
奢侈品（高端）品牌就应该这样卖

课程纲要：

该课程重点讲解一个奢侈品品牌销售顾问应具备的理论知识和销售技能，详细分析了奢侈品品牌销售过程中与一般品牌销售的不同区别，强调销售顾问内在气质的修炼和形象、语言的标准化。是奢侈品及高端品牌终端店长、销售顾问必修之课。

第一模块：奢侈服务就是“量身定制”的高端服务

奢侈品品牌顾客至上的理念

具有敢于推荐其他品牌的魄力

高品质服务的信息搜集能力

何谓顶级奢侈品牌？

什么是真正的“奢侈”？

获得顾客最大信任的拉夫·劳伦

顶级奢侈品牌所独有的顾客服务

有一百个顾客，就有一百个不同服务

国外顶级品牌的超高服务

不断追求高品质服务

为顾客创造幸福瞬间

建立顾客信任关系

传授“享受人生”

顾客服务第一步：成为顾客的业余顾问

要成为一名真正的营销专家

自己就是一个好品牌

你知道品牌的由来吗？

要具有顶级奢侈品牌的自豪感

奢侈品牌营业员的通用条件

牢牢抓住高端顾客的心

保持专部份地形象

通往奢侈服务之路

第二模块：顾客服务的基本原则

不可挑选顾客

您是否进行这样的服务呢？

随时提供最优秀的服务

当顾客光顾时

正视顾客的眼睛

观察顾客的气质

倾听顾客的话语

想想“欢迎光临”的后续语句

销售的最佳方法

把握好销售的最佳时机

“惯用句+。。。。。”的推销技巧

仔细观察顾客一举一动

销售语言要跨越年龄界限

保持与顾客之间的距离和谈吐

营业员的亲和力

有效沟通的巧妙措辞

模棱两可的态度让顾客无所失从

抓住顾客心理的营销“魔咒”

与顾客保持适当距离

令顾客轻松愉快的顶级服务

注意自己的节奏

需要快速服务的情景

需要多花费时间服务的情景

第三模块：培养客户群的诀窍

从了解顾客开始销售

培养客户的重要性

了解客户的消费心理

了解消费者的心理特征

对顾客了解程度越高，满意度也越高

不同类型顾客的不同服务形式

提供高品质的服务给顾客

12 种类型顾客的服务要点

与顾客交流八成是倾听

让顾客保持愉悦心情

何谓“积极倾听”

需要掌握的“提问技巧”

如何察言观色

运用好“顾客名簿”

如何运用顾客名簿

闲暇时的服务更为重要

来自顾客的感谢信

第四模块：改变自我形象的服务原则

培养优雅的行为举止

关注自己的“仪表和打扮”

动作的结尾要“慢而静”

怎样体现优雅的行为举止

交接物品的基本礼仪

交换名片的基本礼仪

站立的艺术

用心微笑吸引顾客

微笑-心中有一个梦想

发自内心微笑最为可贵

随时确认镜子里的自己

时刻保持微笑的秘诀

不开窍的营业员

需要掌握顶级奢侈品常识

凡事要遵循先来后到

试用商品基本常识

提高综合素质的6种意识

销售业绩取决于销售能力

必须具备的6种意识

第五模块 顾客投诉预防及应对方法

投诉的前期处理尤为关键

无理要求返还大衣的货款的顾客

投诉的根源是需求未被满足

投诉处理的基本技巧

表达诚意的方法

及时应对是解决问题第一步

要倾听顾客把话讲完

当顾客要求请负责人时

避免引起不必要的投诉

