

# 《门店黄金五步成交法》—门店引流、五步成交

课时：2-3天（每天6小时）

## 课程大纲

第一章、精准客户开发

第二章、门店黄金五步成交法

第三章、门店管理与目标激励

第四章、店员心态与潜能激发

## 序章、团队建设

互动暖身游戏+分组并选出组长

小组间进行PK，获胜小组获得奖励。

如果你仍然用过去的方法做事，将得到跟过去一样的结果。——曹恒山

## 第一章、精准客户开发（电销+微营销倍增客户）

### 一、客户画像

客户是谁？

给客户画像（定位）的六大要素

做精准客户营销

案例：《我不是药神》

鱼塘思维：什么是鱼？什么是鱼塘？谁是塘主？如何与塘主合作？

课堂互动：用鱼塘思维定位你的客户

二、如何获取精准客户资源

1) 销售的第一份投资——准客户名单

名单的质量决定了最后的成交率

2) 把异业的销售冠军当作自己的大客户

3) 参加金融行业理财沙龙活动

三、微信营销倍增精准客户数量

微营销时代，人人都是自媒体

微营销倍增大客户流量的三大绝招：

1) 朋友圈互推

互推的关键三步法

2) 微信群互换

进入微信群后的四个步骤

3) 朋友圈转介绍

## 四、转介绍技巧——门店营销利器

新客户在哪里？——老客户的朋友圈

转介绍的前提：**超越预期**的售后服务

人以群分物以类聚

转介绍的流程

转介绍的时机

转介绍的话术

课堂练习：A/B 角色扮演 做转介绍练习

## 第二章、门店黄金五步成交法

**快速获取客户信任**

销售成功的四大要素：需求、购买力、拍板人、**信任**

如何获取客户的信任？

**第一步、问候搭讪**

1、开场搭讪技巧

寒暄搭讪技巧

快速获取客户认可的技巧——套关系

有关系用关系，没有关系创造关系

套关系的 20 个关键词：本家、老乡、爱好、抽烟、家长、运动……

## 2、赞美搭讪

PMP 法则

六个夸赞技巧

不同年龄的如何夸赞

不同性别的如何夸赞

**互动：**现场找出同学的赞美点

## 3、破冰技巧

破冰——打破顾客身上的“坚冰”

### 1) 微笑技巧

现场训练微笑三步法

筷子微笑练习技巧

### 2) 幽默技巧

如何讲段子

讲笑话大赛

如何巧妙破冰？

课堂练习

A/B 角色扮演

选一个陌生顾客进店的场景模拟接待开场。

A 扮演顾客，B 扮演店员

## 第二步、挖掘需求

销售成功的四大要素：需求、购买力、拍板人、信任

### 一、有效发问

提问+倾听=确切的需求

#### 1) 开放式提问+反问技巧

案例：连锁店 故事：拂晓就撤退

反问的好处

反问的基本话术

#### 2) 给答案技巧

向 FBI 学沟通

如何获取客户的预算

#### 3) 以问收尾技巧

先回答，再反问

掌握话语的主动权

A/B 角色扮演练习

B 扮演客户，A 扮演导购

选 2 个需求进行反问，挖出需求背后的原因

**经典案例分享：卖李子**

讨论：从案例中看到了什么？

二、聆听技巧

案例：乔吉拉德的失败

30/70 法则

成为良好倾听者的 8 项秘诀

课堂练习

**第三步、产品说明与报价**

前提：详细了解了客户的需求

1、三点式价值说明法

三个特点+三个好处+三个案例

2、FBI 销售法

(1) 特点(**F**eature)：“因为……”

(2) 好处(**B**enefit)利益：“从而有……？”

(3) 证明 (Illustrate) : 举例说明……

3、比较说明法

#### **4、报价技巧**

三不报价

三明治报价法

课堂练习：A/B 报价练习

#### **第四步、解除抗拒**

为什么不成交？

因为有抗拒还没有被解除

如何应对讨价还价

客户的任何抗拒都等于在问我们一个问题。

1、重新框视法——把客户的抗拒进行转换

2、抗拒解决的终极武器——平行架构法

课堂分组练习 分享与点评

#### **第五步、缔结成交**

成交的关键不在于成交本身，而在于能否抓住成交时机。

## 1、把握成交时机

五大成交时机

## 2、杀单技巧

又称为“逼单法”

逼单的目的——逼出抗拒

**门店绝杀——轮杀技巧**

一杀、二杀、三杀……

团队协作成交成功率是单兵作战成功率的 2.5 倍！

课堂练习：轮杀练习

## 3、“将军”成交法

解决客户的反悔

## 4、短缺策略

销售心理学——得不到的是最好的！（饥饿营销）

短缺策略的三个步骤

课堂角色扮演

## 5、从众策略

牧群理论

从众策略的实施步骤

## 6、连带销售

故事：世界上最伟大的营业员

蚕食法

案例：会谈判的女儿

## 7、假设成交法

## 8、“起死回生法”或“门把销售法”

课堂练习

# 第三章、门店管理与目标激励

## 一、目标与计划管理

销售经理的核心目标——完成团队业绩

### 1、寻找人生目标

你还在浑浑噩噩吗？

设定十大人生目标

为下属的工作寻找动机与动力

### 2、销售目标的制定和分解

(1) 什么是目标？

(2) 如何制定合理的工作目标

(3) 目标与计划

“切香肠”法

互动游戏：齐眉棍

3、过程管理——计划分解

目标管理必须结合“过程管理”

案例：人民医院的销售冠军

目标管理工具推送：销售目标管理卡

日清表——把销售工作分解到每一天

日清表的流程

课堂互动：用日清表做一个明天的工作计划表

## 二、赏识管理

好员工是夸出来的——快乐竞争力

大棒还是面包？

如何赏？ABC 法则

称赞员工的技巧与时机

如何识？

组建优秀团队的 TEAM 法则

如何防止下属翘尾巴

### 三、批评的艺术

批评也是一种艺术

当面批评的技巧

批评是帮助员工找到问题并加以解决，而不是发泄怒火

一分钟批评技巧

先扬后抑法

课堂练习：一对一批评

### 四、激励团队的能力

管理者不仅激发自己，更重要的是激发团队

羚羊带领一群狮子 VS 狮子带领一群羚羊 谁胜？

50/50 法则——阿代尔

团队激励的 8 大原则

### 五、任用人才的能力

门店管理者最大的成交不是成交客户，而是成交“人才”！

世界上没有垃圾，只有放错地方的人才。——任正非

人才的分类：人才、人材、人财、人裁

## 六、教练式领导力

教练式的由来

教练式与一般领导力的区别：告知与启发

教练式领导力核心技巧：发问

教练式发问的话术

## 第四章、店员心态与潜能激发

心态改变，你的习惯跟着改变；

习惯改变，你的性格跟着改变；

性格改变，你的人生跟着改变。——马斯洛

故事：从一个害羞的结巴到知名讲师的成长传奇

### 一、改变自己的心态

如果你仍然用过去的心态和方法做事将得到跟过去一样的结果。——曹恒山

智力游戏：举手举脚

讨论 寓言故事“移山大法”

销售精英要从改变自己的错误开始

改变：错误的心态+错误的方法

要有敢于认错的态度——不意识到错误就无法改进！

习惯先从自己身上找问题

## 二、永不抱怨的心态

抱怨有用吗？

“紫手环”运动

主动认错——改变的第一步就是认错！

为什么不肯认错？

学会说：这是我的错！



不抱怨的 6 个步骤

不说“我以为”“因为……所以……”

机会都是产生在抱怨的地方。——马云

抱怨越多，商业价值越大！

## 三、结果心态

请给我结果

小张买书的案例

任务不等于结果，苦劳等于无劳。

忙碌 ≠ 成效

结果导向法则

我们来实践一下：

- 1、你的工作任务是什么？
- 2、要的结果又是什么？

#### **四、服务心态**

服务=体验感

现代营销：人人都是自媒体

完美服务的好处：重复购买+转介绍

新客户在哪里：

——新客户都在老客户的朋友圈

#### **五、热爱事业**

- 1、爱上自己的工作+品牌
- 2、用态度沟通
- 3、爱上客户——客户=衣食父母

#### **六、激发自我潜能**

设定人生目标

寻找工作动机

设定人生目标的 5 个步骤

课堂互动：制作自己的“梦想清单”

## 七、突破自我设限

游戏：打土豆

启发：困难都是自己想像出来的

突破自我设限游戏：跳疯狂的舞蹈

PK：谁是最疯狂的人

课程结束，曹老师将预留 10 分钟的课堂提问。

# 快乐学习、快乐工作、快乐生活！

备注：

- 1、上课将会分组，每一组都会计分，包括 PK 游戏、上课回答问题、积极互动都会加分，上课不守纪律、玩手机、迟到等都会减分，最后将奖励优胜团队。
- 2、上课将结合授课和互动演练角色扮演，让学员在课堂上就能掌握一些基本的销售技巧，今天上课，明天就能使用到成交中去。

