

课程收益：

- 正确调整导购促销销售人员的观念与心态
- 系统掌握门店导购销售服务的最新技巧
- 变不知道自己不知道为知道自己知道
- 学会主动推荐商品的各种方法并有效化解顾客的异议
- 懂得化不利为有利的重要导购促销销售核心技巧
- 通过提升导购促销销售实战能力最终促使门店销售额的大幅提升！

课程大纲：

一、认识门店导购销售服务

- 1、门店导购销售服务的特性
- 2、我们销售的是什么？
- 3、销售与服务谁更重要？
- 4、我们的工作与人生目标
- 5、导购人员的职业生涯

二、门店导购服务礼仪技巧

- 1、销售从“感觉”开始
- 2、待客十字原则
- 3、亲切招呼
- 4、关心顾客

三、门店导购销售困惑剖析

- 1、为什么人导购员的业绩差距会很大？
- 2、为什么主动热情并不见效？
- 3、为什么好产品顾客就是不认？
- 4、为什么顾客的同行者总是帮倒忙？
- 5、为什么有时生意连续无法成交？
- 6、为什么有些看似聪明的导购人员业绩不如他人？

四、推荐商品的技巧

- 1、被动推荐的几种类型
- 2、主动推荐的方法
- 3、附加推销

五、顾客购买信息的把握

六、不同类型顾客的应对

七、顾客异议的化解

- 1、顾客异议的原因
- 2、顾客异议的机会

- 3、 顾客异议的类型及化解方法
- 4、 化不利为有利的技巧——顾客异议巧妙化解的核心揭密

八、 **FAB 速销技巧**

- 1、 FAB 的关联定义
- 2、 FAB 的重要性
- 3、 FAB 速销技巧的实战运用
- 4、 灵活运用 FAB 说服和打动顾客

九、 **有效处理顾客的投诉和抱怨**

- 1、 分析顾客的投诉和抱怨
- 2、 利用顾客的投诉与抱怨
- 3、 有效处理投诉和抱怨的重要
- 4、 处理投诉和抱怨的六步骤
- 5、 将投诉和抱怨变为生意

十、 **没有结束的生意**

- 1、 生意有没有结束的时候
- 2、 送客的学问

将购物过程变成享受的技巧