

《药店店面专业销售技巧》

李大志

(12学时)

引言：

销售人员的两种前途分析

启示：激流勇进，不断学习和实践

第一章 高绩效店面销售员的条件

一. 专业店面销售人员的职业素养

1. 成功销售人员的特点

诚信

专业（形象及知识）

了解客户

2. 成功销售人员的突出技能：四个善于

善于提问

善于聆听

善于回答

善于解决问题

案例分析：为什么老金总能攻破问题客户，小王却不行？

要善于聆听客户说话

多听少说的好处

多说少听的危害

案例：客户对小李的第一句话是“你走吧，我知道了”

### 3.性情论批判

结论：销售能力重在培养

## 二.影响销售业绩的六大因素分析

### 1.产品

### 2.质量

### 3.价格

### 4 .职业态度

仪表与装束

礼貌与规矩

克服不良习惯

成功的渴望

强烈自信

锲而不舍的精神

案例分析：一位销售员损失佣金 1500 美元

现场提问：这个销售员的教训说明了什么？

### 5.相关知识

1) .自信来源于知识

2) .产品知识

应当掌握哪些技术和生产知识

案例分析：小李为什么会输得这样惨？

小组讨论或提问：结合本公司情况发表感想

### 3) .市场学知识-购物心理

有买才有卖

现代客户的两种需求：隐藏需求和明显需求

启示：客户以明显需求来购物，开发客户，使之转化成名显需求

### 4) .营销知识：营销理论，销售技巧等

## 6.沟通技巧

### 三. 建立高绩效的销售模型

#### 1.硬态三角形分析

产品，质量，价格

#### 2.软态三角形分析

职业态度，相关知识，沟通技巧

#### 3.高绩效销售公式

### 第二章 有效客户沟通的技巧

#### 一.营销沟通的实质

是复杂而隐蔽的交谊舞

沟通是双赢的过程

案例：杨子荣和座山雕的机智对话

#### 二.掌握有效营销沟通的六特性

##### 1.双向性

沟通游戏：闭眼撕纸（第一回合）

##### 2.明确性

案例：小孩，尼姑及和尚沟通的故事

##### 3.谈行为不谈个性

案例：某女营销员失单

#### 4.积极聆听

1) 倾听能力的自我测试

2) 聆听的技巧

#### 5.善于提问

封闭式提问和开放式提问

1) 封闭式提问：是，否，用于转移话题

2) 开放式提问：启发客户

练习：把封闭式问题转成开放式问题

提问游戏：黑板猜字

#### 6.善用非语言沟通

非语言沟通的方式

案例：某销售员为什么失败--肢体语言对行为的影响

### 三.对有效营销沟通的深入认识

沟通无极限

沟通游戏：闭眼撕纸（第二回合）

### 第三章 专业店面销售的一流技巧

#### 一.运用 ROPE 技巧全面掌握顾客需要

1.什么是 ROPE 技巧？

2.现场模拟

#### 二.有效掌握 AIDA 销售技巧

1.什么是 AIDA 技巧？

2.AIDA 技巧的具体方法

3.现场模拟

#### 三.CARE 促销方法

1.什么是 CARE 技巧？

2.现场模拟

#### 四.FABE 技巧的运用

1.介绍 FABE 方法

例子：介绍西药药品

例子：介绍中成药药品

2. FABE 方法的实质

利益驱动—利益坐标曲线图

例子：猫和鱼的故事

例子：进口药品与国产药品

#### 五.独特销售点的应用

1.什么是独特销售点？

2.现场练习

#### 六.客户个人风格销售技巧

1.客户个人风格的四种形式

2.四种形式的应对办法

3.现场模拟

#### 七.使用适于客户的语言交谈

1.多用简短的词语

案例：林肯著名的葛底斯堡演讲词

2.使用买主易懂的语言

案例：某药店导购为什么失败？

案例：某药店导购为什么成功？

现场提问：结合自身的工作你从此案例中得到什么启发？

### 3.与买主语言同步调

语音大小，语速，语调等

### 4.少用产品代号

### 5.用带有感情色彩的语言激发客户

- 1) 根据客户特点预先选择词语
- 2) 要特别研究动词和形容词的使用

### 八.启发客户购买的要诀

#### 1. 打通买主的思想障碍

- 1) 客户的头脑不可能是一张白纸
- 2) 无成见时如何启发？

案例：接待老年顾客的要点

- 3) 有成见时如何启发？

#### 2. 确立建议的可信性

销售员尽量成为内行

案例：接待中年顾客的要点

#### 3. 使用热切的语调

#### 4. 换新词重提旧建议

#### 5. 利用人的期盼心理

接受谎言的心理学基础

#### 6. 促使买主自发作决定

#### 7. 用行动启发

#### 8. 直接启发和间接启发

提问：对于你销售的产品你如何进行直接启发和间接启发？

## 9. 正面启发和反面启发

多用正面启发，少用反面启发

练习：你对于销售的产品如何进行正面、中性和反面启发？

## 10. 反作用启发

## 11. 软硬兼施法启发

寓言：小孩赶马车的故事

使用鞭子示例

使用红萝卜示例

先用鞭子再用红萝卜

案例：老乔如何卖药品

练习：对于你销售的产品进行“先用鞭子再用红萝卜”的演练设计

结束语：伟大的职业，充实的人生