

门店卓越服务

主讲：李治江

【课程目标】

- ✓ 提升门店销售人员的服务意识和服务态度；
- ✓ 掌握门店销售服务的基本流程和接待技巧；
- ✓ 提升门店服务人员正确地处理客户投诉技能；
- ✓ 建立卓越服务标准，通过卓越服务创造顾客满意；
- ✓ 增加服务人员的团队合作意识，将零售终端变成体验终端。

【课程内容】

第一讲、门店促销员服务意识

1、门店促销员的销售心态

乐在工作，事业有成

决定工作业绩的三大要素

门店促销员要具备四大积极心态

案例分享：如果象打麻将一样工作，会发生什么？

2、促销员压力点与减压技巧

促销员面临的七大压力问题

积极的减压方法

3、服务已经成为企业的核心竞争力

制造业的服务故事：台塑集团王永庆是如何卖米的

娱乐业的服务故事：迪斯尼的内部员工服务

零售业的服务故事：沃尔玛的服务态度

酒店业的服务故事：山东蓝海大酒店的服务细节

关于政府的服务故事：江苏江阴的幸福实验

案例分享：所有的服务人员都应该向雷锋同志学习！

第二讲、热情接待顾客的方法

1、培养基本的服务素质

2、接待顾客的服务标准

接待顾客的黄金三十秒：

第一步：寒暄（互动练习：如何在第一时间给顾客留下被尊重的感觉）

第二步：赞美及询问（互动练习：不漏痕迹的赞美技巧练习）

第三步：产品体验与推荐

3、识别顾客的个体特征

按顾客行为风格划分：完美型、力量型、活泼型、和平型

按购买阶段划分：随意浏览、已决定购买、未决定购买

按顾客年龄划分：老年顾客、中年顾客、青年顾客

其他顾客类型划分：男、女顾客间的差异-男人买，女人逛

案例分享：从西游团队看四种行为风格的特点

第三讲、理解顾客需求与情感

白金定律：

为了确保为顾客提供满意的服务，找出客户的需求并用他们所希望的方式对待他们。

1、两种需求理论的深度讲解

马斯洛需求层次论

需求的冰山理论

案例分享：十分钟成交，只是因为导购建议“买公仔不买服装”。

2、挖掘顾客需求的三个环节

提问的三个原则

倾听的五个层次

反馈的五个技巧

小组练习：情景模拟“同理心”沟通技巧

3、顾客沟通中的非语言技巧

肢体语言代表的含义

沉默时间的处理

创造舒适的销售环境

第四讲、掌握与控制顾客期望

1、顾客的期望值管理

故事分享：桌布和票夹的故事

顾客期望值的形成

案例分析：张先生订机票的期望值管理

当顾客的期望值没办法被满足时，我们应该：

- 提供更多的信息或补偿方案
- 找出可以放弃的期望值
- 降低客户的期望值

2、感动顾客就是关心顾客、帮助顾客

案例分享：海底捞的“变态服务”

小组讨论：在门店服务的过程中，有哪些是超越顾客期望的？

第五讲、留住顾客并欢迎再来

顾客不买的 80/20 原因分析方法

建立顾客档案，收集电话号码

吸引顾客下次再来的方法

应用工具：《产品销售减法表》让销售自然增长

第六讲、顾客抱怨的应对方法

顾客为什么会投诉

顾客投诉管理三大定律

处理客户投诉的让步原则：速度、幅度、诚信度

处理客户投诉的五种技巧：

- 移情法
- 转移法
- 三明治法
- 3F 法
- 7+1 说服法