
绝对成交销售技能与狼性销售战斗凝聚力提升

——食品行业店面营销实战技能提升训练——

【课程背景】

看似很努力，但整体的业绩突破规模还是非常有限？我们以为很了解客户，但结果总是差强人意？我们以为自己很专业，总是滔滔不绝，但距离打动客户总是还差一步？客户总是有各种理由拒绝，真的是因为 TA 不需要吗？如何才能成为一名销售精英，应该具备什么样的能力？到底该怎么做？由于市场的冲击，对于单纯的店面、柜台、卖场类的零售业务越来越难做了，所以这就对导购员/营业员的互联网思维、专业知识、沟通艺术、销售技术、抗压心态提出了更高的要求。于是，作为一名优秀的销售员/营业员，不仅要懂产品、懂服务、懂销售还得懂人心；不仅要让顾客心甘情愿的购买商品，还得让顾客感觉到所购商品物超所值；不仅要当好顾客的消费顾问和服务大使，还要当好门店、企业与顾客之间的桥梁与纽带。那么如何将一名普通的导购员/营业员培养成金牌销售呢？

【课程收益】

- 1.让销售员/营业员更加积极主动、爱岗敬业、凝聚力提升（心态决定成就规模）
- 2.互联网时代快速帮你打造提升区域 IP 形象（微信实战营销为例）
- 3.快速让客户信任你、喜欢你、需要你。（“感觉”决定成交效率）
- 4.掌握销售语言魔力公式 全脑销售呈现拿客户（表达艺术与能力）
- 5.掌握客户的购买心理与需求，化解客户的常见异议（读懂客户促成交）

【课程对象】 各门店、店面、柜台类销售人员、导购人员

【授课风格】 直击本质、风趣幽默、实战实用

【课程特色】 行动学习+引导技术+影片教学+案例研讨+实战演练

【培训课时】 1天（6小时/天）

【课程大纲】

开场破冰：营造轻松、高效愉快的学习氛围

岗位技能 VS 人际技能 VS 概念技能

一、你在客户心中是谁，决定成交效率

1.定位原理-如何征服客户心智

具体路径（微信营销为例）-造人设-立标签-会聊天-利营销-增绩效-好生活

实战演练互动练习：取名标签、介绍黄金术、搭讪话术、行动计划

二、销售精英-专业职业力提升

● 职业形象的塑造

- 1、仪容：面部、头发、口手、淡妆
- 2、仪表：工装、配饰
- 3、仪态：精气神、微笑、眼神、走坐行蹲、手势、鞠躬
- 4、服务用语及岗位语言规范

● 精英学习力提升

- 1、熟知行业、公司、品牌、产品、流程、服务、对手等
- 2、提升专业度的黄金秘籍：上切式学习 VS 上堆式学习

三、把握客户深层次需求，传递价值

1、购买过程中的心理变化

- 1) 注视或留意：购买的第一阶段
- 2) 产生兴趣：有意向进一步了解
- 3) 联想：联想使用情景与享受感觉
- 4) 产生欲望：有购买冲动但疑虑可有更好替代
- 5) 比较权衡：货比三家
- 6) 信任：征询意见—影响顾客信任的 **3** 个维度

7) 决定行动：采购购买行动 8) 满足：实现自己的购买欲望—满足感的**3**个主要来源

2、切准顾客的“需求按钮”

- 1) 望：观察顾客的外表与体态 2) 闻：聆听顾客的基本心声
3) 问：了解顾客的基本情况与需求 4) 切：凭借经验猜测顾客的心理

3、不同类型顾客识别与应对策略

- 1) 不同性别：男/女
2) 不同年龄段：老/中/青
3) 九大性格特征的沟通策略

话术支持：应对**4**种顾客拒绝的话术模板

- 1) 我随便看看 2) 太贵了 3) 真的有那么好吗 4) 没有听说过这个品牌

案例：1、奔驰销售顾问 2、家具销售顾问 3、食品销售顾问
演练：4种拒绝

三、解除抗拒，绝对成交

1) 客户异议处理工具之：同理心沟通公式

接近留住顾客：**6**套寒暄的参考话术 赞美的**1**个格式、**4**个技巧 **1**个特别注意

- 2) 刺激客户欲望的**5**种策略
3) 价值传递工具之：**FABE**法则/**GW**法则
4) 利他思维表达法-快速征服客户的**3**个方法

案例：1、吊椅 2、私教课 3、陪王总购衣、4、家具的推销

演练：赞美+FBAE（结合实际产品或服务）+全脑表达快速征服客户

四、终极成交实践

1、打破顾客沟通坚冰---面对以下问题的**7**套拯救话术模板以及内在逻辑

- 1) 我们热情迎客，顾客冷冷的说：我随便看看！

-
- 2) 顾客喜欢，但同行觉得一般，建议再到别处看看！
 - 3) 顾客喜欢，但讨价后并犹豫说：我再考虑一下！
 - 4) 我们建议顾客体验，但其感觉不是很配合！
 - 5) 卖瓜的哪个不说自己的甜！
 - 6) 导购介绍完，顾客毫无感觉，无言转身要走！
 - 7) 眼看要成交，闲逛路人随意说句消极话，便犹豫！

2、销售过程问题破解---面对以下问题的 7 套拯救话术模板以及内在逻辑

- 1) 顾客一进门便说：你们有没有 XXX 的东西！
- 2) 如何才能延长顾客留店的时间，让客户坐下交流。
- 3) 刚出新货，顾客仍要拿新的，但库房无库存。
- 4) 东西不错，下次我带朋友过来让他看看。
- 5) 是否会出现变形、变色、生锈等问题。
- 6) 你们是哪里的品牌，都没听过，还这么贵！
- 7) 你们还是名牌呢，样品做的都这么粗糙！

3、销售价格异议处理---面对以下问题的 7 套拯救话术模板以及内在逻辑

- 1) 隔壁牌子和你们的差不多，但要便宜的多！
- 2) 东西我喜欢，都来几次了，再便宜点就买了。
- 3) 都谈这么久了，给个面子，再少 XX 元我就买了。
- 4) 算了吧，我觉得没必要花这么多钱买这么好的。
- 5) 别的地方老顾客都有折扣，你们怎么没优惠？
- 6) 我和你们 X 总很熟，不给我这个价格我就电话他！
- 7) 顾客对商品很满意，了解价格后便准备离开。

4、优惠折扣异议处理---面对以下问题的 7 套拯救话术模板以及内在逻辑

- 1) 你们的可不便宜，都能打几折呀？

-
- 2) 今天我只是来看看，等您们打折时我再来买。
 - 3) 我不要你们的赠品，换成折扣吧！
 - 4) 怎么不打折，比你们好的 xx 品牌都打折！
 - 5) 折扣和赠品只能二选一，但顾客两个都想要。
 - 6) xx 品牌不光打折，还有赠品！
 - 7) 顾客对产品很喜欢，询问什么时候有活动。

5、商品不满情绪处理---面对以下问题的 7 套拯救话术模板以及内在逻辑

- 1) 与其他品牌相比，你们的贵宾卡优惠力度太小！
- 2) 如果过段时间价格比我买的低，你要赔我差价！
- 3) 虽在退货期内，但顾客却因非质量问题要退货！
- 4) 虽然可以按规定退货，但已经超过了退货期！
- 5) 无端要求退货，并威胁不解决不离开门店！
- 6) 有的顾客买东西很麻烦，反复调换！
- 7) 索要顾客联系方式，顾客说：需要时会找你！

演练：结合实际情况针对性演练

五、狼性销售心态、凝聚力提升篇

- 一、你真的了解你自己吗
- 二、思维定式决定行为结果模型
- 三、积极主动是事业成功的首要条件
- 四、工作就意味着自我价值的实现与提升
- 五、用感恩与贡献的心态实现人生赢家
- 六、销售执行力之结果思维
- 七、用心做事才能把事情做好

互动游戏：推手与击掌

案例影片：买车票、反馈

➤ 案例：销冠之路 等等

➤ **收入倒逼狼性目标制定和执行力打造**

1.如何制定最贴近自身的狼性目标（变被动为主动）

2.狼性目标制定 3 个原则和 3 个方法（切实可行、可效）

执行工具：如何用 5 个关键字快速提升团队执行力和个人行动力？