

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、美好仪态的三个方面
- 3、销售是信心的传递，情绪的转移
- 4、五个了解一个掌握

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