

《零售终端销售服务再升级》

销售管理培训课程

主讲：张明老师

【课程背景】

进入 BANI 时代，商业环境复杂多变，零售行业终端店铺客流及销售表现逐年下降，如何扭转零售终端店铺生意的颓势，如何把握光临店铺的顾客迅速成交成为了各品牌关注的重点。同时，终端销售关注从简单的销售到经营思维的转变，也是在危机中提升的重要一步。

【课程收益】

重新定义零售行业“人、货、场”，零售终端店铺管理者认知有改变
在日常终端业务中服务升级的环节
零售终端的销售能力提升技巧

【课程时长】

0.5-1 天（6 小时/天）

【课程对象】

企业销售管理者、销售人员及需要具有销售意识的员工

【课程方式】

现场讲授、小组共创、引导式学习等

【课程大纲】

一、零售行业现状分析

- 1、现阶段行业挑战
- 2、销售管理者在 BANI 环境下的痛点

二、传统的人货场管理

- 1、人：顾客群体的销售服务体验
- 2、货：货品的管理
- 3、场：卖场的装修设计和陈列

三、以经营思维构建，重新定义人货场

1、人：

- 对外：客户导向，消费者为中心（课程现场实操演练）

（1）MOT 关键时刻的技巧

- 与顾客建立链接
- 挖掘顾客的实际需求
- 你的赞美尴尬吗？

（2）为产品当“嘴替”

- 使用产品 FABE，巧妙销售
- 讲出产品的故事

- 向内：团队与领导力

2、货：

- 数据化驱动货品决策
- 全渠道策略

3、场：

- 利润管理
- 风险控制
- 卖场管理升级
- 顾客异议的处理
- 销售团队的配合，迅速促成交易

四、未来有的挑战，经营思维中的持续改进能有哪些解决策略

1、经营思维不是一成不变的，需要企业领导者和团队不断学习新知识、掌握新技能，并根据市场和技术的变化进行调整

2、互动：为未来的发展中的挑战共创解决策略