

# 柜台销售技巧

讲师：张铸久

## 课程纲要

**【课程名称】** 《柜台销售技巧》

**【课程背景】**

**【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技巧
- ✓ 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

**【课程对象】**

终端柜台销售人员

**【授课方式】**

理论讲解+情景呈现+ 案例分析

**【课程时长】**

1天，6小时/天

## 【课程大纲】

一、认识门店导购销售服务

- 门店导购销售服务的特性
- 我们销售的是什么？
- 销售与服务谁更重要？
- 我们的工作与人生目标
- 导购人员的职业生涯
- 二、**门店导购服务礼仪技巧**
- 销售从“感觉”开始
- 待客十字原则
- 亲切招呼
- 关心顾客
- 三、**门店导购销售困惑剖析**
- 为什么人导购员的业绩差距会很大？
- 为什么主动热情并不见效？
- 为什么好产品顾客就是不认？
- 为什么顾客的同行者总是帮倒忙？
- 为什么有时生意连续无法成交？
- 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**
- 被动推荐的几种类型
- 主动推荐的方法
- 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**
- 顾客异议的原因
- 顾客异议的机会
- 顾客异议的类型及化解方法
- 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**
- FAB 的关联定义
- FAB 的重要性
- FAB 速销技巧的实战运用
- 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**
- 分析顾客的投诉和抱怨
- 利用顾客的投诉与抱怨
- 有效处理投诉和抱怨的重要
- 处理投诉和抱怨的六步骤
- 将投诉和抱怨变为生意
- 十、**没有结束的生意**
- 生意有没有结束的时候
- 送客的学问

**将购物过程变成享受的技巧**