

《店面销售实战技能提升》

主讲：吴兴波

课程背景

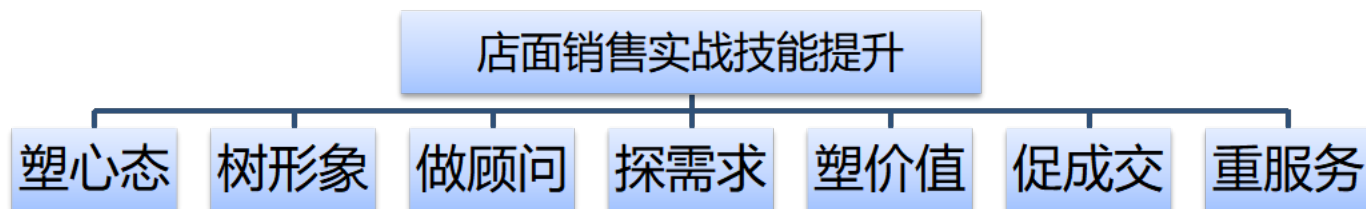
销售是店面的生命线，是店面的命脉，是店面的重中之重，直接关系到店面的生死存亡！
为什么店面客流量不大？客户在哪里？为什么没有人进店？
为什么客户进店留不住？留住了又不能成交？轻轻的来又轻轻的走，没有留下一块钱？
为什么店面总是搞活动赚吆喝，搞了没效果，有效果没利润，不搞没人气，该怎么办？
为什么店面做了很多年，却总是踏步不前？到底是哪里出错了？
电商时代冲击实体店，线上线下如何结合，如何与同行竞争，如何快速提升业绩？
如何调整导购员销售心态？导购销售不好没信心，业绩太好又欺客，如何解决？

课程对象 全体店面销售精英/销售主管/销售经理/店长/老板等

课程形式 实战讲授/互动问答/案例分析/现场讨论/模拟训练

课程时间 2天（每天6个课时）（时间分配：实战讲授60%，实战训练20%，调整纠偏20%）

课程架构



课程纲要

课程引言：

1. 为什么店面客流量不大？客户在哪里？为什么没有人进店？
2. 为什么客户进店留不住？留住了又不能成交？轻轻的来又轻轻的走，没有留下一块钱！
3. 为什么店面总是搞活动赚吆喝，搞了没效果，有效果没利润，不搞没人气，该怎么办？
4. 为什么店面做了很多年，却总是踏步不前？到底是哪里出错了？
5. 电商时代，线上营销与线下门店如何结合，如何与同行竞争，快速提升业绩？

案例分析：老王店面由亏转盈的销售设计与执行给我们带来的启示

第一部分：销售人员心态塑造-进店决定结局

1. 正确看待销售问题、销售困难和销售挫折
2. 销售就是毅力、就是忍耐、就是孤独，发现销售机会和成长机会
3. 销售中没有失败，唯一的失败就是你选择了放弃
4. 把“销售”销售给自己，把自己销售给自己，让销售回归真实
5. 浓厚的销售兴趣、持续的销售激情，坚定销售信念、超凡销售自信
6. 积极的心态，销售中的每份努力都会得到倍增的回收

小组分享：销售压力大心态不好时该如何调整？

第二部分：树立心理第一印象，我们永远没有第二次机会

1. 职业、专业，有自信的第一印象
2. 站有站姿，穿着打扮符合销售礼仪
3. 运用赞美的力量，接受、认同和赞美
4. 仪容仪表得体，第一句话、第一面、第一印象
5. 运用品牌的力量，品牌的销售价值与作用
6. 化反对问题为卖点，以退为进，具体反对问题处理

视频分析：XX的第一印象建立的如何？该如何补救？

第三部分：做客户心理顾问，帮助客户找到他认为最合适的

1. 消费者购买行为分析，购买前行为，购买后行为，购买决策形成的全过程
2. 通过表情分析客户购买层次，通过表情分析不同性格的购买心理
3. 销售之核心感觉，关键时刻关键动作，销售就是为客户造梦
4. 帮助顾客找到合适产品的十大技巧
 - ◇ 技巧一：新的…
 - ◇ ……
 - ◇ 技巧十：顾客一来就问打几折怎么开场

小组讨论：通过案例分析“xx”的当下心理想法来预判下一步的销售走向

第四部分：探寻客户心理需求，让销售事半功倍

1. 探寻顾客的心理需求，用如同取代少买
2. 不连续询问与察看顾客表情相结合
3. 先询问容易的问题，询问客户关心的事情
4. 运用人性的弱点，从客户表情与回答中整理客户需求
5. 善用占有欲，察看顾客表情与马斯洛需求的应用
6. 善用辅助器材，运用第三者的影响力

销售工具：客户问题一览表的提取与答案呈现

第五部分：塑造客户心理期望产品价值，让成交马到成功

1. 察看客户眼神找到客户喜欢的产品
2. 产品特点、优点、好处、证据的互动心理
3. 以客户为中心做好产品优势分析
4. 一针见血的产品卖点介绍 30 秒原则
5. FABE 法则介绍产品
6. 塑造产品价值的四大方法

话术提取：用一句话说出客户需要的方案(产品)价值

第六部分：把握客户谈判心理，快速谈判成交

1. 导购员不能马上成交的原因分析及解决对策
2. 谈判=谈+判，重要的不是谈而是判，谈判两大心理的把握
3. 试水温，看顾客心理，预留让步空间
4. 察看顾客表情捕捉提出成交请求的最佳时机
5. 学会变脸，掌握成交前、中、后不同的营销策略
6. 快速谈判成交的十大技巧，如何报价？如何让步？如何快速成交？
7. 探寻客户心理期望掌握以客户需为核心的价格谈判技巧

视频分析：“值”的底线把控与应用

第七部分：服务总在成交后，客户心理的品牌成长

1. 什么是客户关系 (CRM)，客户关系的定义
2. 从满意到忠诚---客户关系管理
3. 客户满意的五个层次，如何有效处长客户生命周期
4. 服务的策略和技巧，如何在客户面前建立可亲、可近、可信任的第一形象？
5. 规范服务标准，强化服务理念，服务的基本语言
6. 良好的语音、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言
7. 语言清晰度、专业度、亲和力，对事实或感受做正面反应，不要有抵触情绪

分组讨论：如何管理并延长不同生命周期 \downarrow 的客情关系