

培训主题：《金牌导购实战销售训练营》

一、【课程背景】

中国销售市场调查：店铺不规范的销售行为造成客户 80%的流失！店铺培训是回报率最高的投资行为，因为离市场越近的人，对业绩影响越大！导购员是公司与顾客之间沟通的桥梁，销售成绩的好坏直接关系店铺业绩与积压库存。但中国企业联合会调查发现：中国企业的终端店铺在培训上的投入，人均一年不超过 80 元！因此，许多店铺目前普遍缺乏系统的门店销售与素质提升方面的培训，导购员每天都在坚持做着错误的事情！

二、【课程收益】

- 1、帮助学员转变观念、调整心态，树立优质的客户服务意识。
- 2、帮助学员了解顾客的消费心理及消费特征。
- 3、帮助学员掌握常见销售问题的处理思路和方法。
- 4、帮助学员掌握九种不同类型顾客的沟通说服能力。
- 5、帮助学员提升店铺销售实战技巧：迎接顾客的技巧、了解顾客需求的技巧、生动化的产品推荐技巧、顾客异议处理技巧、成交技巧、送别客户的技巧等。

三、【课程对象】 导购员以及店铺销售相关从业人员、零售终端店长

四、【课程时间】 2天

五、【培训方式】 课堂讲授+案例分析+小组讨论+现场演练+多媒体视频+游戏互动

六、【课程讲师】 练登龙

七、【课程大纲】

第一部分：导购员的素质与素养

第一章、导购员应扮演好五大角色

- 一、形象代言人（做好形象代言人的三个关键）
- 二、推销员（导购员不忙时要做的五件事）
- 三、咨询顾问（五个了解一个掌握）
- 四、教练（四步法教会客户如何使用产品）
- 五、心理学专家（了解顾客的消费心理及消费特征）
 - 1、钓鱼前要知道鱼爱吃什么

- 2、顾客购买过程中的七个心理阶段分析
- 3、不同类型顾客的消费特征

第二章、导购员应树立的五大职业意识

- 一、顾客意识（服务好外部客户前先服务好内部客户）
- 二、服务意识
 - 1、待客服务“热情”、“耐心”、“周到”要求标准是什么？
 - 2、服务顾客的的五项基本要求
 - 3、影响服务品质的三个因素
- 三、信誉意识
- 四、合作意识
- 五、同理心意识（快速与顾客建立亲和力的六大策略）

第二部分：店铺销售实战技巧

第三章：迎接顾客的技巧

- 一、迎接顾客的六大注意事项
- 二、迎接顾客的四个阶段及技巧
 - 1、“迎”的五个方式
 - 2、“跟”的五个注意点
 - 3、“连”的五个信号
 - 4、“开”的五个技巧
- 三、九种不同类型顾客的沟通技巧
- 四、快速与顾客建立亲和力的四个策略
- 五、实践情景演练：
 - 1、顾客在我们店里左看看、右看看，走得不紧不慢，但是好像对什么都不感兴趣，也没有明确的目标，你问他，他爱理不理的。导购员应该怎么办？
 - 2、顾客说：我自己先看看，需要我再叫你。导购员应该怎么说。

第四章：探询顾客需求背后的需求

- 一、导购员不应扮演的三种角色
- 二、需求的冰山理论
- 三、探询顾客需求的三个环节

- 1、观察法了解顾客的需求五个技巧
- 2、提问式了解顾客需求的五个步骤
- 3、提问式了解顾客需求的三种模式：
 - (1) 5W1H 模式
 - (2) NEADS 模式
 - (3) SPIN 模式
- 4、倾听式了解顾客需求的 5 个技巧

四、实践情景演练：

- 1、顾客刚进门就问：“你们店有没有××款式/风格/材质/功能的产品啊？”导购员如何应对？
- 2、当导购介绍完产品时，顾客却说：你说的挺好的，好像不太适合我们家的情况。导购应该怎么回答？

第五章：有效的产品推荐——呈现商品的价值

- 一、推荐产品时应考虑的三个方面
- 二、产品推荐的准则
- 三、影响产品推荐效果的三要素
- 四、FABE 产品推荐法
- 五、BFEB 右脑构图产品推荐法
- 六、创造相关独特的客户体验
 - 1、客户体验的八大方法
 - 2、客户体验的四步骤
- 七：实践情景演练：

- 1、顾客说：“哪个卖瓜的不说自己的瓜甜呢”，导购员怎么回答？
- 2、顾客说：“我没听说过这个牌子”导购应该怎么回应？

第六章：妥善处理顾客异议

- 一、处理顾客异议的三大原则
- 二、顾客异议的七种表现
- 三、处理顾客异议的四种策略
- 四、处理顾客异议的 2E2C 流程

五、实践情景演练“价格问题

- 1、顾客说：这样的价格太贵了，还可以便宜多少。导购应该如何回答？
- 2、顾客说：为什么你们的这么贵，别人的品牌便宜很多，而且还有赠品送。导购应该如何回答？

第七章：临门一脚—达成交易

一、成交三原则

二、催单时机

1、语言上的购买信号

2、行为上的购买信号

三、快速成交的十大技巧

四、实践情景演练：

- 1、顾客说：我自己决定不了，得回家再商量商量。导购应该怎么办？
- 2、顾客说：我还想再去其他店看看，再比较比较。导购应该怎么办？
- 3、顾客说：别送什么赠品了，直接给我打折就成了。导购应该怎么办？

第八章：送别客户

一、常见的错误销售行为

二、送别客户需做的三件事

总结回顾