
门店销售与服务“七步”曲

一、课程时间：一天

二、培训目标

- 1、通过培训使员工形象、个人举止、对客服务技巧方面达到标准要求，满足客户的期望值，增加客户满意度。
- 2、通过培训使员工了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态，提升员工的职业化素养，提高工作效率。
- 3、通过培训帮助员工顺畅服务流程，明确标准，提升企业竞争力。
- 4、通过培训为企业树立更优质的形象，提升销售技能与业绩。

三、课程大纲

第一讲 阳光销售心态塑造—四人心态

员工心态决定服务质量与销售业绩，决定影楼发展。

当我们面对客户时，应该具有：

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 一、大人心态 - 像喜欢孩子那样喜欢客户！ | 二、男人 |
| 心态 - 像喜欢美女那样喜欢客户！ | 三、强者心态 - 像 |
| 喜欢老人那样喜欢客户！ | 四、商人心态 - 像喜欢金钱 |
| 一样喜欢客户！ | |

五、对待客户的黄金法则：

想赢就先付出——投资心态（不付出超人代价，不会有超人成绩）

想胜就先帮助——帮助心态（对待客户要用心帮助、而不是花招）

合作是省时间——共赢心态（速度、快，不要浪费你我时间）

爱你就要求你——孝子心态（强迫、要求、催逼是因为我爱你）

六、四人心态的核心：每一个别人都是最好的别人，而自己是最好的自己！

第二讲 门店销售技巧“七步曲”

一、企业的价值观

二、现在客户与五年前客户的期望对比

三、一个满意顾客和一个不满顾客的不同作用

四、正确认识客户：客户是企业生命的源泉，没有客户，就没有我们的发展。

五、服务人员应具备的素质和能力

1、对服务有深刻的理解

2、对门店有全方位的了解

3、人际交往能力和技巧

4、良好品德与精神：正直、诚实、换位思考、团队精神、主人翁意识等。

六、服务的四个层面

服务流程—完整;服务质量—达标;服务态度—端正 ;服务境界—感动

七、销售的“七步曲”

第一步:打开店门，热情微笑迎接；或为客人开门，并遮挡阳光，以示尊贵与尊重。

第二步:进店打招呼(亲切招呼)

技巧: 1、自我介绍：向客人作自我介绍可拉近彼此之间的距离。

2、打破沉闷：打开话题或称赞客人。

3、商品迎客：直接向客人介绍产品。

4、开放式问题：有什么可以帮你？

5、留意身边的客人。

第三步：留意客人需要(关心客人)

眼 →留意客人翻看之产品及徘徊地方

耳 →細心聆听，尤其客人与朋友的互相倾谈

口 →开放式问题/引导客人讲出心中所想

第四步：产品介绍 (FAB 诚意推荐)

- 强调好处

- 示范

第五步：解决客人的犹豫不决

技巧：1、是, 只不过，YES/BUT：先认同客人之论点,再带出产品的优点。

2、有什么疑问呢?我可以帮你(开放式发问)

3、你担心些什么呢：强调好处；提供售后服务

4、选择技巧

第六步：完成交易及附加推销

技巧：1、留意购买讯号的出现

语言 – 我要这个套系/我订了可下月为女儿…

非语言-点头

2、尝试达成交易，可运用:

→ 直接问: 我帮你刷卡/我帮你填写订单

→ 建 议:多订一套可获__折

→ 想当然：现在买了,今天可及时参加…

附加推销：配件/推广/送礼…

第七步：美程服务或为客人开门。

礼貌用语：再见、欢迎光临等，送别客人。

八、工具：门店七步曲评分表

九、互动：运用四人心态并按照销售七步曲进行角色扮演 PK。

如何训练你的微笑——微笑让你充满阳光

1、微笑服务及微笑训练

2、微笑与第一印象

3、关于微笑的思想训练

第三讲 客户价值

一、什么是客户？

我们的衣食父母；是越用越多的资源；是我们商业回报的来源。

二、什么是客户价值？——是非业务价值！客户价值是执行的动力与方向。

战略上，是百年基业的根本。

三、怎么做客户价值？

敬畏客户，超越客户价值期望，让客户感动。——内心

在保证自己公司基本利益的前提下，满足客户需求，超越客户期望。——

行为

三大方法：新增法、排除法、递进法。

四、客户价值的修炼

1、你的客户是谁？

2、上周为这些客户做了哪些工作？

3、这些工作的结果是什么？

4、本周准备做什么事感动客户？

5、内部客户价值

只有内部客户价值，才会有真正意义上的外部客户价值。

第四讲 服务礼仪

真实瞬间：人与人接触的第一感觉

礼仪带给你机会：礼仪是你成功之路的秘密武器

礼仪让你的心情更加亮丽

一、礼仪就在你身边：礼仪的作用及礼仪的两个基本原则

二、职场行为规范礼仪

1、标准站姿讲解与训练

2、标准坐姿讲解与训练

3、标准走姿讲解与训练

4、引领礼仪

5、接待礼仪——迎接礼仪、送别礼仪。

三、服务礼仪中的语言魅力

1、语音语调语气音量的把握

2、待客三声：来有问声，问有答声，走有送声。

3、规范礼貌用语与禁忌。

4、真诚的赞美

5、善于利用态势语言：表情、眼神的修炼

四、微笑礼仪训练

