

# 一. 打招呼

## 服务标准八大步骤明细表

步骤	标准语言	身体语言
安排店员分别站在各个销售位置，如门口、各系列区域、展示台旁，当店铺中无客人时		安排店员对样品、层板等进行清洁，整理样品陈列，使卖场保持整洁、有序，吸引顾客的目光
有顾客进店时		工作服穿戴整齐，面带微笑，目光接触顾客，双手自然摆放，身体站直，精神奕奕
顾客进店时主动、亲切的打招呼	欢迎光临！请随便挑选！ 早上好（下午好，晚上好）！先生，小姐，我们到了新货请随便看一下！ 节日快乐！新年快乐！	点头、微笑、友好的目光接触，邀请手势（五指并拢，掌心向上，平行的指引顾客）
主动介绍新货/折扣给顾客，引起其注意，	小姐，我们现在新品上市！ 先生，这边是我们刚到的冬季新品,可以随意看看! 你好,今天我们部分秋装5折起,你可以挑选一下!	用邀请的手势指示顾客，态度亲切、和蔼
留出适当的空间给顾客挑选		保持微笑，在顾客的视线范围内跟随顾客，方便提供快捷的服务

在此步骤中，我们要时刻留意到顾客的进店，如果手中有其他的事务，也要做到“**以客为先**”，保护微笑、热情、礼貌。

## 二. 留意顾客需要

### 服务标准八大步骤明细表

步骤	标准语言	身体语言
关注顾客的需求信息		关注顾客的目光停留点，观察顾客看到货品后的面部表情，观察顾客当日所穿服饰来判断顾客的需要
主动向顾客介绍其所关注的相关产品信息	你眼光真好，这是今年冬季的最新款式，有着我们最新的科技，会带给你不一样的穿着体验的。	拿起货品，若是鞋将外侧展示给顾客，若是服装将正面展示给顾客，语气温和，将该产品最重要的特点介绍给顾客，吸引顾客
如顾客示意暂不需要帮助，可告之我们可随时提供协助	没关系，你慢慢挑选，有需求可叫我。	与顾客保持一定的距离，能观察到顾客的眼神及举动，身体放松，自然微笑
学会发掘顾客需要 (主动)	你需要什么款式的？ 你平时都做些什么运动呢？ 什么样的服饰的？ 你想搭配	站在顾客的侧后方，有礼的介绍

在此过程中，我们要学会观察顾客的需求，分析出顾客希望听到些什么样的话语，做出相应的判断及应对，保持对顾客关注，尊重顾客。学会运用运动的知识来与顾客沟通，发掘与顾客的需要。

### 三. 产品介绍

服务标准八大步骤明细表

步骤	标准语言	身体语言
对顾客感兴趣的产品做深层次的产品介绍	先生，这双鞋是我们今年的最新科技，有Pump Auto On/Off 自动充气开关的，可以根据你的需求来打开或关上开关，若你穿得有些松，可以打开开关，使帮面自动贴合你的脚型，你穿着起来会非常舒服。	将货品拿在手中或挂在架上，有层次、有条理的向顾客介绍，对于相关货品可借助于宣传画册
	小姐，这件衣服是冬季的新款，上面的狮型图案，是今季新加入的韩国元素，将时尚与运动很好的结合在一起了，非常的特别，你觉得呢？	

在此过程中，我们需对产品非常的了解，根据顾客的不同需要做出最有针对性的介绍；学会运用USP和FAB，有层次、有条理的将产品介绍给顾客。

## 四. 邀请试穿

### 服务标准八大步骤明细表

步骤	标准语言	身体语言
根据所观察出的顾客反映，把握时机，邀请顾客试穿产品	小姐，这款鞋是刚到的，但卖得很好，大部分尺寸都没货了，看你的鞋型，应是穿5码的吧。你真的很幸运，正好还有你的尺寸，你还不试试？机会难得哦。	面带微笑，主动、迅速的找出顾客所需的尺寸，将产品双手递给顾客
	先生，这件衣服不论从颜色还是款式上来说，都和你的风格很接近，可以试穿着感受一下。	

在此过程中，我们要学会在合适的时机让顾客试穿产品，如果我们是个**专业的导购**，应根据顾客的身高、体型、脚型去观察出顾客所需的尺寸，直接将合适的尺寸拿给顾客时，能充分体现我们的专业性，也会增加顾客对我们的信心。

## 五. 试穿过程

服务标准八大步骤明细表

步骤	标准语言	身体语言
若顾客有购买意向		
1、从顾客的表情、动作看来，非常喜欢这件产品	小姐，这件衣服你穿得真的很合身，颜色也很衬你的肤色，就买这件吧！我帮你开票了。	面带微笑，热诚有礼，可帮顾客将产品脱下，包装，并迅速开票，帮助顾客做决定。
2、从对顾客分析了解出，其对价格比较犹豫	小姐，这件衣服价格是较其他同类款式要高，但这种PLAY DRY的面料可以帮助你快速排汗，在运动中保持干爽的感觉，这是其他价格较低的款式所没有的呀。所以，这个价格是物有所值的。	拿出其他同类价格较低的产品与其做比较，将产品的科技的标识展示给顾客，告之其产品的价值感
3、顾客在两件或一件商品间选	小姐，我觉得这三件你穿得各有特色，我建议你买绿色的这件，因为它全身透气和比其他的颜色，你的肤色	拿出你觉得更适合的顾客的产品做重点的推荐，态度和蔼，立即，让顾客感觉到你的真诚

3、顾客在两件或三件产品间犹豫，不知该选哪件	的这件，绿色是一个充满活力和生气的颜色，你的肤色又白，很衬。且在冬季中，穿一件这样有活力的衣服，会让你整个人感觉轻松，心情变得更加愉快。	存，态度和蔼、亲切，让顾客感觉到你是站在其角度来考虑问题的。体现导购的专业性。
若尺寸不合适		
主动邀请顾客试穿相近的尺寸或相近的款式	小姐，你先试下另外这个颜色的中号吧，看看尺寸是否合适？	在顾客没穿回自己的衣服或鞋时，主动拿出相近款或相近尺寸给顾客试穿

## 五. 试穿过程

服务标准八大步骤明细表

步骤	标准语言	身体语言
若顾客试穿后觉得不合适：主动向顾客介绍其他款式	小姐，你再试下这件红色的呢？这件是开衬，与之前那件风格不同，你试试看吧。	在顾客没穿回自己的衣服或鞋之前，主动拿出选中的款式给顾客试穿，热情有礼。
若顾客所需的产品就只有一件样品	小姐，你放心，我们的产品都是一样的，我们每天都有对陈列出来的货品进行打理，所以不会有问题的。	耐心解释、和蔼亲切。展示产品给顾客比较
若顾客所需的款式或尺寸你们店铺没有，顾客希望你们帮其调货	小姐，这样吧，你先留下你的联系方式，我们帮你想想办法，联系一下仓库看是否还有你要的尺寸，我们会尽快给你答复。	热情的拿出笔和本子记录下顾客的联系方式和所需产品的型号及尺寸。

若顾客确定暂时不需要我们的产品	小姐，没关系，你可以随便看看，如果有喜欢的再试一下，下周我们会又有一批新货到，你可以再来挑选一下啊！	面带微笑，取回顾客试穿后的产品，用邀请的手势指示她再看看其他的产品
-----------------	--	-----------------------------------

此过程是顾客决定是否购买的重要环节，我们应多用**修饰的语言**进行表达，注意态度及语气，多做努力，不要轻易放弃顾客。

## 六. 附加推销

服务标准八大步骤明细表

步骤	标准语言	身体语言
顾客示意购买后，可向顾客推荐相配的鞋或服饰或配件	小姐，你看这套衣服和你选的这双鞋很配，要不要试试看？	拿起推荐的产品与顾客所决定购买的产品进行搭配、对照，让顾客有直观的感觉。
	小姐，我觉得这双经典鞋和你挑的这套衣服很配哦，你看，这套衣服是蓝色的，这双也是蓝色为主，上面有黄色的配饰，整体非常协调，你可以试试。	
	先生 我建议你再配个我们的休闲包 这个黑色的背包	

先生，我建议你再挑一件我们的产品，这件黑色的包包空间很大，适合旅游啊、休闲之类的，和你买这套衣服用途是一样的，配成一套刚刚好。你背一下，感受一下！

若商场或品牌有促销活动时，可进行附加推销

先生，我们现在一次性购买锐步正价产品满300元会有一次抽奖机会；若一次性购买Iverson系列正价产品满300元会有二次抽奖机会。而最大的奖品可是能与Iverson近距离接触哦。你看这个机会可是非常难得的，所以再挑一件产品你就有这个机会了呀。

若店铺中有相关活动的POP等宣传资料,可展示给顾客。

在此过程中，我们需掌握推销时机，若面对犹豫型的顾客则不要做附加推销，以免顾客更加拿不定主意，故附加推销需**因人而异**。

## 七. 付款

### 服务标准八大步骤明细表

步骤	标准语言	身体语言
若由顾客自行付款	小姐，这是你的小票，收银台在左边，请到那边付款。	双手递上销售单，用邀请的手势引导顾客收银台的方位
若必须由店员代顾客付款	小姐，一共588元，收你600元，请稍等一下。	双手接过顾客的钱，当面点清并验钞
顾客买单后	小姐，这是你的发票，请保留好	双手将产品和发票交到顾客手中

顾客交完款后	小姐，这是你的找零及发票，请保留好	双手将产品、找零及发票交到顾客手中
--------	-------------------	-------------------

在此过程中，务必记得**唱收唱付，当面核对金额**，以防出现不必要的问题。

## 八. 完成销售

### 服务标准八大步骤明细表

步骤	标准语言	身体语言
进行核对： 对型号，对尺寸，对左右脚（鞋）；对尺过（服）	小姐，这是你的货品，请检查，如无问题，我帮你包起来了。	将型号、尺寸等展示给顾客看，确保准确无误
包装好后，双手交给顾客，并再次确认货品数量	小姐，这是你所买的两件衣服，一双鞋，请拿好。	微笑、耐心
邀请顾客再次光临	小姐，慢走，下周我们会有新货到，你可以再过来看看	面带微笑 热情

送别顾客时的礼仪	先生，谢谢。欢迎下次再来！	目光做大、热烈
即使顾客没有购物，也应热诚有礼，进行送宾	没关系，你下次再过来看看有没有合适的产品吧！	
若发现顾客手中还有其他东西，可询问顾客需不需要多个纸袋，方便拿取。		目光接触，微笑

若有合适机会，可让顾客留下联系方式，成为店铺的老顾客，稳定客源。

**注：《服务标准八大步骤》是将服务过程中经历的每个步骤及会碰到的问题做出规范及相应的解释，可下发到每家店铺，让员工有所对应的掌握其中内容，也可作为店长、主管跟进优质服务的依据。**

避免
发呆,左靠右倚,在货场上喧哗 打闹,谈笑风生,围聚打包台
同上
对顾客不予理睬,表情冷漠 ,目光呆滞,语气生硬,动 作机械
喋喋不休
远离顾客或观察不到顾客的 需求

避免

对顾客不予理睬，不理睬顾客发出的信息

对于顾客所提出的问题不予回答

紧跟顾客，喋喋不休的讲解，使顾客产生压迫感

紧随其后，状态懒散

的

## 避免

说个不停，不关注顾客的反  
映；  
毫无介绍，不能回答顾客的  
提问

避免

过分催促顾客，使其产生压迫感

避免

呆愣在一旁，不与顾客有交流，  
态度冷淡

“这是公司定价，我也不知道”等  
语言，或是用嘲笑的表情看顾客  
，让顾客感觉不被尊重。

不耐烦、催促顾客

无合适尺寸后就不做任何努力

转下页

避免

太过热情或太过冷淡，不做努力  
就放弃顾客。

嘲讽顾客，表达过激

未经过询问，就直接回绝顾客，  
损失销售机会

从顾客手中抢回产品马上露出不满的情绪

避免

顾客决定购买一件产品后就不做其他推销，而损失多笔销售的机会。

对品牌活动不进行推广

避免

用手指指示收银台的方位，交待不清楚

不唱收，不核对金额及真假

随意将发票放在打包台上，未和

顾客交待
------

随意将找零及发票放在打包台上 ，未和顾客交待
---------------------------

避免
----

随意包装货品
--------

随意递给顾客
--------

该产且亦公顾安 已部不珊顾安
----------------

付) 日口义绍限台旧机个挂限台

顾客不买就不耐烦，脸色突变