

专柜销售技巧与服务提升（2日）

1. 新时代百货店现场管理模式

中国消费者生活模式的变化
面对日益激烈的市场竞争
业绩管理、销售管理、顾客管理

* 研讨：成功百货店管理经验

2. 辅导专柜达成业绩指标

年度销售目标预算
年度目标的细化分解
专柜销售状况分析

* 演习：业绩指标的分解计算

3. 建立标准的销售服务流程

日本零售百货的管理制度
训练考核不是最终目标
对终端管理者的更高要求

* 案例：成功 CEO 采访录

4. 销售服务流程——迎宾

服务礼仪的表面化形式化
待机时刻的细微松懈
热情接待背后的尴尬

* 调查报告：消费者对导购的不满

5. 销售服务流程——接触

感知顾客的心情转移
洞察顾客的行动和视线
准确把握销售的时机

* 案例：困扰楼层经理的难题

6. 销售服务流程——沟通

试衣镜是交易成败的关键
挖掘顾客的潜在需求
推荐商品销售技巧

* 演练：实际案例思考题

7. 销售服务流程——成交

法式大餐的美妙回忆
日常家居待客的启迪
让顾客回味无穷的销售

* 案例：永远难忘的帅哥导购

8. 创造高客单的销售手法

提升顾客满意度
复数顾客的接待
母子、情侣、朋友

* 分析：顾客心理学