

6S 销售服务新思维

【课程大纲】

<p>1. 海外零售终端^6S 销售服务 从服务开始的销售技巧 服务不需要轰轰烈烈 中国消费者不在乎服务吗 面对面服务的三大构成 分享：中国顾客秋叶原购物感受</p> <p>2. 适合店员的站姿训练 切勿模仿礼仪小姐的姿势 顾客真心期待的店员形象 站姿的关键要素和作用 店员标准站姿训练操 分享：生搬硬套的店员训练</p> <p>3. 面对面销售必要的表情 亚洲人的性格与情感表现 同样是微笑为何不能传情 微笑训练的五官要素 感动游客的微笑训练操 演练：微笑大使选拔赛</p> <p>4. 顾客服务的态度和行动 顾客询问的快速反应 不知不觉中流失的顾客 反应迟钝的 3 大原因 顾客回应标准动作训练 案例：最忠诚的非目标顾客</p>	<p>5. 接近顾客的销售技巧 切入话题的三种方式 顾客应答的语言表达 面对匆匆过客的推荐 面对意欲较强的顾客 互动：商品介绍的模拟演练</p> <p>6. 提升成交率的必要准备 自己心中的真实想法 自信是陈工销售的基础 未经挖掘的产品平淡无奇 如何提炼产品的优势 互动：优势提炼小组讨论会</p> <p>7. 判断顾客的性格分类 妙趣横生的性格测试 三大类型顾客购物特征 心细观察把握顾客的性格 投其所好 顺其自然 * 演习：不同性格顾客的应对</p> <p>8. 心理学在销售中的应用 人间心理学原则解析 当顾客犹豫不决的时候 当你无法满足顾客的需求 让顾客转忧为喜的技巧 * 分校：日本销售大赛精彩应答</p>
<p>问题解决： 请提前提出在销售过程中遇到的实际问题</p>	<p>午间游戏： 最奇葩的店员应聘考核项目</p>