

《拿业绩说话-金牌导购销售实战特训营》

主讲：吴兴波

【课程背景】

- ❖ 销售是店面的生命线，是店面的命脉，更是店面的重中之重，直接关系到店面的生死存亡！
- ❖ 为什么店面客流量不大？客户在哪里？为什么没有人进店？
- ❖ 为什么客户进店留不住？留住了又不能快速成交？轻轻的来又轻轻的走，没有留下一块钱！
- ❖ 为什么店面总是搞活动赚吆喝，搞了没效果，有效果没利润，不搞没人气，该怎么办？
- ❖ 为什么店面做了很多年，却总是踏步不前？到底是哪里出错了？
- ❖ 电商时代冲击实体店，线上线下如何结合，如何与同行竞争，如何快速提升业绩？
- ❖ 如何调整导购员销售心态？导购销售不好没信心，业绩太好又欺客，如何解决？
- ❖ 如何协调管控店内导购抢单现象，如何系统化管理团队协作？
- ❖ 《拿业绩说话-金牌导购销售实战特训营》助您实现业绩倍增，销量翻番！

【课程特色】

- ◇ **实战实用**：上午学，下午用，招招实用；给方法，有重点，单单一易。
- ◇ **实效落地**：用结果说话为目标负责，思路顿悟方法落地。
- ◇ **效果落地**：共性的问题作为案例进行讲解，个性的问题单独辅导；

【课程设计】

时间	阶段	内容	工具与技巧	主要解决问题
D1	心态	金牌导购心态塑造	帮助导购分析寻找积极销售	业绩不好时如何调整心态积极销售
		做客户心理顾问	分析客户购买层次的方法	帮助客户找到他认为最合适的产品
		树立心理第一印象	赞美客户的方法技巧	建立销售信任良好的第一印象
D2	销售技巧	探寻客户心理需求	问需求的三句金言	从客户表情回答中整理客户需求
		塑造客户心理产品价值	塑造产品价值的方法技巧	塑造价值做到知己知彼知他
		把握谈判心理快速成交	分析客户心理成交十大技巧	捕捉最佳时机进行价格谈判成交
	服务	客户关系与服务	服务的策略与技巧	服务的策略与客户心理

【课程对象】 全体导购人员、门店经理、门店店长、门店老板等

【课程时间】 2天（每天不少于6标准课时）

【课程纲要】

前言：

1. 为什么店面客流量不大？客户在哪里？为什么没有人进店？
2. 为什么客户进店留不住？留住了又不能快速成交？轻轻的来又轻轻的走，没有留下一块钱！
3. 为什么店面总是搞活动赚吆喝，搞了没效果，有效果没利润，不搞没人气，该怎么办？
4. 为什么店面做了很多年，却总是踏步不前？到底是哪里出错了？
5. 电商时代，线上营销与线下门店如何结合，如何与同行竞争，快速提升业绩？
6. 案例：河北某皮鞋销售公司起死回生的店面销售案例分享

第一部分：金牌导购心态塑造，进店决定结局

-
1. 用微笑建立信任桥梁，同客户一样的“职业化”
 2. 正确看待销售问题、销售困难和销售挫折
 3. 销售就是毅力、就是忍耐、就是孤独，发现销售机会和成长机会
 4. 销售中没有失败，唯一的失败就是你选择了放弃
 5. 把“销售”销售给自己，把自己销售给自己，让销售回归真实
 6. 浓厚的销售兴趣、持续的销售激情，坚定销售信念、超凡销售自信
 7. 积极的心态，销售中的每份努力都会得到倍增的回收
 8. 我们不为失败找借口、要为成功找方法

第二部分：做客户心理顾问，帮助客户找到他认为最合适的

1. 消费者购买行为分析，购买前行为，购买后行为，购买决策形成的全过程
2. 通过表情分析客户购买层次，通过表情分析不同性格的购买心理
3. 销售之核心感觉，关键时刻关键动作，销售就是为客户造梦
4. 帮助顾客找到合适产品的十大技巧
 - ◇ 技巧一：新的…
 - ◇ 技巧二：唯一性
 - ◇ 技巧三：简单明了
 - ◇ 技巧四：重要诱因
 - ◇ 技巧五：制造热销的气氛
 - ◇ 技巧六：老顾客开场技巧
 - ◇ 技巧七：老顾客带新顾客开场技巧
 - ◇ 技巧八：老顾客找导购员离职开场技巧
 - ◇ 技巧九：老顾客找的导购调休开场技巧
 - ◇ 技巧十：顾客一来就问打几折怎么开场

第三部分：树立心理第一印象，我们永远没有第二次机会

1. 职业、专业，有自信的肢体动作
2. 站有站姿，穿着打扮符合商务礼仪
3. 运用赞美的力量，接受、认同和赞美
4. 仪容仪表得体，第一句话、第一面、第一印象
5. 运用品牌的力量，品牌的销售价值与作用
6. 化反对问题为卖点，以退为进，具体反对问题处理

第四部分：探寻客户心理需求，让销售事半功倍

1. 探寻顾客的心理需求，用如同取代少买
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，询问客户关心的事情
4. 运用人性的弱点，从客户表情与回答中整理客户需求
5. 善用占有欲，察看顾客表情与马斯洛需求的应用
6. 善用辅助器材，运用第三者的影响力

第五部分：塑造客户心理期望产品价值，让成交马到成功

1. 察看客户眼神找到客户喜欢的产品
2. 产品特点、优点、好处、证据的互动心理
3. 以客户为中心做好产品优势分析
4. 一针见血的产品卖点介绍 30 秒原则
5. FABE 法则介绍产品
6. 塑造产品价值的四大方法

第六部分：把握客户谈判心理，快速谈判成交

1. 导购员不能马上成交的原因分析及解决对策
2. 谈判=谈+判，重要的不是谈而是判，谈判两大心理的把握
3. 试水温，看顾客心理，预留让步空间
4. 察看顾客表情捕捉提出成交请求的最佳时机
5. 学会变脸，掌握成交前、中、后不同的营销策略
6. 快速谈判成交的十大技巧
7. 探寻客户心理期望掌握以客户需求为核心的价格谈判技巧
8. 如何报价？如何让步？如何快速成交？

第七部分：服务总在成交后，客户心理的品牌成长

一、什么是客户关系（CRM）

1. 客户关系的定义
 2. 对客户关系的正确认识
- ### 二、从满意到忠诚---客户关系管理
1. 没有满意就没有真正的忠诚
 2. 客户满意的五个层次
 3. 如何有效处长客户生命周期

三、服务的策略和技巧

1. 满足客户的期望值
2. 如何在客户面前建立可亲、可近、可信任的第一形象？
3. 规范服务标准，强化服务理念
4. 服务的基本语言
 - ◇ 良好的语音、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言
 - ◇ 语言清晰度、专业度、亲和力
 - ◇ 来有迎声，问有答声，走有送声
 - ◇ 用心服务.尊重对方.换位思考
 - ◇ 对事实或感受做正面反应，不要有抵触情绪