
《门店导购服务技能训练》

【标准课时】：12 小时/02 天

【授课讲师】：钟灵先生

【课程类别】：终端行销

【授课风格】：讲授、案例研究、情景模拟、体验等互动式学习方式

【适合对象】：专卖店导购员，领班，督导、经理

【课程目的】：

销售就是生产力、能卖才是硬道理

如何快、精、准地向顾客推荐最适合的产品？

如何通过导购人员的专业服务来提升销售业绩？

如何通过顾问式的销售技巧来提升服饰专卖店的竞争力？

课程现场解决的三十个问题：

导购应如何招呼顾客？

如顾客请导购帮忙挑选商品怎么办？

如顾客的同伴对商品不满意时如何解决？

如顾客试穿未表态，表示再看看怎么办？

如顾客用其他专柜商品与本专柜商品比较时怎么办？

如某款商品只剩一件该如何介绍？

专柜里一时人太多照看不过来怎么办？

如顾客只看不试怎么办？

如明知顾客不能穿，但顾客要求试穿怎么办？

如顾客多次试和看未买，再来时又试或又看该怎么处理？

顾客说:我回去跟老公商量一下,“您怎么办?”

顾客说:您再降 20%,我就买下”您怎么办？

如顾客试穿效果确实不好，但又征求导购意见怎么办？

如顾客对浅色服装摸来摸去怎么办？

如顾客购物时在两件商品中拿不定主意时怎么办？

怎样与可买可不买的顾客成功交易？

顾客购物送人如何处理？

如顾客购买时要求拆套怎么办？
如顾客请导购代为试穿怎么办？
帮其他专柜照看找不到货品时怎么办？
如一买货、一退货的消费者同时进入专柜怎么办？
如顾客要求对商品质量做口头保证怎么办？
如顾客问专柜有哪些售后服务怎么办？
如有顾客在下班时间后仍在专柜试衣服怎么办？
商城与业主之间发生异议时到过应充当什么角色？起什么作用？
顾客不要购物单、专柜有义务保存吗？
如接待顾客时供应商上前插话怎么办？
部分顾客购买商品后不愿写顾客档案，怎么办？
如顾客度穿时将商品弄脏或弄坏怎么办？
如顾客说其他城市同品牌的这款商品更便宜些，怎么办？

【课程大纲】

模块一、导购员必备的基本素质与心态

导购人员必须具备的六大心态

✧学习的心态 ✧付出的心态 ✧积极的心态 ✧老板的心态 ✧宽容的心态 ✧感恩的心态

导购销售前的售前准备

✧心态 ✧知识 ✧技能

导购如何成为受顾客尊重的专业顾问

模块二、导购员基本的服务礼仪

导购的仪容仪表

✧仪表形象规范 ✧服务礼仪规范 ✧常用服务礼仪

服饰专卖店导购服务用语与礼仪

✧五个文明用语 ✧服务语言礼仪 ✧服务禁忌语言

服饰专卖店导购动作礼仪

✧迎宾礼仪 ✧仪态：走路 ✧仪态：手势

模块三、目标顾客群定位与消费心理规律分析

1. 本店商品定位与目标顾客群分析
2. 目标顾客群购买的心理步骤

-
3. 目标顾客群购买的特殊心理
 4. 目标顾客群产生与失去信心的原因

模块四、服饰专卖店销售服务流程与技巧

1. 服饰专卖店销售服务流程第一步：迎宾
2. 导购迎宾前的错误动作
3. 导购的口头禅：“没有人”
4. 迎宾：赢在起点，迎宾是品牌形象
5. 品牌名店应统一迎宾语
6. 标准迎宾动作（分享游戏）

案例：万宝龙的服务动作

迎宾的标准动作--站姿

服饰专卖店销售服务流程第二步：寻机

讨论：各位，见到客人马上就进入接待吗？

寻找什么样的时机（八大时机）：

案例：钓鱼—

导购错误的常见动作

服饰专卖店销售服务流程第三步：开场

开场的目的

开场技巧一：新品、新货、新款开场的技巧

1. 正确的话术分享
2. 常见错误的语言点评
3. 开场技巧二：促销开场
4. 开场技巧三：赞美开场
5. 开场技巧四：唯一性开场
6. 制造“唯一性”的正确话术
7. 开场技巧五：制造热销开场：
8. 开场技巧六：功能卖点
9. 服饰专卖店销售服务流程第四步-试穿
10. 鼓励试穿的动作
11. 如何去鼓励和有效的引导客人进入体验？
12. 服务客人体验过程的标准动作有哪些？

-
13. 如何探询客人的需求，根据需求来推荐合适的商品？
 14. 如何大胆地向客人发问？客人问题的原则和秘诀有哪些？
 15. 如何有效地去激发客人购买（占有）的欲望？
 16. 对于有不同陪同者购买的销售服务技巧应对。
 17. 不同顾客类型的应对技巧。

服饰专卖店销售服务流程第五步：开单

讨论：顾客说开单的时候，我们才开单吗？

1. 顾客购买的信号有哪些？如何提出成交？
2. 成交的语言和注意事项有哪些？
3. 服饰专卖店销售服务流程第六步：送客
4. 错误的送客语和动作
5. 正确送客的语言和动作
6. 送客是下次迎客的开始

模块五、客人投诉处理的策略与技巧

[关键字]：顾客 抱怨 忠诚度

1. 水能载舟，亦能覆舟的哲理
2. 什么是客户抱怨与投诉？
3. 客人产生的投诉原因分析
4. 顾客抱怨的层面
5. 顾客在抱怨时想得到什么？
6. 客户的满意度分析
7. 客诉处理的原则
8. 客诉处理的流程
9. 客诉处理的三换策略
10. 大禹治水的故事分析
11. 讨论：都江堰与客户投诉的关系
12. 客诉处理的“一激二安三交代”
13. 无理取闹的投诉你如何应对？
14. 如何引导投诉的客人？
15. 处理客人投诉的技巧有哪些？
16. 把客户抱怨变为商机的方法

