
培训主题：《金牌导购实战销售训练营》

一、【课程特色】

练老师结合多年企业管理咨询与实践经验，采用课堂讲授+案例分析+小组讨论+现场演练+多媒体教学+游戏互动等多种培训方式，以销售中常碰到的实战情景，从观念、思路、方法，层层进行讲解与练习，从而使课程更具针对性、系统性和实用性。

二、【课程收益】

- 1、帮助学员转变观念、调整心态，树立优质的客户服务意识。
- 2、帮助学员了解顾客的消费心理及消费特征。
- 3、帮助学员掌握十种常见销售问题的处理思路和方法。
- 4、帮助学员掌握九种不同类型顾客的沟通说服能力。
- 5、帮助学员提升店铺销售实战技巧：迎接顾客的技巧、了解顾客需求的技巧、生动化的产品推荐技巧、顾客异议处理技巧、成交技巧、送别客户的技巧等。

三、【课程对象】

导购员以及店铺销售相关从业人员、零售终端店长

四、【课程时间】

2天

五、【课程讲师】

练登龙（讲师介绍见附件）

六、【课程大纲】

第一部分：导购员的素质与素养

第一章、导购员应扮演好五大角色

- 一、形象代言人（做好形象代言人的三个关键）
- 二、推销员（导购员不忙时要做的五件事）
- 三、咨询顾问（五个了解一个掌握）
- 四、教练（四步法教会客户如何使用产品）
- 五、心理学专家（了解顾客的消费心理及消费特征）
 - 1、钓鱼前要知道鱼爱吃什么
 - 2、顾客购买过程中的七个心理阶段分析

-
- 3、不同类型顾客的消费特征

第二章、导购员应树立的五大职业意识

- 一、顾客意识（服务好外部客户前先服务好内部客户）
- 二、服务意识
 - 1、待客服务“热情”、“耐心”、“周到”要求标准是什么？
 - 2、服务顾客的的五项基本要求
 - 3、影响服务品质的三个因素
- 三、信誉意识
- 四、合作意识
- 五、同理心意识（快速与顾客建立亲和力的六大策略）

第二部分：店铺销售实战技巧

第三章：迎接顾客的技巧

- 一、迎接顾客的六大注意事项
- 二、迎接顾客的四个阶段及技巧
 - 1、“迎”的五个方式
 - 2、“跟”的五个注意点
 - 3、“连”的五个信号
 - 4、“开”的五个技巧
- 三、九种不同类型顾客的沟通技巧
- 四、快速与顾客建立亲和力的四个策略
- 五、实践情景演练：
 - 1、顾客在我们店里左看看、右看看，走得不紧不慢，但是好像对什么都不感兴趣，也没有明确的目标，你问他，他爱理不理的。导购员应该怎么办？
 - 2、顾客说：我自己先看看，需要我再叫你。导购员应该怎么说。

第四章：探询顾客需求背后的需求

- 一、导购员不应扮演的三种角色
- 二、需求的冰山理论
- 三、探询顾客需求的三个环节
 - 1、观察法了解顾客的需求五个技巧
 - 2、提问式了解顾客需求的五个步骤

3、提问式了解顾客需求的三种模式：

(1) 5W1H 模式

(2) NEADS 模式

(3) SPIN 模式

4、倾听式了解顾客需求的 5 个技巧

四、实践情景演练：

1、顾客进门就问：“你们店有没有××款式/风格/材质/功能的产品啊？”导购员如何应对？

2、当导购介绍完产品时，顾客却说：你说的挺好的，好像不太适合我们家的情况。导购应该怎么回答？

第五章：有效的产品推荐——呈现商品的价值

一、推荐产品时应考虑的三个方面

二、产品推荐的准则

三、影响产品推荐效果的三要素

四、FABE 产品推荐法

五、BFEB 右脑构图产品推荐法

六、创造相关独特的客户体验

1、客户体验的八大方法

2、客户体验的四步骤

七：实践情景演练：

1、顾客说：“哪个卖瓜的不说自己的瓜甜呢”，导购员怎么回答？

2、顾客说：“我没听说过这个牌子”导购应该怎么回应？

第六章：妥善处理顾客异议

一、处理顾客异议的三大原则

二、顾客异议的七种表现

三、处理顾客异议的四种策略

四、处理顾客异议的 2E2C 流程

五、实践情景演练“价格问题”

1、顾客说：这样的价格太贵了，还可以便宜多少。导购应该如何回答？

2、顾客说：为什么你们的这么贵，别人的品牌便宜很多，而且还有赠品送。导购应该如何回答？

第七章：临门一脚——达成交易

一、成交三原则

二、催单时机

1、语言上的购买信号

2、行为上的购买信号

三、快速成交的十大技巧

四、实践情景演练：

1、顾客说：我自己决定不了，得回家再商量商量。导购应该怎么办？

2、顾客说：我还想再去其他店看看，再比较比较。导购应该怎么办？

3、顾客说：别送什么赠品了，直接给我打折就成了。导购应该怎么办？

第八章：送别客户

一、常见的错误销售行为

二、送别客户需做的三件事

总结回顾