

## 《店面营销服务技巧》

### 【课程收益】

- 1、通过培训使学员全面认识销售与服务的关系，提升销售过程中的服务意识、培养阳光健康的服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量。
- 2、将营销服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质。
- 3、提升店面服务工作人员的服务形象。
- 4、提升销售服务过程的沟通技巧，避免沟通误区，从而提升销售业绩。

### 【课程对象】 店面销售人员

### 【课程时间】 2天

### 【课程背景】

您的企业还在重销售产品而轻服务吗？

您的企业还在把客户服务当作受气的工作吗？

您的企业服务理念还停留在“客户是上帝”的初级阶段吗？

您的企业服务人员还在因为客户抱怨而产生消极情绪提出辞职吗？

对于服务类型的企业来说，在对服务进行优质提升培训之前需要先明白一个理念：服务一定不只是口号，而是用一系列的语言和行为所展示出的对客户的尊重、关心、帮助与支持。因此，对于服务类型的企业来说服务人员不只是需要通过简单的微笑和问好来展示自身和企业的服务素质与形象，更多的需要依靠自身对服务工作的正确态度和积极心态以及服务能力来帮助客户解决客户的实际需求。

因此，服务不只是企业的事儿，更是每一个电力营业厅工作人员的事儿。通过企业服务工作人员的意识、心态、礼仪、沟通、及工作能力的培训与提升，切实使企业创建优质服务品质，让每一位客户都真正的高兴而来，满意而归。

### 【课程大纲】

**第一天：服务促进销售——角色认知训练**

**第一章：服务到底是什么？——服务意识强化**

**一、我们到底是卖产品，还是卖服务？**

## **讲授模式：头脑风暴、游戏互动**

- 1、是谁动了你的钱包？
- 2、有好服务才能创造好企业
- 3、服务是什么？销售中的服务体现。
- 4、客户真的是上帝吗？

## **二、销售业绩的提升，关键的是要掌握7大服务“秘诀”**

### **讲授模式：行业案例为主、互动游戏、理论指导**

- 1、10秒钟行为决定你的销售印象
- 2、做销售必备的决心和品质
- 3、卓越销售服务必须的前提准备
- 4、影响销售服务关系的最大忌讳
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润
- 6、销售服务至关重要是创造新服务力
- 7、服务视角决定营销高度

## **第二章：快乐地成功 OR 愤怒地失败——服务心态养成**

### **讲授模式：案例分享、故事分享、游戏互动**

#### **一、我们是某些客户的受气包和委屈蛋吗？**

- 1、请不要再误解服务——服务的真正内涵
- 2、服务始终来自于哪里？
- 3、乐在工作才能和气生财
- 4、好员工带来好顾客

#### **二、把阳光传递给顾客**

- 1、什么是服务心态
- 2、服务心态的提升方式
- 3、想要好心态首先要“变态”
- 4、保持良好心态的方法
- 5、疏导情绪的途径

#### **三、快乐心态——现场体验**

## **第三章：时刻注意自己的销售服务形象——现场演示、讲解**

- 1、销售人员的必备的仪容仪表
- 2、销售人员的应有的销售体态

### 3、销售人员的服务形象禁忌

## 第二天：服务促进销售——角色提升训练

### 第一章：营销服务起始于有效沟通——服务沟通提升

讲授模式：行业案例、游戏互动、讨论分享、理论指导

#### 一、沟通，要从“心”开始——互动游戏

- 1、常见的店面营销人员的沟通心态
- 2、营销人员必须掌握的沟通原理
- 3、与客户沟通时的基本要求

#### 二、沟通，让服务更高效，让业绩更显著

- 1、凡事和客户讲清楚
- 2、让客户参与销售服务工作
- 3、主动与客户交流经验与教训
- 4、互通有无，实现信息共享

#### 三、常见的营销人员沟通障碍

- 1、店面人员障碍
- 2、客户的障碍
- 3、信息障碍
- 4、渠道障碍

#### 四、销售中哪些原因增加了沟通的难度

- 1、和客户背景不同容易造成曲解
- 2、虚假消息蒙蔽人眼
- 3、偏见会让人带上有色眼镜
- 4、经验主义害死人
- 5、情绪会影响人的判断力

#### 五、实用销售沟通的四大技巧

- 1、如何与客户进行眼神沟通
- 2、如何提升销售人员的倾听技巧
- 3、恰当的提问巧妙促进销售
- 4、正确表达有效进行销售沟通

#### 六、如何与不同类型的客户进行销售服务沟通

- 1、考拉型客户特点与沟通的方法
- 2、老虎型客户特点与沟通的方法
- 3、猫头鹰型客户特点与沟通的方法
- 4、孔雀型客户特点与沟通的方法

#### **七、通过观察客户肢体动作破解其内心需求——现场肢体破解**

- 1、对客户手臂的观察
- 2、对客户面部的观察
- 3、对客户腿部的观察

#### **八、销售服务不是一个人的事情**

- 1、我们不是一个人在战斗——团队认知
- 2、我们都是最棒的——互动游戏

#### **总结与考核：卓越服务提升课程回顾与总结**

**考核根据企业需求可分为实操考核与笔试考核**