

# 《专业就是竞争力系列课程》

## 【课程特色】

由外至内打造员工的专业形象，让员工因为专业更具有竞争力，成为品牌的代言人，从而更好地服务顾客、达成销售！

## 【学员对象】

中层管理 基层主管 新员工 基层员工

## 【授课长度】

基础课时：5~6 小时

## 【学习收益】

塑造员工专业的形象；  
让员工掌握系统的护肤品知识；  
学会销售环节中的各种技巧，从销售小白成为销售高手。

## 【课程内容】

- 一、《专业就是竞争力——销售人员的形象和礼仪》
- 二、《专业就是竞争力——皮肤基础知识和护肤流程》
- 三、《专业就是竞争力——彩妆知识》
- 四、《销售技巧——接近顾客发现需要》
- 五、《销售技巧——体验促销售》
- 六、《销售技巧——有效沟通》
- 七、《销售技巧——产品的 FAB 和不同类型顾客的销售技巧》
- 八、《销售技巧——成功举办沙龙》

## 【课程大纲】

- 一、《专业就是竞争力——销售人员的形象和礼仪》

\*你就是企业的形象代言人

形象的重要性  
亲切的面部表情  
优雅的行为举止  
得体的交谈方式

礼貌的沟通用语  
着装的重要性  
五种身材  
你的着装  
你的配饰

\*自用的重要性

\*穿插互动练习

## 二、《专业就是竞争力——皮肤基础知识和护肤流程》

\*皮肤结构及保养原理

表皮  
真皮  
皮下组织

\*肤质判断及保养要点

干性  
油性  
中性  
混合性  
敏感性

\*皮肤问题及保养方案

敏感脆弱  
皱纹松弛  
痤疮粗糙  
暗沉色斑  
眼袋黑眼圈

\*护肤流程及产品搭配

日护理步骤  
周护理步骤

\*皮肤知识应用练习

## 三、《专业就是竞争力——彩妆知识》

\*化妆原理

三庭五眼的概念

\*化妆步骤

底妆、眉妆、眼妆、颊妆、唇妆

\*化妆技巧

\*化妆练习

四、《销售技巧——接近顾客发现需要》

\*打招呼

打招呼的时机

打招呼的方法

\*观察接近顾客

愿意交谈的顾客

沉默寡言的顾客

\*观察赞美

观察的要点

赞美的要点

\*询问找需要

询问的方法

限制式询问的好处

\*确认需要

\*穿插互动练习

五、《销售技巧——体验促销售》

\*体验时代的来临

体验的重要性

\*护肤品如何体验

手部体验  
脸部体验

\*体验的步骤

一拉二抹三对比

\*体验的话术

\*连带销售

\*体验练习

## 六、《销售技巧——有效沟通》

\*沟通知识概述

沟通的定义及作用

沟通的重要性

沟通的类别

沟通的原理图

\*沟通的原则和方法

从编码的角度来分析

从解码的角度来分析

从沟通渠道的角度来分析

\*职场沟通

向上沟通要有“胆”

平行沟通要有“肺”

向下沟通要有“心”

非暴力沟通

## 七、《销售技巧——产品的 FAB 和不同类型顾客的销售技巧》

\*FAB 法则的使用

\*FAB 法则的使用练习

\*8 种常见的顾客类型

\*8 种常见顾客的应对方法

\*顾客心理分析

\*不同顾客的案例分析及演练

## 八、《销售技巧——成功举办沙龙》

\*沙龙的重要性

快速实现效益最大化

\*如何举办沙龙

准备、现场、跟进

\*沙龙的邀约技巧

列名单、邀约话术、顾客档案

\*沙龙的准备和配合

观察和分享

\*沙龙的跟进和促成

带动和处理异议

\*沙龙活动练习