
《顶级营业员销售能力与成交力提升》

【课程时长】

1天

【课程背景】

这些是不是你所困惑的呢？

- 1、专卖店没客人
- 2、专卖店业绩不好
- 3、营业员没激情
- 4、导购技巧不够好

这些是不是你想知道的呢？

- 1、销售的关键是什么？
- 2、如何找到更多的顾客？
- 3、如何有一个新颖的店内陈列，吸引顾客？
- 4、如何与顾客快速建立信赖感？
- 5、如何找到顾客真正的需求点？
- 6、如何有效介绍产品？
- 7、如何解除顾客刁钻的反对意见，一剑封喉的搞定顾客？
- 8、如何在关键时刻要求成交？
- 9、如何跟踪意向顾客？建立跟踪档案？
- 10、如何妥善处理顾客投诉，并让他转介绍？

【培训对象】

导购营业员,店经理,经销商

【课程大纲】

第一部分：自我包装——成功销售商品的前提

一、明确定位与职责

- 1、定位好你的角色
- 2、明确你的服务对象
- 3、了解你的工作职责
- 4、看看你能从中获得什么

二、服务意识比技巧更重要

- 1、为什么要为顾客服务
- 2、服务应该是自觉自愿的
- 3、满足顾客的需要最重要

三、精心塑造职业形象

- 1、仪容：打造完美的第一印象
- 2、着装：做一个端庄大方的营业员
- 3、举止：做一个有气质的营业员

四、伶牙俐齿不等同于沟通

- 1、尊重顾客，讲求礼貌
- 2、对准频道，说顾客爱听的话
- 3、花不在多而在精
- 4、微笑的魅力
- 5、身体也会说话

第二部分：轻松销售——WEISS 快速成交法

一、Welcome——迎接顾客

-
- 1、等待顾客上门
 - 2、欢迎顾客的到来
 - 3、适当地寒暄
 - 4、适时接近顾客
 - 5、尊重顾客的安全地带
 - 6、给顾客一份安全感
 - 7、记住顾客的名字
 - 8、注意顾客的情绪
 - 9、不要吝啬你的赞美

二、Explore——寻找需求

- 1、望：找出顾客的秘密
- 2、问：诱导顾客说话
- 3、闻：拉近与顾客的关系
- 4、切：根据信息下判断

三、Introduce——介绍商品

- 1、特性——优点——利益
- 2、紧紧抓住顾客的喜好
- 3、有序推荐商品
- 4、千万不要欺骗顾客
- 5、让你的商品生动起来
- 6、激发顾客的想象力
- 7、善于提示

四、Satisfy——说服顾客

-
- 1、异议并不可怕
 - 2、找出真正的异议
 - 3、产生异议时正确的态度
 - 4、选择恰当的时机
 - 5、以咨询专家的角度
 - 6、运用正确的处理方法
 - 7、如何处理价格异议
 - 8、简历你的顾客异议资料库

五、Strike a bargain——成交

- 1、没有促成就没有交易
- 2、扫除成交的心理障碍
- 3、捕捉顾客的成交时机
- 4、及时主动建议成交
- 5、巧妙地讨价还价
- 6、射好临门一脚
- 7、别忘了连带销售
- 8、终结销售四步曲

第三部分：出色管理——销售在无形之中

一、读懂顾客——掌握顾客的秘密

- 1、经常尝试换位思考
- 2、迎合不同人群的购物风格
- 3、区别对待不同性格的顾客

4、复数顾客的应对技巧

5、找出顾客的兴奋点

二、化解上帝之怒——妥善处理顾客投诉与不满

1、正确处理退换货

2、妥善处理顾客投诉

课程回顾与总结,全员宣誓。