

# 用“心”拿订单

## --打造终端销售软实力

### 【为什么学习本课程】

随着家居建材行业的蓬勃发展，客户越来越成熟、个性化要求越来越高、选择空间越来越大。针对市场的新情况，传统的“介绍式”销售已经很难奏效。客户的购买过程，不仅仅是了解产品的过程，更是一个心理体验和心理享受的过程，如何能够让客户喜欢我们、信任我们，最终将会决定顾客是否会做出选择。而要做到这一点，销售人员必须能够和顾客交心，而交心来自于能够交流，而交流来自于能否互通，正所谓“酒逢知己千杯少”。本课程旨在提高与客户交流、交心的软实力，最终让客户喜欢、信任我们的销售人员，形成一个融洽的销售过程，最终顾客心甘情愿选择我们的产品。

### 【本课程您将学习到】

- 销售过程中的“角力”模型
- 知己知彼—高效客户洞察力
- 交流更交心—高效客户理解力
- 交心更能成交—高效客户沟通力
- 让客户情不自禁—高效客户服务力

### 【谁应该学习本课程】

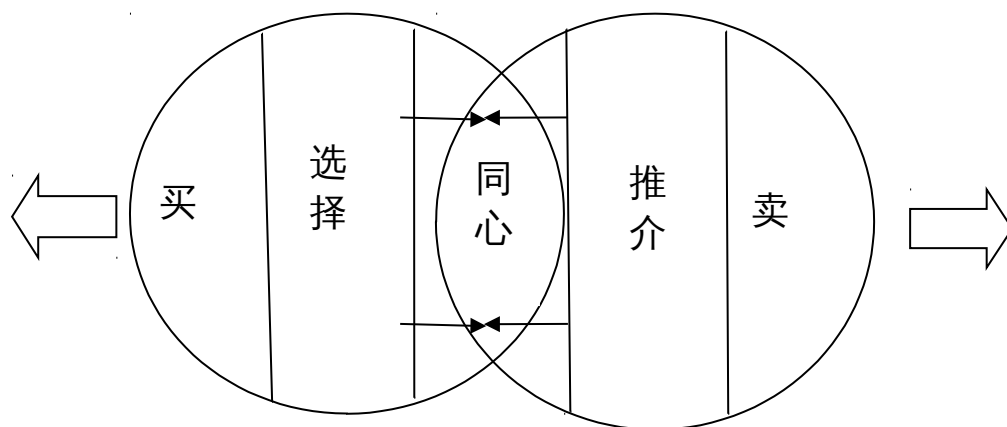
有一定销售经验的导购、店长

### 【课程提纲】

#### 1. 终端店面销售 3.0 时代

1. 守株待兔式销售—1.0 时代
2. 介绍推介式销售—2.0 时代
3. 精细化服务式销售—3.0 时代

#### 2. 成交的秘密—销售过程中的“角力”模型



### 三、软实力之洞察力

1. 顾客如“冰山”
  2. 看“行头”
  3. 观“行为”
  4. 听“语气”
  5. 问“反应”
  6. 导购可以这样问
- 话术套路演练

## **1. 软实力之理解力**

1. 什么是“理解力”
2. 理解力的核心要素是关注对方心理状态
3. 基于理解基础上的语言  
话术套路演练

## **2. 软实力之沟通力**

- 1、 沟通力的核心是让对方觉得你明白了
- 2、 沟通的障碍
- 3、 顺势沟通的语言  
顺势沟通的根本在于运用叠加增值  
话术套路演练
- 4、 逆势沟通的语言  
逆势沟通的根本在于引导牵引  
话术演练

## **3. 软实力之服务力**

1. 信任来自专业的服务
2. 专业的微笑
3. 专业的行为
4. 专业的工具
5. 专业的话术
6. 专业的态度