立信赖感？
- 5 如何找到顾客真正的需求点？
- 6 如何有效介绍产品？
- 7 如何解除顾客刁钻的反对意见？
- 8 如何在关键时刻要求成交？
- 9 如何跟踪意向顾客？建立跟踪档案？
- 10 如何妥善处理顾客投诉，并让他转介绍

这些是不是我们想要去修炼的呢？

- ★导购人员实战销售技术
- ★顾客消费心理及应对方法
- ★整体提升导购人员的外在形象与心理形象
- ★导购人员如何在业绩波动时做好自我激励
- ★成果汇报中收获个人销售能力的飞速提升

培训时间：2天（12h）

参训对象：销售一线人员、店长、主管、经理

课程大纲

第一章：售前准备

- 一、卖产品之前先把自己卖出去
 - 1、塑造良好第一印象的三大要素
 - 2、销售是信心的传递，情绪的转移
 - 3、思索和设计：客从哪里来
 - 4、掌握售前的五项准备工作设计

- A、计算机
- B、人员配合
- C、开单本
- D、成交合同
- E、计量尺

二、钓鱼前要知道鱼爱吃什么

- 1、顾客购买过程中的七个心理阶段分析
- 2、顾客消费心理与消费行为分析
- 3、消费的进化与层次
- 4、营造良好的购物环境：卖场的“二次设计”
- 5、思考：导购不接待顾客时应该做什么？

第二章：迎接顾客

- 一、迎接顾客的六大注意事项
- 二、待客服务“热情”、“耐心”、“周到”要求标准是什么？
- 三、接待顾客的的五项基本要求
- 四、顾客满意服务的五个维度
- 五、迎接顾客的四个阶段及技巧
 - 1、“迎”的五个方式
 - 2、“跟”的五个注意点
 - 3、“连”的八个信号
 - 4、“开”的五个技巧
- 六、九种不同类型顾客的沟通技巧
- 七、快速与顾客建立亲和力的四个策略
- 八、实践情景演练

第三章：探询顾客需求背后的需求

- 一、导购员不应扮演的三种角色
- 二、需求的冰山理论
- 三、探询顾客需求的三个环节
 - 1、观察法了解顾客的需求五个技巧
 - 2、提问式了解顾客需求的五个步骤
 - 3、提问式了解顾客需求的三种模式：
 - (1) 5W2H 模式
 - (2) FAB 模式
 - (3) SPIN 模式
 - 4、倾听式了解顾客需求的 5 个技巧

四、实践情景演练：

- 1、顾客刚进门就问：
“你们店有没有××款式/风格/材质/功能的产品啊？”导购员如何应对？
- 2、当导购介绍完产品时，顾客却说：
你说的挺好的，好像不太适合我们家的情况。导购应该怎么回答？

第四章：有效的产品推荐——呈现商品的价值

一、推荐产品时应考虑的三个方面

二、产品推荐的准则

三、影响产品推荐效果的三要素

四、FABE 产品推荐法

五、BFEB 右脑构图产品推荐法

六、创造相关独特的客户体验

1、客户体验的八大方法

2、客户体验的四步骤

七：实践情景演练：

1、顾客说：“哪个卖瓜的不说自己的瓜甜呢”，导购员怎么回答？

2、顾客说：“我没听说过这个牌子”导购应该怎么回应？第五章：妥善处理顾客异议

一、处理顾客异议的三大原则

二、顾客异议的七种表现

三、处理顾客异议的四种策略

四、处理顾客异议的 2E2C 流程

五、实践情景演练“价格问题”

1、顾客说：这样的价格太贵了，还可以便宜多少。导购应该如何回答？

2、顾客说：

为什么你们的这么贵，别人的品牌便宜很多，而且还有赠品送。导购应该如何回答？

第六章：临门一脚——达成交易

一、成交三原则

二、催单时机

1、语言上的购买信号

2、行为上的购买信号

三、快速成交的十大技巧

四、实践情景演练：

1、顾客说：我自己决定不了，得回家再商量商量。导购应该怎么办？

2、顾客说：我还想再去其他店看看，再比较比较。导购应该怎么办？

3、顾客说：别送什么赠品了，直接给我打折就成了。导购应该怎么办？

第七章：送别客户

一、常见的错误销售行为

二、送别客户需做的三件事