

《门店导购实操》

课时：2 天（每天 6 小时）

主讲：曹恒山（曹大嘴）

授课 13 年 资深实战派销售培训专家

门店销售培训专家

全国百强老师

十大销售培训师

中国高级注册培训师

国家二级心理咨询师

美国 NGH 催眠师

全国优秀青年经管作家

江南大学商学院企业家辅导员

无锡作家协会会员

【老师主要著作】

《林妹妹升职记》、《享受拒绝》、《谁懂客户谁拿订单》、《销售这样说才对》、《我适合做销售吗》等等。

【选择曹老师的四大理由】

1、经验丰富

曹老师有着长达 13 年的讲课经验，曾为 400 多家企业授课、其中 31 家企业担任常年咨询顾问辅导老师。（相关行业：无锡东方汽车城各 4S 店店长精英

持续培训、徐工旗下工程机械渠道代理富力达各车辆销售门店全年辅导培训、商业大厦店长培训、上海红蜻蜓皮鞋全国店长导购轮训、恒泽堂女性产品专卖店店长培训、九州医药连锁店长培训、蜜蜂瓷砖导购销售技巧等等)

2、风趣幽默

曹老师主张“快乐学习”，课堂没有填鸭，只有是欢乐、活泼、游戏、故事、讨论及情景演练，使学员在轻松幽默的氛围中学习，让学习过程快乐而有趣。

3、实战接地气

曹老师是一线销售出身，还曾任服装导购员，又担任多家企业管理顾问和团队教练，因此手里的案例丰富，课程内容大多都是学习后马上就能运用到工作中去的“干货”，而且课堂中曹老师会安排很多模拟练习。

4、学员评分高

由于曹老师课程“干货”接地气又风趣幽默，所以课程满意度非常高，学员平均打分在 97 分以上。

【上课守则】

每个人都是主角

放下一切，尽情参与

只有你要，你才会得到

影响别人学习就等于犯罪

给别人掌声就是给自己掌声

【课程大纲】

序章、团队建设

第一章、金牌导购的巅峰心态

第二章、金牌导购的现场沟通策略（重点）

第三章、门店绝对成交技巧（五步法）

第四章、导购礼仪与陈列

前言

故事：打乒乓 成功=正确的方法+持续的努力

学习的终极目标是什么？

序章、团队建设

互动暖身游戏

分组：

- 1、选出组长
- 2、队名、队呼

两天课程将以小组为单位进行比赛，包括课堂提问回答、小游戏、案例研讨、角色扮演等互动进行分数奖励，最后决出优秀团队。

第一章、金牌导购的巅峰心态

一、改变自己

如果你仍然用过去的方法做事将得到跟过去一样的结果。——曹恒山

智力游戏：举手举脚

讨论 寓言故事“移山大法”

销售精英要从改变自己的错误开始

改变：错误的心态+错误的方法

哲理故事：沙子与珍珠

要有敢于认错的态度

早知道=晚了 我以为=黄了 早知道+我以为=完了

二、永不抱怨

团队游戏 PK：齐眉棍

课堂讨论：从游戏中感悟到了什么？

影响团队

硅谷禁书之精髓——“吸引力”法则

向日葵法则

智慧故事：三个老鼠偷油

分享？找理由、找借口的“好习惯”

提倡：紫手环运动

带上紫手环，告别找借口。

提升耐挫力 AQ（逆境商）

故事：拳击教练

没有逆境商，就没有智商和情商的用武之地，因为你连客户的面都见不到！

《享受拒绝》

你要感谢拒绝，因为正是拒绝帮你赶走了竞争对手。——曹恒山

机会都是产生在抱怨的地方。——马云

三、价值心态

（一）、请给我结果

小张买书的案例

任务不等于结果，苦劳等于无劳。

忙碌≠成效

要的是什么？结果 结果导向法则

我们来实践一下：

1、你的工作任务是什么？

2、要的结果又是什么？

(二)、找到自己的价值

老板为什么要付你薪水？

你什么时候会被“退货”？

割草工的故事

(三)、请做需要做的事

Please Don't Just Do What I Tell You! Do What Needs to Be Done!

——鲍伯·尼尔森

第二章、金牌导购的现场沟通策略

1、有效发问

1) 选择式提问技巧——

选择式开场（顾客进店）、

选择式沟通（挖掘需求）、

选择式成交（二选一法，跳过了“要还是不要”）

2) 反问技巧

故事：拂晓就撤退

案例：连锁店

反问目的：

深挖需求、防止自以为是、找出购买动机

反问的步骤

反问的标准话术：

3) 给答案技巧

人类都是强大的纠错机器！

跟 FBI 学沟通心理学

现场角色扮演

4) 以问收尾技巧

课堂模拟练习 角色扮演

经典案例分享：卖李子

讨论：从案例中看到了什么？

2、赞美技巧——让客户飘飘然

PMP 法则

赞美的六个技巧

互动：现场找出同学的赞美点

3、聆听技巧——充分发掘客户需求

聆听的八个关键策略

现场互动：A/B 角色扮演 聆听练习

4、共情技巧——引发客户的情绪共鸣

5、仿效技巧——找到与客户共同点

6、肢体语言

通过肢体语言帮助提升语言的魅力

通过客户的肢体动作识别客户的真实心理

通过客户的微表情识别客户的真实心理

第三章、电话邀约进店

1、电话前的准备

机会永远留给有准备的人

心态的准备

话术的准备

名单的准备

2、邀约话术设计

设定理由+选择式缔结

理由的设计——思考：客户为什么要见我？

用时间缔结、用地点缔结、用目的缔结

成功案例分析 课堂模拟练习 A/B 角色扮演

3、邀约成功后的工作

4、邀约失败后

5、课堂练习：实战邀约你的客户

案例：王经理是如何成功邀约李总的

分组角色扮演 A/B 角色互演 课堂分享与点评

6、二次邀约

第一次接待后的伏笔

二次邀约的话术

7、微信开发客户技巧

(1) 如何从 QQ 中导入客户

(2) 如何拥有更多的微信朋友

人脉=财脉

(3) 如何在朋友圈中发布消息

(4) 发布消息的时间段和频次

(5) 如何通过微信维护客户

第四章、门店绝对成交技巧（五步法）

第一步、问候搭讪

1、开场技巧

开场话术

2、搭讪技巧

3、破冰技巧

破冰——打破顾客身上的“坚冰”

1) 微笑技巧

现场训练微笑三步法

筷子微笑练习技巧

2) 幽默技巧

如何讲段子

讲笑话大赛

如何巧妙破冰？

课堂练习

A/B 角色扮演

选一个陌生顾客进店的场景模拟接待开场。

A 扮演顾客，B 扮演店员

第二步、挖掘需求

销售成功的四大要素：需求、购买力、拍板人、信任

1、获取第一需求

2、通过反问挖出需求背后的动机

课堂练习

A/B 角色扮演练习

B 扮演客户，A 扮演导购

选 2 个需求进行反问，挖出需求背后的原因

第三步、产品说明

前提：详细了解了客户的需求

1、三果说明法

效果、成果、后果

2、FBI 销售法

(1) 特点(**F**eature)：“因为……”

(2) 好处(**B**enefit)利益：“从而有……？”

(3) 证明 (Illustrate) : 举例说明……

3、比较说明法

4、讲故事技巧

5、互动技巧

6、报价技巧

三明治报价法

课堂练习：A/B 报价练习

第四步、解除抗拒

如何应对客户抗拒？

如何应对讨价还价

客户的任何抗拒都等于在问我们一个问题。

1、重新框视法——把客户的抗拒进行转换

2、抗拒解决的终极武器——平行架构法

课堂分组练习 分享与点评

第五步、缔结成交

成交的关键不在于成交本身，而在于能否抓住成交时机。

1、杀单技巧

又称为“逼单法”

逼单的目的——逼出抗拒

汽车 4S 店的超级营销技巧——轮杀技巧

一杀、二杀、三杀……

团队协作成交成功率是单兵作战成功率的 2.5 倍！

课堂练习：轮杀练习

2、“将军”成交法

解决客户的反悔

3、短缺策略

销售心理学——得不到的是最好的！（饥饿营销）

短缺策略的三个步骤

课堂角色扮演

4、从众策略

牧群理论

从众策略的实施步骤

5、连带销售

故事：世界上最伟大的营业员

蚕食法

案例：会谈判的女儿

6、分解报价法

7、比较策略

卖饼干的故事

8、假设成交法

9、“起死回生法”或“门把销售法”

第四章、导购礼仪与陈列

一、导购礼仪训练

1、自身穿着与形象礼仪

营销人员的第一份投资——服装

2、形体礼仪

1) 优雅站姿

2) 行走礼仪

3) 坐姿与蹲姿

3、接待礼仪

迎宾礼仪

问候礼仪

送客礼仪

4、社交礼仪

1) 握手细节

2) 交换名片

3) 自我介绍

4) 介绍他人

5) 电梯礼仪

6) 接待礼仪

7) 入座的先后

二、门店陈列

1、陈列的色彩与灯光

2、入口的陈列注意

3、橱窗陈列

4、展柜的 123 陈列技巧

推荐课程：

《潜能激发》——训练厚脸皮和企图心 1 天

《打造狼性销售团队》——销售门店和团队的管理技巧 2 天

《会议营销》——提升会销组织与承办能力，提升现场团体成交业绩 1-2 天

快乐学习、快乐工作、快乐生活！

备注：

- 1、上课将会分组，每一组都会计分，包括 PK 游戏、上课回答问题、积极互动都会加分，上课不守纪律、玩手机、迟到等都会减分，最后将奖励优胜团队。
- 2、课程结合互动拓展室内游戏，不仅激发团队激情，还提升课堂效果。
- 3、上课将结合授课和互动演练角色扮演，让学员在课堂上就能掌握一些基本的销售技巧，今天上课，明天就能使用到成交中去。