

珠宝精品&奢侈品珠宝店铺

卓越销售服务训练营

销售技巧篇

课程介绍

如今市场竞争激烈，顾客在成熟，销售艺术也在不断地提升。《卓越销售服务技巧》从分析顾客的需求，让顾客产生购买欲望，到处理顾客异议，让顾客买得开心。

打破坚冰，让顾客产生兴趣购买，

消除顾客异议，将顾客的“我随便看看，下一次再买”化于无形，

实现销售成交，让顾客买得开心，回头容易！

课程大纲

《卓越销售服务技巧》（4天+2天辅导）

第一章 读心——察颜观色的技巧

一、了解顾客需求的技巧

1. 通过提问了解顾客需求

2. 通过倾听了解顾客需求

二、应对不同类型的顾客用不同的销售技巧

1. 敏感型顾客的推销方式

2. 挑剔型顾客的推销方式

3. 盛气凌人型顾客的推销方式

4. 沉默型顾客的推销方式

5. 犹豫型顾客的推销方式

6. 精明型客户的推销方式

7. 多疑型顾客的推销方式

8. 狂妄自大型顾客的推销方式

第二章 破冰——有效提问，发掘需求的技巧

一、接待顾客，预热氛围的技巧

1. 营造热销氛围，感染顾客情绪
2. 了解顾客的兴趣和爱好
3. 亲近顾客，给顾客良好的第一印象
4. 调动顾客的从众心理
5. 调动顾客的参与心理
6. 激发顾客的好奇心

二、活用 FAB，逻辑重点，介绍商品

1. 什么是 FAB
2. 如何寻找 FAB
3. 一件商品的 FAB 应找几个
4. 如何准确运用 FAB

三、燃情六法，让顾客购买冲动强烈

1. 用微笑感染顾客
2. “如同”与“少买”
3. 利用人性的弱点
4. 用卖点吸引顾客
5. 用体验征服顾客
6. 用售后服务赢得顾客

第三章 化解——真挚诚恳，处理异议

处理顾客异议的技巧

1. 异议何来
2. 理解异议，区分真假
3. 处理异议的正确态度

4. 预防顾客异议

5. 处理异议的原则

6. 常见异议处理方法

7. 化投诉为拥护

8. “先修人，后修车”

第四章 成交——成功结束，促成销售

一、把握顾客成交心理的技巧

1. 顾客交易行为的心理种类

2. 把握顾客成交心理变化的“四字诀”

二、建议购买的时机与技巧

1. 直接请求成交法

2. 提示成交法

3. 假定成交法

4. 从众成交法

5. 小点成交法

6. 让利成交法

7. 选择成交法

8. 激将成交法

9. 机会成交法

三、促使顾客决定购买的技巧

1. 让顾客二选

2. 让顾客“试买”一次

3. 帮助顾客挑选

4. 用赞美鼓励成交

5. 替顾客分析利弊

6. 用紧俏催促顾客

四、释放顾客消费潜能的技巧

1. 附加推销的技巧

2. 捆绑销售的技巧

3 . 特色服务促销的技巧