

# 《开启客户心智的一把钥匙——服装行业服务营销策略与技巧提升》

讲师：崔自三

**破冰游戏：**分组：队长、队名、口号、队歌  
培训结束，评出优胜组、先进个人，并进行奖励

## 一、认识服务营销：经营思维转型——软实力对决硬实力

### 1、门店经营——从硬实力到软实力

案例：市场终极之战——软实力对决

### 2、服务体现——销售与营销的区别

案例：两个老板不同的服务不同的结果

### 3、服务——最廉价的广告宣传

案例：营销的最高境界是创造客户感动

### 4、客户导向的门店经营管理系统

案例：某服装门店服务导向的有竞争力的门店经营管理系统

## 二、服务营销的基因构建——全员营销（服务）意识提升及其实施

### 1、什么是全员营销？

#### 1) 全员营销的概念

#### 2) 全员营销的三个误区

案例：迪斯尼的全员营销

### 2、如何实施全员营销？

#### 1) 全体员工以客户为导向

#### 2) 创建和谐的内部协作文化

#### 3) 强化全员营销的绩效管理

#### 4) 打造全员营销团队超级执行力

#### 5) 打造职业化的全员营销团队

工具：门店员工甄选标准模板与考评表

案例：全员营销，吸引客户

## 三、服务营销实战葵花宝典——建立大数据库

### 1、用大数据与客户建立内在联接

视频：大数据，全方位认识客户

### 2、有竞争力的大数据的三个层次

基本型、加强型、竞争型

模板：某门店的三个层次的数据库建立参考

### 3、大数据的分析与运用

工具：三个表格，决策未来

## 四、服务营销实战葵花宝典——客户需求把握

### 1、五种类型的客户

## 2、积极聆听——客户的需求把握

### 1) 聆听的五个层次

### 2) 聆听的技巧

案例：聆听，获得客户好感

## 3、有效提问——确定客户需求的技巧

### 1) 提问的三种类型

### 2) 提问的用词技巧

案例：某服装门店导购员巧提问，赢客户

## 五、服务营销实战葵花宝典——销售沟通与引导技巧

### 1、良好的销售沟通与服务的内在关系

#### 1) 外在与内统一体

#### 2) 相得益彰促成交

案例：某服装门店的微笑服务

### 2、销售沟通的七大技巧

#### 1) 适当赞美

#### 2) 巧于引导

#### 3) 案例说服

#### 4) 帮客户算账

#### 5) 富兰克林法

#### 6) 劝说体验法

#### 7) 证明材料法

系列案例：沟通，创造销售奇迹

案例分享：世界上最伟大的推销员

### 3、四种客户类型及其应对

#### 1) 冲动型客户及其应对

#### 2) 理智型客户及其应对

#### 3) 专家型客户及其应对

#### 4) 疑虑型客户及其应对

系列案例：巧妙应对不同客户促进业绩增长

### 4、客户异议及其处理技巧

#### 1) 需求异议及其处理

#### 2) 产品异议及其处理

#### 3) 价格异议及其处理

#### 4) 服务异议及其处理

#### 5) 促销异议及其处理

系列案例：异议，成交的敲门砖

### 5、成交的时机把握及其技巧

#### 1) 成交前的行为及语言表现

#### 2) 成交的四大技巧

案例：巧措辞，促购买

## 六、服务营销实战葵花宝典——客户管理与服务技巧

### 1、客户分类管理

#### 1) 客户分类的意义

#### 2) 客户分类的依据

工具：客户分类表格

## 2、不同的客户不同的管理与服务

- 1) 如何建立真正的VIP系统
- 2) VIP系统的核心要素及其支撑

模板：某企业不同客户不同的服务策略

## 3、客户服务的5S原则

案例：世界上最大的企业——沃尔玛的系列服务策略

案例：海底捞的服务技巧

案例：西贝莜面村奇特服务

案例：最吸引人的零售门店——胖东来的服务政策

## 七、服务营销实战葵花宝典：后服务的客情维护技巧

### 1、成交是下一次的开始：吸引老客户，推介新客户

### 2、成交后，如何对客户进行客情维护？

- 1) 常规性的客户维护
- 2) 节假日的客情维护
- 3) 记住客户重要的日子并有所不同表示
- 4) 为客户提供尽可能多的附加价值
- 5) 客情维护不可流于形式，要做好做到位

视频：客情维护，诚心感动

案例：某服装门店给客户过生日引更多客流

案例：同样是做客情，为何效果大不同？

(备注：崔自三老师曾为香港老爷车服饰巡回讲过四场次，并为弗拉蒂尼服饰、恒源祥服饰、宝薇西裤等服装企业授课，广受好评。)