

# 珠宝奢侈品卓越销售服务训练营（服务篇）

## 课程目的：

现在各行各业的竞争都已进入白热化的阶段，并最终体现在零售终端市场的竞争上。李越老师专注于珠宝奢侈品、精品业态的经营和管理，将多年珠宝奢侈品精品店铺咨询培训与管理经验知识成果转化成本课程，并以此打造珠宝奢侈品、精品行业销售服务精细化管理必选的培训课程。

## 课程介绍

本课程围绕珠宝奢侈品店铺售前服务、售中服务和售后服务的标准流程，对珠宝奢侈品店铺服务中遇到的各种问题进行了详细的解读。本课程从服务细节和标准入手，通过服务中的若干细则和情景再现，多角度、立体地的教学模式展示珠宝奢侈品精品类店铺精细化服务的标准流程。

课程对象：全员必修，销售顾问及以上全体销售管理人员

课程时长：理论讲述 1 天+实战演练 1 天

## 第一章 珠宝奢侈品店铺服务是营业额提示的关键因素

### 一、珠宝奢侈品店铺标准服务及其重要性

1. 什么是珠宝奢侈品店铺服务标准
2. 标准服务的要点
3. 珠宝奢侈品店铺服务在店铺目标中的位置
4. 从三个角度看珠宝奢侈品店铺标准服务带来的好处

### 二、珠宝奢侈品店铺标准服务流程简述

1. 每个印象时刻所含的导购服务内容
2. 服务中常见的固定服务项目
3. 售前服务：有备无患
4. 售中服务：让顾客买得称心
5. 售后服务：让顾客用得放心
6. 落实珠宝奢侈品店铺服务工作的真谛

## 第二章 售前服务的标准流程

### 一、售前服务准备内容

1. 给顾客传达信息
2. 服务员仪容、仪表准备标准
3. 知识走在业绩前——产品知识的准备标准
4. 营业准备标准

### 二、知己知彼——了解顾客的消费心理

情景再现

售前准备很重要

### 第三章 售中服务八步标准流程

#### 一、亲切招呼

1. 待机阶段
2. 迎宾阶段
3. 店内招呼阶段
4. 老顾客的打招呼方式
5. 打招呼细则

情景再现

繁忙更需周到服务顾客反应冷淡

#### 二、关心顾客

1. 顾客需要帮助时的表现
2. 关心顾客时的要点
3. 关心顾客时需避免的问题
4. 客人呼唤时的应对策略

情景再现

当客人不小心弄坏了商品时

顾客请求帮其介绍其他公司时

#### 三、商品介绍、展示

1. 商品介绍的最佳时机.
2. 对不同类型顾客的服务方式
2. 向顾客推荐货品时需注意的原则
4. 商品介绍时的服务标准

情景再现

当顾客对店铺缺乏信任时

糟糕的阿辉——糟糕的商品介绍

#### 四、协助顾客体验

1. 协助体验的标准程序
2. 商品体验后顾客的反映与应对
3. 顾客体验阶段需要避免的问题
4. 协助体验的服务细节

#### 五、回应顾客异议

1. 顾客会在哪些方面产生异议
2. 顾客异议的几种类型及服务标准
3. 顾客异议的服务细则
4. 异议处理成功阶段的信号
5. 处理顾客异议的6种服务方法
6. 回应顾客异议时的服务要点

情景再现顾客

希望“降价”或“打折”时

顾客说“别家的商品比较便宜”时

#### 六、真诚赞美

1. 无论顾客购买金额多少都应该真诚对待
2. 客人不喜欢的销售员态度

#### 七、附加推销

1. 附加推销的目的
2. 附加推销的方式
3. 附加推销的注意事项
4. 附加推销常见的错误
5. 运用“配衬式”推销
6. 附加推销——追求销售服务质量的提升

### 第四章 售后服务的标志流程

#### 一、客户服务管理

1. 跟踪服务的内容
2. 跟踪服务阶段常见的错误

#### 二、应对顾客投诉的标准流程

1. 商品质量问题引起的抱怨
2. 服务方式不当引起的抱怨
3. 处理顾客抱怨的步骤
4. 顾客抱怨商品质量问题的处理方法
5. 顾客抱怨服务方式不当的处理方法

#### 三、顾客退换货品的接待服务

1. 退换的标准
2. 服务员服务标准情景再现顾客抱怨的处理