

店面终端金牌销售特训营

主讲：王哲光

课程背景

终端为王，早已成为不争的事实，源于丝宝与宝洁的终端大战引起终端费用暴涨，各种终端包装武器层出不穷，不管是借助渠道还是自建通路，在接近顾客最后一米的舞台竞争日趋惨烈，超市大卖场、3C 卖场、家电连锁、百货商场、专卖店等都成为各个企业血拼的战场，但无数事实证明，影响终端销量的最关键因素还是人，一个优秀的终端导购能够有效弥补终端资源的不足和企划策略的缺失。

今天的顾客已不能忍受不称职的销售人员，客户有更多的需要和面临更多的选择。客户希望销售人员有深度的理解力和热情，能帮助他们解决问题，并且是有效和可信赖的。销售中最容易犯得错误是终端导购只关心货怎么卖，如何更快的卖，往往忽视了只有真正的用心服务才是最有效的销售利器。不专业的销售人员往往是在“赶走客户”，特别是新入行的销售人员，如果不告诉他们正确的专业销售方法，按照他们自己理解的方法自我发展、自我摸索和探讨，错误的思路形成错误的习惯，也必将产生错误的代价。

一个专业的终端导购要做好销售，专业知识必不可少，强烈的自信心、良好的心态再加上专业的销售技巧（让客户认同的技巧，让客户喜欢的能力，让客户感动的方法），那么销售将无往而不胜！再好的理论不和实战结合起来都是空洞的，有了积极心态、掌握了基本销售技巧的快乐导购，在这个课程中将得到强化训练，把自己从一个单纯的推销员成长为专业的导购顾问，形成职业人士特有的专业、精干、高效的一线服务形象，将公司的品牌价值通过他们传递给客户。

课程目标

- 打开学员心扉，充分调动学员学习热情和对销售工作的热情，认识到只有正确的心态才是做好一切工作的前提；
- 能基本运用沟通、发问、处理客户异议、成交等顾问式销售的技巧，
- 在讨论和演练中体验优秀导购的实战步骤，提高终端导购的分析问题和解决问题的能力，使其成为专业的金牌导购顾问。
- 提炼出本公司产品独有的卖点、买点、话术、服务营销标准，拥有高效沟通能力执行力，从而提高工作效率和提升销售业绩；

- 强烈的目标感、责任心、与企业和谐双赢和对企业感恩的心，具备高度的职业化素质。

授课对象

本课程作为门店、专柜店面销售人员专业销售技巧训练课程，可适用于不同行业从事面对面销售的店长、门店经理、导购、销售代表、客户服务人员等，亦可用于新员工、管培的培养计划。

培训用时

2天（每天6小时）。

授课方式

通过“讲授—演练—分享—点评—感悟—突破”训练法，30%知识点剖析+30%案例研讨+30%演练互动和视频赏析+10%总结、点评、纠偏，使学员在完成一个个任务中体验和成长，改变心智模式，掌握提升业绩所必需的销售技能，从而成为企业需要的金牌导购。

课程大纲

一、成就金牌导购的基石

1、金牌导购的信心基础

- 1) 相信企业之心——了解企业文化与历史
- 2) 相信产品之心——熟悉产品和行业知识
- 3) 相信自己之心——做个好顾问
- 4) 相信价值之心——塑造价值而不是价格

2、金牌导购应有的从业心态

- 1) 激发工作热情——你为谁打工
- 2) 职业还是事业——如何找到工作乐趣
- 3) 全力以赴与持续的激情

教学影片《职业还是事业》

心态突破工具：影响圈与关注圈

- 4) 我是我的选择——阳光心态

3、金牌导购的职业素养

- 1) 什么是职业素养
- 2) 出色工作的定义
- 3) 金牌导购必备的职业意识
责任意识、问题意识、改善意识、创新意识、
成本意识、服务意识、客户意识、团队意识

教学影片：不可能的任务

4、有“礼”走遍天下——金牌导购商务礼仪

- 1) 商务礼仪遵循的原则
源自尊重、敬畏规则、精彩呈现、区分场合

- 2) 店面接待常用商务礼节

二、顾客心理与终端陈列

1、顾客心理的基本分析

- 1) 需求与需要的区别
- 2) 销售心理分析的心理学基础
- 3) 顾客心理的认知过程、情感过程、意志过程
- 4) 顾客不同层次需要的分析

2、顾客购买类型与态度

- 1) 顾客购买心理
求廉心理、求实心理、求新心理、求名心理、求美心理、求知心理、求特心理
- 2) 七种顾客购买态度
自大型、冷漠型、挑剔型、胆怯型、暴躁型、贪婪型、狐疑型
- 3) 八种顾客购买行为
习惯性、理智型、冲动型、情感型、从众型、攀比型、炫耀型、方便型

演练：购买心理分析

3、产品优势分析

- 1) 产品的功能
- 2) 产品的特性
- 3) 产品的收益
- 4) 产品的证据

演练：卖点与买点——FABE 提炼

4、竞争对手优势分析

- 1) SWOT 分析
- 2) 同竞争对手优势、劣势、机会、威胁分析

5、终端陈列管理

- 1) 终端店面的 CIS 与 5S
- 2) 陈列如何提升顾客进店率
- 3) 陈列的整体规划原则
安全性、方便性、整洁感、新鲜感、经济性、适时性、视觉性
- 4) 陈列五要素——AIDMA 要素
- 5) 陈列的作业流程

三、金牌导购的沟通技巧

1、销售前问自己的几个问题

- 1) 顾客购买该产品主要用来做什么？
- 2) 顾客会有什么具体要求？
- 3) 顾客可能会有多少预算？
- 4) 最有可能吸引顾客的 3 个买点是什么？
- 5) 顾客可能出现的需要解决的问题是什么？
- 6) 我们能解决这些问题吗？

2、销售的过程就是沟通的过程

- 1) 沟通的本质与目的
- 2) 沟通模型
- 3) 获取真实意见的技巧
- 4) 聆听的技巧

演练：同理心沟通

3、吸引顾客的技巧

- 1) 应避免的三种危险开场方式
- 2) 闪亮开场五项技法
- 3) 说服顾客的四大技巧
逻辑折服、情感打动、询问引导、增加信度

演练：开场白

4、让顾客喜欢你——化解顾客心理障碍的技巧

- 1) 常见的障碍点
- 2) 洽谈中有哪些僵局？
- 3) 洽谈中僵局的处理方法
- 4) 处理顾客异议——化解障碍的七大方法

四、金牌导购的顾问式销售技巧

1、待机

- 1) 正确的待机姿势
- 2) 待机位置
- 3) 暂无顾客时可做的工作
- 4) 不正确的待机行为

2、金牌导购的专业呈现

- 1) 专业呈现与方案推荐
- 2) 根据客户需求有针对性地推荐

演练：产品推荐

3、引导和掌控客户的技巧——SPIN 提问模式

- 1) 状况询问
- 2) 问题询问
- 3) 暗示询问
- 4) 需要-满足询问

教学影片：王牌销售员

演练：销售 SPIN 话术提炼

4、临门一脚的关键——缔结成交

- 1) 成交失败的原因剖析
- 2) 成交的基本战术
- 3) 不找借口找方法
- 4) 促使客户下决心的技法

教学影片：让客户说是

职业习惯造就卓越人生