

门店销售与服务“七步”曲

一、课程时间：1天

二、培训目标

- 1、通过培训使员工形象、个人举止、对客户服务技巧方面达到标准要求，满足客户的期望值，增加客户满意度。
- 2、通过培训使员工了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态，提升员工的职业化素养，提高工作效率。
- 3、通过培训帮助员工顺畅服务流程，明确标准，提升企业竞争力。
- 4、通过培训为企业树立更优质的形象，提升销售技能与业绩。

三、课程大纲

第一讲 阳光销售心态塑造—四人心态

员工心态决定服务质量与销售业绩，决定影楼发展。

当我们面对客户时，应该具有：

- | | |
|-----------------------|------|
| 一、大人心态 - 像喜欢孩子那样喜欢客户！ | 二、 |
| 男人心态 - 像喜欢美女那样喜欢客户！ | 三、强 |
| 者心态 - 像喜欢老人那样喜欢客户！ | 四、商人 |
| 心态 - 像喜欢金钱一样喜欢客户！ | |

五、对待客户的黄金法则：

想赢就先付出——投资心态（不付出超人代价，不会有超人成绩）

想胜就先帮助——帮助心态（对待客户要用心帮助、而不是花招）

合作是省时间——共赢心态（速度、快，不要浪费你我时间）

爱你就要求你——孝子心态（强迫、要求、催逼是因为我爱你）

六、四人心态的核心：每一个别人都是最好的别人，而自己是最好的自己！

第二讲 门店销售技巧“七步曲”

一、企业的价值观

二、现在客户与五年前客户的期望对比

三、一个满意顾客和一个不满顾客的不同作用

四、正确认识客户：客户是企业生命的源泉，没有客户，就没有我们的发展。

五、服务人员应具备的素质和能力

1、对服务有深刻的理解

2、对门店有全方位的了解

3、人际交往能力和技巧

4、良好品德与精神：正直、诚实、换位思考、团队精神、主人翁意识等。

六、服务的四个层面

服务流程—完整；服务质量—达标；服务态度—端正；服务境界—感动

七、销售的“七步曲”

第一步:打开店门，热情微笑迎接；或为客人开门，并遮挡阳光，以示尊贵与尊重。

第二步:进店打招呼(亲切招呼)

技巧：**1、自我介绍：**向客人作自我介绍可拉近彼此之间的距离。

2、打破沉闷：打开话题或称赞客人。

3、商品迎客：直接向客人介绍产品。

4、开放式问题：有什么可以帮你？

5、留意身边的客人。

第三步：留意客人需要(关心客人)

眼 →留意客人翻看之产品及徘徊地方

耳 →细心聆听，尤其客人与朋友的互相倾谈

口 →开放式问题/引导客人讲出心中所想

第四步：产品介绍 (**FAB** 诚意推荐)

- 强调好处

- 示范

第五步：解决客人的犹豫不决

技巧：**1、是，只不过，YES/BUT：**先认同客人之论点,再带出产品的优点。

2、有什么疑问呢?我可以帮你(开放式发问)

3、你担心些什么呢：强调好处；提供售后服务

4、选择技巧

第六步：完成交易及附加推销

技巧：1、留意购买讯号的出现

语言 – 我要这个套系/我订了可下月为女儿…

非语言-点头

2、尝试达成交易，可运用：

→ 直接问：我帮你刷卡/我帮你填写订单

→ 建议：多订一套可获__折

→ 想当然：现在买了,今天可及时参加…

附加推销：配件/推广/送礼…

第七步：美程服务或为客人开门。

礼貌用语：再见、欢迎光临等，送别客人。

八、工具：门店七步曲评分表

九、互动：运用四人心态并按照销售七步曲进行角色扮演 PK。

如何训练你的微笑——微笑让你充满阳光

1、微笑服务及微笑训练

2、微笑与第一印象

3、关于微笑的思想训练

第三讲 客户价值

一、什么是客户？

我们的衣食父母；是越用越多的资源；是我们商业回报的来源。

二、什么是客户价值？——是非业务价值！客户价值是执行的动力与方向。战略上，是百年基业的根本。

三、怎么做客户价值？

敬畏客户，超越客户价值期望，让客户感动。——内心

在保证自己公司基本利益的前提下，满足客户需求，超越客户期望。

——行为

三大方法：新增法、排除法、递进法。

四、客户价值的修炼

- 1、你的客户是谁？
- 2、上周为这些客户做了哪些工作？
- 3、这些工作的结果是什么？
- 4、本周准备做什么事感动客户？
- 5、内部客户价值

只有内部客户价值，才会有真正意义上的外部客户价值。

第四讲 服务礼仪

真实瞬间：人与人接触的第一感觉

礼仪带给你机会：礼仪是你成功之路的秘密武器

礼仪让你的心情更加亮丽

一、礼仪就在你身边：礼仪的作用及礼仪的两个基本原则

二、职场行为规范礼仪

- 1、标准站姿讲解与训练

- 2、标准坐姿讲解与训练
- 3、标准走姿讲解与训练
- 4、引领礼仪讲解与训练
- 5、接待礼仪——迎接礼仪、送别礼仪。

三、服务礼仪中的语言魅力

- 1、语音语调语气音量的把握
- 2、待客三声：来有问声，问有答声，走有送声。
- 3、规范礼貌用语与禁忌。
- 4、真诚的赞美
- 5、善于利用态势语言：表情、眼神的修炼

四、微笑礼仪训练