



打造卓有成效的销售精英——

金牌店面销售技巧特训

主讲：郑时墨老师

【授课对象】

门店销售人员、导购人员、门店销售管理人员等。

【课程类型】

销售提升，沟通技巧提升，销售素质打造等

【培训形式】

理论讲授 70%、实战演练 25%、案例讨论、游戏 5%、经验分享、答疑等以系统实用训练为目标，精彩案例，感动视频分享、动情小故事，生动演讲，游戏，互动训练等形式；培训现场轻松，活跃。

【培训目的】

- 1、了解成就卓越店面销售人员的素质要求；
- 2、为企业打造具有高素质的店销人才；
- 3、学习留住来店客户的技巧方法；
- 4、学习激发客户购买欲望的销售技巧；
- 5、学习和掌握销售中价格抗拒点的特殊技巧；
- 6、掌握和学习销售过程中的沟通与攻心技巧等。

【课程内容】

第一部分、精英店销人员迈向卓越自我认知

一、时代现状背景认知

- 1、狼与羊的寓言说明什么？
- 2、为什么只有狼性精神才能创造奇迹？
- 3、新时代经济发展对店销人员的要求

二、店销人员的自我认知

- 1、店销人员迈向卓越的五张王牌
- 2、店面销售人员的现象启示
- 3、店销精英的角色认知
- 4、店销精英的七大素质要求
- 5、互动：团队组建，现场分组及精神pk（五分钟）

第二部分、金牌店面“攻心式”销售技巧特训

一、“攻心式”销售技巧的认知

- 1、三位店销人员的销售事例说明什么？

- 2、什么是“攻心式”销售？
- 3、“攻心式”销售的特点和优势？
- 4、掌握好“攻心式”销售技巧的关键

二、“攻心式”店面销售的步骤与策略

- 1、售前阶段
 - (1) 售前准备
 - (2) 迎宾留驻
 - (3) 建立信任
- 2、售中阶段
 - (1) 寻机观察
 - (2) 了解需求
 - (3) 激发打动
 - (4) 解决抗拒
 - (5) 说服成交
- 3、售后阶段
 - (1) 目送再来
 - (2) 服务为王
 - (3) 要求介绍

第三部分、金牌店面“攻心式”销售技巧——售前技巧

一、店面销售前的准备内容

- 1、产品知识和行业知识等的准备
- 2、销售技能的准备
- 3、个人情绪的准备
- 4、店面环境的准备
- 5、辅助工具的准备
- 6、提前专业演练等

二、金牌店面销售“迎宾留驻”技巧

- 1、“迎宾留驻”重要性
- 2、“迎宾留驻”关键点
- 3、“迎宾留驻”话术与技巧

三、建立良好的信赖度

- 1、为什么顾客不会购买？
- 2、信赖度的重要性
- 3、建立信赖度的方法

互动，示范与演示 PK：（20 分钟）

- (1)、各种建立信赖关系方法的现场示范与学员 PK
- (2)、良好信赖度的专业话术训练
- (3)、经典建立信赖度销售视频：买手机（5 分钟）

第四部分、金牌店面“攻心式”销售技巧——售中技巧

一、售中的寻机观察

- 1、顾客消费心理有哪些
- 2、了解顾客行为心理学
- 3、如何透过观察了解顾客内心

二、了解并确定需求

- 1、认识人了解人将无所不能
- 2、了解顾客的内容

3、在沟通中了解顾客方法

大量实操训练互动：

1、扑克牌问话游戏展示与训练（15分钟）

2、问，听，说，观察的实战训练（15分钟）

三、激发打动客户的策略——塑造产品的独特价值

1、塑造产品价值的含义

2、为何要塑造产品的独特价值

3、如何有效塑造产品的独特价值

4、如何对本公司产品进行提炼和塑造

趣味视频：搞笑学习视频：“3G之战”！

互动PK游戏：把冰卖给爱斯基摩人！（30分钟）

四、了解并解除顾客的最终抗拒点（重要单元）

1、对顾客抗拒点的全面认知

2、抗拒点产生如何解决

3、本公司顾客常见抗拒点的针对性解决策略

4、常见抗拒点

(1) 价格、(2) 时间、(3) 效果、(4) 考虑、(5)、不能做主、(6) 没有预算

互动：常见抗拒点解决方案（5分钟）

互动：常见抗拒点的解除训练（15分钟）

五、有关“价格”的抗拒点解决策略（重点讲解和训练）

1、分解法

2、价值法

3、对比法

4、附加法

5、话术法等

六、做好缔结成交工作

1、什么是缔结成交

2、缔结成交为什么这么难

3、如何踢好临门一脚

4、不能成交的原因分析

5、如何克服临门“崴脚”

6、如何识别顾客的成交信号

7、有效缔结的八大技巧训练

8、有效成交的话术训练

9、缔结成交中的谈判说服技巧

互动训练：现场谈判成交演示与训练及PK(30分钟)

第五部分：金牌店面“攻心式”销售技巧——售后技巧

一、承诺提供良好的售后服务

1、售后服务对现代企业的重要性

2、顾客关心售后服务的哪些方面

3、售后服务的种类

4、售后服务的方法

5、售后服务的管理

6、本公司的售后服务分析

7、承诺本公司售后服务的有效话术训练

二、要求重复消费和顾客转介绍

- 1、重复消费和转介绍的威力
- 2、顾客重复消费和转介绍的条件
- 3、要求重复消费和转介绍的方法
- 4、销售结束后的处理
- 5、专业转介绍话术训练

第六单元：课程结束仪式

- 1、重点知识回顾
- 2、互动：问与答
- 3、学员：学习总结与行动计划
- 4、企业领导：颁奖
- 5、企业领导：总结发言
- 6、合影：集体合影