

# 锻造精英导购十大核心技能

## 【为什么学习本课程】

家居建材行业的竞争日趋白热化，群雄并起、鱼龙混杂；创新乏力，同质化严重；消费者对行业不了解，顾虑重重，无从下手。因此，就终端店面销售而言，要由售卖式走向顾问式；由粗放式走向精细化。于是对终端店面销售人员的素质和能力提出了更高的要求，谁能够首先打造出一支精英销售铁军，谁将成为终端战场的胜利者。那么到底提升什么，怎么提升？针对这个问题，我们总结出终端店面销售人员在**销售技巧层面**上的十大核心技能，帮助广大学员在终端销售力方面做一个整体性的提升。

## 【谁应该学习本课程】

终端导购、店长、承担销售工作的代理商老板、分销商老板

## 【课程时长】两天

## 导言：导购的几种“死法”

1. 没机会说话—郁闷死
2. 说了白说—累死
3. 客户挑来选去—被玩死
4. 被顾客刁难—憋屈死
5. 最后时刻飞单—痛苦死

## 技能一：会破冰

**陈龙老师观点：**终端卖场的销售行为，其实很多还没有开始就宣告终结。其实顾客根本还没有了解我们的产品，了解我们的优势，甚至导购还没有说上一句实质性的话顾客就已经离开。所以破冰成为了非常重要的，也是首先需要导购人员掌握的技能。如果这一个技能无法掌握，后面的各项活动均无法展开。

终端情景：我们热情迎接，客户一言不发，最终离开。

1. 顾客的担心
2. 第一次接触的禁忌

### 3. 破冰的四把大锤子

#### 技能二：能取信

**陈龙老师观点：**顾客愿意听你说，愿意购买你的产品，很重要的原因就是顾客信任你，至少不怀疑和排斥你。所以，顾客不信任=丢单！

终端情景：顾客总是用怀疑的眼神看着我们，并且犹豫不决

1. 顾客为什么不信任你的六大原因
2. 让客户信任你的四种手段

#### 技能三：明需求

**陈龙老师观点：**“做事不由东，累死都无功”，这句话同样适用于终端卖场的销售人员，不明需求，就不可能做到精准销售，成交也只能靠瞎猫碰死耗子的运气。

终端情景：我们滔滔不绝，顾客无动于衷

1. 顾客需求类型分类
2. 不同类型需求的关注点
3. 不同需求类型的应对方式
4. 教你三句话问明需求

#### 技能四：巧推荐

**陈龙老师观点：**在有限的时间内说最有用的话。

终端情景：我们说了半天，顾客似乎还是似懂非懂，没有任何感觉

1. 你说的不是顾客想听的

2. 你是什么 VS 你能干什么 VS 你能带给我什么

3. 巧推荐“四个一”

## 技能五：树品牌

**陈龙老师观点：**顾客关心的不是你 LOGO 上那几个字，而是去想想顾客为什么要看牌子。

任何品牌最终对顾客而言的价值都是两个字：放心！

终端情景：你们小牌子吧？我怎么没听过？

1. 顾客为什么选牌子？

2. 几种错误应对方式

3. 树立品牌的三个策略

## 技能六：破竞品

**陈龙老师观点：**顾客挑花了眼，你如何让顾客看得更真切？如何让顾客对你情有独钟？虽然不能直接攻击竞品，但是你必须学会间接攻击竞品。

终端情景：你们和 XX 牌子的产品比起来好在那里？

★ 顾客问什么关注竞品？

★ 破除竞品问题的四个方法

## 技能七：擅引导

**陈龙老师观点：**谁掌握主动，谁就是胜者。学会引导，让顾客的眼光聚焦在你的卖点上，并且让他觉得这个对他很重要！

终端情景：我们向顾客介绍产品的卖点和优势，可是顾客却觉得没什么了不起或者无所谓

1. 顾客为什么无所谓？

2.学会问话引导

3.教你如何“情境销售”

## 技能八：懂体验

**陈龙老师观点：**体验是顾客与产品的一次“亲密接触”，无效的体验如蜻蜓点水，有效的体验让顾客刻骨铭心！

终端情景：我们热情邀请顾客体验，但顾客进行回绝或者体验完后也没什么反应

1.体验的目的

2.体验的九字真诀

3.体验的“三看”步骤

4.有效顾客体验应该这样说

## 技能九：解异议

**陈龙老师观点：**异议通常是成交的前奏，这个问题解决了，紧接着就是成交。能否到达成功的彼岸就看你的水平了。

1. 顾客有异议正常、没异议不正常

2. 破解关于产品的异议

3. 破解关于价格的异议及议价策略

4. 破解延时购买的异议

5. 破解最后挣扎的异议

## 技能十：促成交

**陈龙老师观点：**临门一脚其实不好踢，因为选择与下决心是痛苦的。而没有成交就没有结果，这最后一招，你必须学！

1. 辨识客户成交的信号

2. 把握成交机会的要素

3. 步步紧逼成交

4. 选择成交

5. 稀缺心理成交

6. 定心丸成交

7. 黄盖成交

8. 危机成交