

《赢在终端--金牌导购塑造》

主讲:江猛老师

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 导购员没激情
- 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:导购员,店经理,经销商

课程大纲:

第一部分:导购职业素养修炼

第一讲 导购员的作用、角色定位与能力要素

- 1 导购员的定义及作用 我是谁？
- 2 优秀导购人员应具备的能力要素
- 3 导购员的基本素质从事的什么行业？服务对象是谁？
- 4 导购员主要工作职责 目标是什么？为什么要工作？
- 5 导购员的角色定位我们的思想的误区是什么？我们应该如何改变？

第二讲导购员超级执行力打造

- 1 导购员如何建立正确的意识
- 2 导购员的商务礼仪技巧；
- 3 导购员的日常工作流程与执行力的打造；
- 4 四大金牌导购员的类型分析

第三讲、素质教育

- 1 执着战胜拒绝；说服技巧 7 原则
- 2 保持积极的心态；
- 3 具有成功的野心；
- 4 控制局面的能力；
- 5 善于倾听，以理服人；
- 6 热爱自己以及其他的公司；

第八讲 商品销售中难点问题的处理

- 1 我们该怎么回答和引导以下情景？
- 2 当面拆包装,顾客仍要拿新的,但库房没有了
- 3 一个朋友已经买了,我俩总不能买一样吧
- 4 下次带朋友来帮我看看
- 5 产品设计不美观,感觉怪怪的不适合我口味
- 6 品牌不太有名,从没听说过,是新出的吗?
- 7 老款产品如何清理和引导顾客?
- 8 隔壁那家有类似产品,到底哪家好呢?
- 9 你们产品做的好粗糙
- 10 我所知道你们这些产品都是贴牌或挂个国际知名品牌子而已

第九讲:顾客对价格异议时该怎么办

- 1 其他牌子的东西跟你们差不多,比你们便宜
- 2 我比较喜欢,再便宜点我就买了
- 3 谈了这么久,再便宜 50 块我就要了
- 4 东西都一样怎么你家和别家价格错那么多
- 5 对面店面的和你们款式一样价格比你们低的多
- 6 东西是好可惜现在价格太贵
- 7 产品功能太多,我没必要买这么好的
- 8 别的地方都是主动打折你们怎么没优惠
- 9 我是常客,你们也没优惠吗
- 10 我跟你们*总很熟悉,再不同意我就给他打电话了

江猛老师：彩色营销系列培训课程

7 充满热情；

第四讲 洞悉顾客购买心理

- 1 顾客：销售事业的基础
- 2 顾客购买方式及购买行为特点
- 3 顾客的购买动机
- 4 顾客的类型
- 5 顾客购买心理变化

第五讲沟通技巧

- 1 找出顾客购买价值观
- 2 导购销售策略八大步骤
- 3 不同类型的客户应对模式
- 4 问的模式—与顾客沟通的关键
- 5 听的模式—与顾客沟通的秘诀
- 6 说的模式—与顾客沟通的技巧

第六讲导购销售的五大业务循环流程

- 1 待机
- 2 接近顾客
- 3 推介产品
- 4 完成销售
- 5 售后阶段

第二部分 导购实战应用

第七讲 如何打破坚冰,顾客进场后

出现以下场景如何做?

- 1 导购笑颜以对,顾客冷冷回应
- 2 顾客喜欢同行人不买帐
- 3 接受我们的建议却要离开
- 4 顾客不愿感受产品功能,觉得特价商品有问题
- 5 要把家人带来再做决定,
- 6 闲逛客人顺口否决产品而影响顾客
- 7 听完介绍什么都不说转身就走
- 8 东西有点少转身就走

11 各个方面都满意,但询问完价格后就不买了

12 我是老顾客,怎么和新顾客一样没优惠呢

第十讲:顾客对卖场优惠折扣存在异议时

- 1 该怎么办?
- 2 东西可不便宜,能打几折
- 3 今天先看看,不着急,等你们打折时我再买来
- 4 赠品和积分对我没用,换成折扣算了
- 5 你们怎么会不打折呢,比你们好的品牌都打折
- 6 买一件不打折,买三件还不打折,一件也不买了

第十一讲:顾客对货品存在不满情绪时,你该怎么办?

- 1 你们提供的贵宾卡优惠力度太小了?
- 2 要给我保证半个月内不会打更低折扣,否则赔我差价
- 3 我不买杂牌货,一般我买这类商品的..牌子
- 4 购买商品后非质量问题要求退货,虽然可以按规定退货,但已超退货期限.
- 5 顾客不讲理,无端要求退货,威胁不解决不离开店面
- 6 销售小件商品时,顾客要反复调换,
- 7 导购想搜集客户资料,但顾客一点都不配合

第十二讲:导购攻心说服修炼

- 1 说服别人的基本功
- 2 争取他人赞成你观点的说服术
- 3 改变人们看法的说服术
- 4 诱导对方进入购买的说服术
- 5 使对方无意变有意的说服术
- 6 让对方失去唱反调意念的说服术
- 7 使对方收回自己要求的说服术
- 8 利用心理空隙使对方就范的说服术
- 9 迂回操纵对方的说服术