

《POPSCOSE》

--新零售时代店铺拜访技巧

关家驹

【课程背景】

一家家零售店面，是我们品牌、产品甚至企业价值能够迅速送达消费者心中的细胞，细胞的健康和活力，决定了我们的铺货率、曝光率、周转率、MS、AOS，甚至决定着品牌和企业的生命。产品同质、市场同质严重的今天，唯一不可复制的就是我们面对千万家零售店面的销售态度，这个态度就是我们奔波在大街小巷的业务人员，以什么样的销售管理方法面对这些零售店面，你给予他们活力，零售店回馈你盈利，你给予他们温度，零售店回馈你的就是市场的深度！

课程将零售店铺拜访销售管理过程的关键技能进行模块化的呈现，用每一个阶段的成功来推动整体的销售成果化，每阶段的销售动作从流程化、标准化、逻辑化上着眼，从销售的人际能力（望闻问切）提升着手，提升学员完整和全面的销售技能。

【课程收益】

- ◇ 构建新零售背景下零售店铺科学化、流程化、逻辑化的拜访流程
- ◇ 理解销售人员零售店拜访流程的关键动作的作用
- ◇ 掌握“望闻问切”的零售店拜访的人际沟通能力
- ◇ 运用关键的目标管理、拜访管理、固化销售动作，拉动销售业绩

【课程特色】

科学的零售店铺拜访流程与工作坊结合，具像案例分享，赋能于实践、实战

【课程对象】

零售店铺管理者、销售经理、零售销售代表

【课程时间】 6小时

【课程大纲】

一、课程导入

【案例教学】宝洁与康师傅的成功

启示：渠道是零售业健康的血管，店铺是零售业生命的细胞

二、准备才是你销售的开始（P）

1、准备的内容和标准

- 产品---价值---信任
- 区域市场的准备（SWOT）
- 拜访目标的准备（SMART）
- 拜访时间的准备（四象限）
- 拜访礼仪的准备
- 拜访心理的准备

三、零售店面的“望闻问切”（OP）

1、观察的力量

➤ 观察是你获取客户信息的手段

➤ 辅助你决策的有效帮手

2、听出弦外（内）之音

➤ 真实成人世界

➤ 客户倾听的心理准备

➤ 客户倾听与角色置换

➤ 黄金静默

3、问到点子上

➤ 会聊天≠会提问

➤ 你的零售店拜访提问清单 workshop

➤ 暖场类问题的功效

➤ 确认类问题的目的与方法

➤ 现状类问题的逻辑与结构

➤ 期望类问题的内容与方法

4、呈现的价值优势

➤ 你还要走在拼价格的死路上吗

➤ 建立价值标准才是王道

➤ 呈现原则--SPAR

➤ 哪里出了问题？Workshop

四、库存的管理(S)

1、压库存与建议销售

➤ 零售店的“通”是核心

➤ 想解决库存，你必须自我革命

➤ 周转率和合理库存的“姻缘”

➤ 用你的答案解释你的问题

五、你的建议和帮助 (C)

1、零售店也需要专家

➤ 他们也不知道该怎么办

➤ 一个专家就是零售店终身的伙伴

➤ 陈列与培训不可操之过急

六、获取订单是关键 (O)

1、一个有价值的拜访必须获得订单

➤ 企图心来自你对生理的渴望

➤ 培养零售店的买进习惯

➤ 正确的解决库存与买进的关系

七、总结与评估(SE)

1、总结就是下次拜访的行动标准

2、客户真正的满意是多次复购和转介绍

3、有效管理客户期望

4、评估的两个黄金标准

八、课程内容总结与回顾