

# 《金牌店长》

## ——门店店长的实战管理与沟通技巧

### 【授课时间】

2天（每天6小时）

### 【授课对象】

门店经理、店长、储备干部

主讲：曹恒山（曹大嘴）

授课12年 资深实战派销售培训专家

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。

## 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，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%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

### 【课程目录】

第一章、团队建设与激励

第二章、态度决定一切

第三章、门店服务礼仪

## 第四章、沟通技巧（销售与管理核心技巧）

### 第五章、电话邀约技巧

### 第六章、门店接待与成交五步法

### 第七章、门店管理技能

## 【课程大纲】

暖身破冰：手语操——高奏凯歌

故事：打乒乓 成功=正确的方法+反复的练习

学习的终极目标是什么？

## 第一章、团队建设与激励

互动暖身游戏

一、分组：

- 1、选出组长
- 2、队名、队呼、队歌、团旗
- 3、团队风采展示 PK

二、团队 PK 小游戏

游戏：总裁风暴——体验领导的艰辛与感恩心态

## 第二章、态度决定一切

态度改变，习惯跟着改变；

习惯改变，性格跟着改变；

性格改变，人生跟着改变。

所以说：态度决定一切

故事：从一个结巴到演讲大咖的故事

## 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、阳光心态

向日葵法则

吸引力法则

在工作中如何获得阳光心态？

AQ 耐挫力 逆境商

《享受拒绝》

### 四、坚持不懈，勇攀高峰

荷花池开花的试题

销售精英=坚持+努力+技巧+运气

越努力越幸运。

成功之路就好比踩脚踏车，不是继续前进，就是摔倒在地。——乔·吉拉德

享受拒绝

## 第三章、门店服务礼仪

### 1、微笑礼仪

微笑是沟通中强有力的武器

微笑也是服务礼仪的关键

三个步骤训练亲和力极大值的微笑

不会微笑是因为脸上的笑肌不发达

“筷子微笑练习法”

2、站姿

练习：标准站姿

3、坐姿

4、导购话术

#### 第四章、金牌店长的高级沟通策略（七种武器）

1、有效发问技巧——破冰与获取客户需求

1)选择式提问技巧——选择式开场、选择式邀约、选择式成交

电话邀约技巧——选择式缔结

2)反问技巧

案例：连锁店 故事：拂晓就撤退

反问的好处

反问的基本话术

A/B 互助小组演练 反问

3) 给答案技巧

向 FBI 学沟通

如何获取客户的预算

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

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

**互动：**现场找出同学的赞美点

## 3、聆听技巧——成为客户的私人心理咨询师

成为良好倾听者的 8 项秘诀

三秒钟法则

## 4、仿效技巧——瞬间产生好感，拉近距离

NLP 之精华——仿效

人以群分，物以类聚

## 5、共情技巧——销售心理学

共情的概念

共情的目的——拉近客户距离，达到破冰的效果

共情的话术练习

## 6、肢体语言

肢体语言的种类及应用

帮助成交的肢体语言

游戏：跳大绳

互动练习：无实物练习

读心术——从客户的肢体语言中读出客户的心理

## 第五章、门店客流导入

### 一、电话邀约

#### 1、要为电话邀约准备什么？

机会永远留给有准备的人

## 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

案例：小王成功邀约李阿姨参加活动

4、如何解决客户“忙”的借口

## 4、邀约失败后

拜访客户前要打的电话

## 5、课堂练习：实战邀约你的客户

**分组角色扮演 A/B 角色互演 课堂分享与点评**

## 6、微营销技巧

发布朋友圈的时机

如何通过微信做客户导入

如何用微信产生客户黏性

## 第六章、门店成交技巧

### 第一步、搭讪破冰

#### 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”

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

## 二、老客户转介绍

转介绍技巧

客户在哪里？——老客户身边

转介绍的流程

转介绍话术

新客户现场转介绍

老客户回访转介绍

没成交客户转介绍

## 三、微营销技巧

如何增加微信好友

发朋友圈的技巧和时机

如何使用公众号

服务号与订阅号的区别

## 四、发宣传单

宣传单的制作

发宣传单的时机和地域

发宣传单的话术

## 五、营销策划与宣传

营销口号的设定

产品定位与服务定位

如何选择广告平台

### 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和病情

1、三果说明法

2、价值说明法

特点+结果=价值

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

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

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”

## 第七章、门店管理技能

### 一、表扬的能力

赏识管理

如何赏？

一分钟表扬

ABC 法则

如何识？

士为知己者死，如何识别各种材质的员工，并应岗适用

## 二、批评的能力

批评也是一门艺术

一分钟批评技巧

## 三、目标激励

店长不仅激发自己，更重要的是激发团队

羚羊带领一群狮子 VS 狮子带领一群羚羊 谁胜？

### 1、为团队成员设定人生目标

制作“梦想板”

### 2、设定工作目标

### 3、目标分解

### 4、目标达成工具：

#### 1) 切香肠法

#### 2) 大数法则

#### 3) 日清表

## 四、开会的能力

开晨会的重要性

为什么要站着开晨会

开晨会的流程

课堂练习

如何开周会

如何开“复盘”会议

联想集团的成功，一半依赖于“复盘”

## 五、树立威信

威权≠威信

公司给的权力不等于威信，威信是自己创造的

如何获得威信

## 六、教练式管理

每一位店长都要成为优秀的“教练”

### 1、教练式提问

教练式领导核心技巧：发问

发问的目的是：启发被教练者找到解决问题的方法。

### 2、暗示技巧（催眠）

故事：心理学教授的一张神秘名单

### 3、启发

教练式管理与普通管理最大的区别在于——

普通管理者会告诉下属如何做，而教练式领导启发下属自己找到解决方案。

## 七、招聘与面试导购员

如何设计招聘启事

现场招聘的技巧

发布招聘广告

挖脚技巧

面试技巧

性格测试表

面试看什么？问什么？

面试问题导入

新员工培训

课程结束，曹老师将预留 15 分钟的课堂提问。

## 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、如果是两天以上的课程，将结合互动拓展室内游戏，分组进行 PK，并游戏中收获道理，不仅激发团队激情，还提升课堂效果。
- 3、如果是浓缩为一天，主讲沟通和门店管理两章。
- 4、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。
- 5、还有其他“催眠式销售、销售性格力、时间管理、销售团队的管理、如何招聘销售人才”等课程可以选择。