

---

# 《金牌店面销售技能提升》

主讲：吴兴波

## 课程类别

销售心理、销售技巧、销售沟通、销售谈判

## 课程对象

全体店面销售人员/销售主管/销售经理/店长

## 课程形式

专题讲授/互动问答/案例分析/视频分析/现场讨论

## 课程时间

1天（不少于6标准课时）

## 课程目标和效果

- ✦ 创造亲切热情的销售，通过表情分析客户购买层次及购买心理
- ✦ 掌握销售沟通的策略和方法，察看顾客表情分析购买习惯、购买动机
- ✦ 掌握如何从客户表情与回答中整理客户需求的方法，掌握客户心理需求与购买动机
- ✦ 掌握察看顾客表情了解顾客异议心理，预设顾客期望值
- ✦ 掌握根据客户心理需求介绍产品塑造价值的方法
- ✦ 掌握谈判中试水温，看顾客心理，预留让步空间的方法
- ✦ 察看顾客表情捕捉提出成交请求的最佳时机
- ✦ 掌握销售心理学学会变脸，掌握成交前中后不同的谈判技巧

## 课程纲要

### 第一部分：创造亲切热情的销售

1. 用微笑建立信任桥梁
2. 服饰仪容，坐有坐相，同客户一样的“职业化”
3. 运用赞美的力量，察看对方的表情
4. 通过表情分析客户购买层次
5. 通过表情分析不同性格的购买心理
6. 店面销售流程话术的运用演练

### 第二部分：销售沟通的策略方法

1. 销售沟通的目的、原则和关键
2. 销售沟通上的黄金定律及三要素
3. 销售沟通的五个基本法则、九大障碍及四大要素
4. 有效沟通的听说看问四种状态
5. 沟通察看顾客表情分析购买习惯
6. 沟通察看了解顾客的购买动机

### 第三部分：了解客户真实需求

- 
- 1.了解顾客的心理购买动机
  - 2.不连续询问与察看顾客表情相结合
  - 3.先询问容易的问题
  - 4.询问客户关心的事情
  - 5.从客户表情与回答中整理客户需求
  - 6.察看顾客表情与马斯洛需求的应用

#### **第四部分：快速处理反对异议**

- 1.察看顾客表情了解顾客异议心理
- 2.接受、认同和赞美
- 3.化反对异议为卖点
- 4.察看顾客表情预设顾客期望值
- 5.以退为进，要有信心，不要敷衍
- 6.价格异议处理及注意事项

#### **第五部分：介绍产品塑造价值**

- 1.先让客户喜欢自己再让客户喜欢产品
- 2.察看顾客眼神预设产品目标
- 3.一针见血的产品卖点介绍 30 秒原则
4. FABE 法则介绍产品
- 5.产品特点、优点、好处、证据的互动心理
- 6.以客户为中心做好产品优势分析

#### **第六部分：快速成交的谈判技巧**

- 1.试水温，看顾客心理，预留让步空间
- 2.察看顾客表情捕捉提出成交请求的最佳时机
- 3.掌握客户心理，替客户做决定
- 4.学会变脸，掌握成交前、中、后不同的营销策略
- 5.察看顾客表情掌握以客户需求为核心的价格谈判技巧
- 6.如何报价？如何让步？如何快速成交？