

# 《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