

家居建材行业金牌导购能力提升

【课程背景】

各位家居建材行业的企业家、经销商、市场管理人员，您的门店是否有遇到以下情况：

门店导购上班时兴趣缺缺，对于订单的渴望度不够；
进店客户越来越少，导购只知道等、靠、要；
顾客来到店里逛了一圈就要走，导购只能对着客户的背影兴叹；
面对一言不发的高冷客户，店员不知道如何快速破冰；
产品介绍的天花烂坠，却无法说到客户的心里去；
当天不买的客户往往就白白流失掉了；
店员做销售更多的是靠概率成交，并不能靠自身能力提高成交的可能性；
销售单值较低，店员缺乏卖大单和品牌间连单的勇气和能力；
无法持续服务客户，让客户成为门店的忠诚客户甚至主动转介绍；
同质化的销售思维模式，店员充当了复读机角色；

【课程时间】：1-2天（6小时/天）

【参加对象】：建材家居行业门店导购员、店长、经销商老板

【授课方式】：

头脑风暴、互动游戏、案例研讨、小组竞赛、情景演练、视频分享

【课程收益】：

高端产品顾客购买心理与行为深度分析；
建立系统的高端产品门店销售流程体系；
提供大量的销售实战工具、思路和话术；
颠覆门店销售人员传统的销售思维模式；
专业提升销售人员服务意识和销售技能。

【课程大纲】

第一部分、家居建材行业顾客购买心理与行为分析

一、顾客购买心理与过程分析

- 1、顾客购买决策七步骤
- 2、门店主动营销集客技巧

老客户维护

微信营销

会员管理（隐性渠道）

实战案例：方太电器的老客户维护技巧

二、影响客户购买因素知识

1、了解“顾客知识”

产品知识：品牌知识&品类知识

购买知识：顾客思考的五个问题

使用知识：产品的应用与保养

促销知识：促销的关键在“控制”

自我知识：感性购买&理性购买

实战案例：AO史密斯导购逼单技巧

三、高端产品顾客购买阶段分析

- 1、“一逛”阶段仅了解品牌与产品

- 2、“二比”阶段客户自己的关注点
 - 3、“三买”阶段客户下单心理分析
- 小组讨论:顾客不同购买阶段应对技巧

第二部分:家居建材行业门店销售动作分解

第一步:热情迎宾

- 1、顾客进门就喊贵怎么办?
 - 2、销售中的“逆反原则”
 - 3、个性化称谓让客户感觉被尊重
- 互动体验:NLP沟通法则之“尊重”

第二步:有效开场

- 1、有效开场的6个最佳时机
- 2、有效开场的4种有效方法
- 3、高效赞美客户的5个步骤
- 4、超级赞美不露痕迹13把飞刀

小组演练:互相练习赞美技巧

第三步:识别顾客(黄金三问)

- 1、黄金三问之问需求

马斯洛五层次需求理论

冰山原理:显性需求&隐性需求

挖掘客户隐性需求的三个原则

实战案例:迪士尼店员用一个问题轻松成交

- 2、黄金三问之问时间

判断客户是否当天购买的8个信号

刺激客户提前购买的5招18式

导购员要到顾客电话的6个绝招

实战案例:左右沙发导购员打赌也能成交

- 3、黄金三问之问预算

精确判断顾客购买预算的4个方法

高端客户的分类与跟踪技巧

门店小单转大单的8个实战技巧

实战案例:高端实木家具导购王宝打单

- 4、识别顾客行为风格

沙僧(和平型)顾客特点与应对技巧

猪八戒(活泼型)顾客特点与应对技巧

孙悟空(果敢型)顾客特点与应对技巧

唐僧(完美型)顾客特点与应对技巧

- 5、识别购买决策中的关键人

实战案例:四步搞定不配合的参谋

第四步:引导体验

一、顶尖销售高手沟通技巧

- 1、销售冠军“奔驰”能力模型

实战演练:销售思维模式训练“会说是的”

- 2、销售沟通如何讲故事拿订单?

导购员讲故事的六种情境

导购员讲故事的四个角度

实战演练：每个小组讲一个公司的品牌故事

3、销售沟通如何设计销售问题？

问题的形式：开放式问题&封闭式问题

问题的目的：SPIN 顾问式销售经典四步

问题的感情色彩：四种方法让问题中性

实战演练：针对门店中的销售困境如何提问

4、销售沟通五大高效倾听反馈技巧

案例分析：兰蔻导购员轻松搞定退单客户

二、销售沟通专业产品演示技巧

1、心法：产品介绍四个层次

2、说法：FAB 法则&8 种语言风格

3、身法：情景演示&对比演示

实战演练：“金牌”+“猎狗”演练产品 FAB 卖点

第五步：异议处理

1、顾客提出价格异议的真实原因

2、轻松处理价格异议的 3 套话术

案例分析：胡敏霞卖灯

第六步：电话跟进

1、电话跟单的五步标准话术模板

2、吸引顾客再次上门的 5 个电话内容

3、吸引顾客再次上门的 4 条短信

4、微信跟单“三不”原则与发红包

案例分析：TATA 木门马晓跟单技巧

第七步：专业成交

1、识别顾客购买的 5 个语言信号

2、识别顾客购买的 10 个动作型号

3、狼性销售主动逼单 10 个法则

4、开单以后门店导购必做 6 件事

案例分享：金伯利钻石导购王娟主动成交法

第八步：快乐送宾

1、三句话让顾客买得高兴

2、一个请求让顾客愿意转介绍

案例分享：王姐的十八里相送

第三部分:销售情景实战演练（如果需要演练，课程至少需要 1.5 天）

1、情景演练场景（也可以由企业结合自身问题进行收集后，组织演练）

情境 1：顾客承认公司产品好，但是觉得价格太贵了想要回家再商量一下,怎么办？

情境 2：顾客坚定地说网上的价格比你们便宜多了，我打算去网上买了，怎么办？

情境 3：顾客在前期活动中预交了定金,但是现在来到门店要求退掉定金，怎么办？

情境 4:顾客夫妻两人店,女顾客对某款产品比较喜欢而男顾客不喜欢,两人吵架了,怎么办?

情境 5:顾客进门一言不发,我们该怎么办?