

课题:门店精英-基于销售心理学的营销智慧

一、门店销售工作的发展阶段：

产品经济-服务经济-体验经济各个时代的消费者关系与门店销售特点

二、门店人员的工作职责：

门店销售人员的职责范围与角色认知

三、金牌销售与职业化

职业化的内在动因和外在需求

职业化的定义：职业化就是一种工作状态的标准化、规范化、制度化，即在合适的时间、合适的地点，用合适的方式，说合适的话，做合适的事。

四、销售人员的职业心态：

- 1、阳光的心态；
- 2、挑战的心态；
- 3、共赢的心态；
- 4、空杯的心态；
- 5、老板的心态
- 6、感恩的心态

五、体验经济时代门店销售人员的职业能力模型：

- 1、情商力
- 2、学习力：
- 3、分析力；
- 4、沟通力；
- 5、谈判力；
- 5、创新力；

六、口碑营销

- 1、维护老客户远远比开发新客户来得轻松
- 2、客户传播的优势远远大于你的推广
- 3、口碑是如何进行传播的？
- 4、如何赢得口碑？
- 5、口碑的基础：整体的职业形象与极致的顾客体验
- 6、个人——看起来就像职业和专业人士

7、行业职业化形象的要点

适合的衣着与谈吐

填好自己的“配备表”

8、门店——看起来整洁舒适

基础的店面管理内容

七、门店销售人员的职业态度

——用心对待客户，用心销售

做事情不用心的表现：

- ◆同样的错误要犯好几次
- ◆什么事情都不主动地沟通和关心
- ◆满足现状，缺乏创新
- ◆没有危机感

培养工作态度的要领

- ◆千万不要把问题丢在中间和稀泥
- ◆认错要从自己开始
- ◆在公司内部搞活“互助文化”
- ◆随时将自己当做公司的“窗口”

八、客户快速分析及应对策略

哪些心理学效应可以被我们应用

- 1、快速沟通分析客户购买意向及目的
- 2、有明确购买目的的顾客
- 3、有购买目标但不明确的顾客
- 4、来闲逛的顾客
- 5、不同性格特点的顾客的判断与应对策略

九、为什么需要顾问式销售

- 1、什么是真正的[顾问式销售](#)
- 2、顾问式销售的意义
- 3、如何进行顾问式销售

十、门店营销五步法与销售服务技巧

- 1、门店销售过程中的经典 APPLE 五步法

2、熟悉客户的决策心理与决策过程

4、如何处理反对意见

5、如何处理价格问题

6、与客户保持良好互动

十一、如何逼单：

1、学会思考：

他是否会接受我的“逼单”？

他希望得到什么、期待什么？

我要说服谁？

我有哪些资源和素材可以应用？

逼单的成功率是多大？

2、不同的客户类型，把握逼单的节奏与程度

3、逼单的几个原则：

逼单的基础是心态的博弈

逼单不是为了对立，更不能形成对立

逼单的前提是客户对你建立了一定的信任

抓住客户心理，想其所想急其所急

4、哪些信号出现表示可以进行逼单动作？

5、假设成交法、半推半就法、瞬间促销法、组团忽悠法、领导配合法、