

企业的终极目的是赢利，而终端就是企业做好市场的资本

# 《一招制敌》

--- 讲师：王东 老师

## 【课程背景】

为什么有的导购面对顾客时能滔滔不绝，快速成交？

而有的导购则对顾客的提问显得无助而茫然不知所措？

为什么有的导购每天轻轻松松却业绩优秀？而有的人则费尽口舌仍然不如人意？

这都是因为企业没有能够为销售一线的人员提供强有力的培训支撑，导致销售人员不具备专业的销售技能，不能真正知晓顾客的消费心理，从而在面对顾客时不能有效推进销售进程

导购的专业技能通常严重制约着店铺的业绩提升，而让每一名导购都具有扎实的销售基本功则是每一个企业必须要面对的现实问题。

## 【课程简述】

《一招制敌》课程共列举了 50 个在零售终端中每天都可能会遇到并且让导购非常头疼的问题，课程将在店铺中发生的现象做为突破口，以顾客的需求为导向，把导购的沟通能力做为核心、深入而详尽的剖析了导购应对错误的原因所在，揭示顾客在卖场中发生的语言、行为背后的消费心理活动逻辑，并给出应对此类问题的相应解决策略与正确的应对语言结构，

## 【课程收益】

通过参加此课程，销售一线人员将学习到：

顾客语言及行为背后所隐含的消费心理动机

错误应对之所以发生的根本原因

正确的销售应对策略及语言技巧

这是一堂完全来自于实战内容的课程，真正做到了让销售一线人员出了教室

的门、进了店铺门就能用得上，并能够在销售实践中自发的发现和总结经验、模式，将极大地提升销售人员的销售信心和业绩，为公司的销售增长贡献其不曾焕发出来的力量。

**【课程对象】** 督导、店长、导购

**【课程周期】** 1天（6小时）

**【授课方式】** 授课+现场互动+店铺指导

**【课程大纲】**

## 一、破冰试水——如何拉近你与顾客的距离

- 1、导购热情地接待顾客，顾客却冷冷地回答“我随便看看”时，你该怎么办？
  - 2、导购建议顾客试穿，可顾客却无动于衷，不理不睬时，你该怎么办？
  - 3、顾客很喜欢某件商品而陪伴者却说，很一般，咱们再转转吧时，你会怎么办？
  - 4、顾客很喜欢试穿的这件衣服，但是被闲逛的顾客顺口否决了时，你该怎么办？
  - 5、听完导购介绍后，顾客什么话都不说，转身就走时，你该怎么办？…
- …

## 二、化解危机——怎样处理服装的穿着问题

- 1、顾客说：算了吧，别安慰我了，这件衣服我穿起来太难看了时，你该怎么办？
  - 2、顾客表示：这款衣服的颜色不大适合我时，你该怎么办？
  - 3、顾客说：“这件衣服怎么穿起来这么紧呢？”时，你该怎么办？
  - 4、顾客说：“你们的衣服穿上后怎么都感觉怪怪的！”时，你该怎么办？…
- …

## 三、良心品质——应对顾客对服装品质的质疑

- 1、顾客很喜欢某款纯棉的衣服，询问是否会褪色、缩水、起球
- 2、去年的旧款又拿出来当新款卖，被顾客认出来

- 3、你们这种面料的衣服还有没有其它款的
- 4、这件衣服这么贵！做工可不咋地呀！瞧瞧，里头还有线头呢！
- 5、如果这件羽绒服有小绒绒出来怎么办？……

#### **四、价格大战——这是我心中永远的痛**

- 1、你们和 XX 品牌的质量差不多，怎么价钱贵这么多
- 2、XX 品牌和你们的质量差不多，但价格比你们便宜多了
- 3、我是诚心想要，你再便宜点，我就买了
- 4、顾客试穿后很满意，但在询问价格后就不买了……

#### **五、折扣促销——想说爱你不容易**

- 1、你们的衣服这么贵啊，可以打几折呢？
- 2、我不要什么赠品和积分，你们把它直接换成折扣抵给我吧
- 3、买一件不打折？我要买两件呢？……

#### **六、胜者未必能称王——合理处置顾客投诉**

- 1、顾客购买金额达到 VIP 办卡标准，我们要求顾客填写资料时，顾客拒绝
  - 2、顾客投诉商品很贵，但有起球、缩水、洗涤掉色等问题
  - 3、购买商品后，顾客却因非质量问题要求退货
  - 4、顾客投诉商品问题，大吵大闹，不达目的誓不罢休
- ……

**帮助您企业提升，令您的企业更具市场竞争能力，是我们共同的责任！**