

# 如何赢得顾客购买的心

讲师：李治江

## 【课程特色】

小组竞赛让学习更有主动性；脑力激荡让培训更有针对性；案例探讨让学员更多参与；情景演练让学员如临其境。

## 【课程目标】

- ✓ 深度剖析顾客购买心理以及顾客在购买时的行为特点；
- ✓ 解析建立在顾客购买习惯上的终端门店表现力管理系统；
- ✓ 体验经济时代，通过服务创新为顾客创造差异化购物感受；
- ✓ 掌握与顾客沟通技巧，用最少的语言和专业表现赢得顾客；
- ✓ 掌握专业的销售流程与产品推荐关键步骤，实现快速成交。

## 【课程内容】

### 第一单元：了解你的顾客

#### 第一讲：重新认识顾客的角色

- \_ 脑力激荡：重新认识你的“顾客”
- \_ 导购员需要牢记的八个准则；
- \_ 导购员务必要做到的四个注意。
- [案例分享：为什么说“顾客就是上帝”]

#### 第二讲：顾客的购买行为特点

- \_ 哪些因素会影响顾客的购买决定；
- 行动计划：制定顾客购买决策树
- \_ 顾客在卖场内（专卖店）的行走路线；
- \_ 顾客购买区域决定了卖场陈列方向；
- [案例分享：屈臣氏的三代收银台变迁]
- \_ 顾客的购买习惯、动机、类型分析；
- \_ 不同（性格）类型顾客之间的区别；
- [案例分享：为什么男人、女人购物表现反差强烈]

#### 第三讲：顾客进店后的心理变化

- \_ 顾客购买的八个心理阶段及应对策略
- \_ 陈列与导购在不同阶段的作用
- [深度讲解：打破新品终端推广悖论的S曲线]

#### 解决问题：

了解不同顾客的购买心理及行为特点，特别是顾客走进门店后八个心理阶段的变化指导，能够帮助导购人员理解销售流程的建立过程，并借助卖场管理，引导顾客进行深度体验。

### 第二单元：让顾客在这里买

#### 第四讲：创造不同的购买体验

- \_ 决胜消费者心理的三大形象
- \_ 感官收买：创造顾客购买的店面形象
- \_ 创造顾客满意价值与超值感受

\_门店三维服务模型与四步创新阶梯

[案例分享：小餐馆如何靠创新服务做出大生意]

**解决问题：**

通过本单元的讲解，帮助导购人员找到顾客购买的真正理由，从而培养她们树立“顾客为本”的服务意识，并通过卖场管理、货品管理和服务形象三个关键因素来赢得顾客认可。

### **第三单元：让顾客现在就买**

#### **第五讲：学会深挖顾客真实需求**

\_你了解顾客的需求吗？

\_两种顾客需求理论-

冰山理论：从显性需求向隐性需求深挖

层次需要论：学会赞美打动人心

[案例分享：胖子爬完楼梯，我们卖什么给他]

#### **第六讲：专业的销售流程与技巧**

\_顾客的两种问话方式；

\_顾问式销售该如何展开

\_销售冠军的六条铁律

\_如何有效处理顾客价值异议？

[思维训练：打破常规，你才能成为顶尖销售高手]

**解决问题：**

本单元直接导入销售现场的成交技巧，通过从顾客显性需求向隐性需求的深度挖掘，来了解顾客为什么买，并帮助销售人员熟练掌握基本的门店销售技巧，直至快速成交。