

门店销售服务提升

课程背景：

个人形象是构筑企业公众形象的基石，销售人员在工作及顾客服务中，不仅反映出销售人员自身的素质，而且直接反映出企对外的品牌形象。

随着经济社会高速发展，消费者对消费服务需求意识越来越高，销售礼仪是销售行业发展的必然要求。销售礼仪是销售人员在销售活动中,用以维护企业和个人形象,并对交往对象表示尊重与友好的行为规范。门店销售人员通过他们的服务意识、言行举止，根据相关岗位的职业要求及相关岗位的职业能力，以良好的职业化素养及精神面貌，给顾客提供优质服务。进一步将文化精神理念与顾客服务、产品销售落实到实际工作中；销售人员灵活应用销售的知识服务于顾客，可以完善.提升企业的公众形象；销售礼仪对提高企业的社会效益、品牌效应和经济效益，都有着极为重大的意义。

课程收益：

1. 建立乐于工作职业化心态，以积极的态度面对新的挑战；
2. 懂得用心服务的真谛，让服务与被服务都快乐，从而提升服务品质；
3. 塑造完美职业形象，规范的销售服务礼仪体现优质服务；
4. 掌握服务规范，提升主动服务销售技能；
5. 门店销售服务中创造不一样的顾客体验。

课程时间：3天，6小时/天

课程对象：门店顾客经理、销售人员、门店销售人员及相关人员

课程方式：用语言来丰富、用姿态来辅助、用演示来启迪、用案例来解析、用操作来巩固。

课程中将引用案例，实战与情景训练为一体，知识性与操作性并重，引导学员发现自身在工作中的诸多盲点，快速激发潜能、提升整体人员素质。

课程大纲

第一单元：服务意识与服务心态修炼

一、优质服务与优质服务理念

游戏：蒙眼过关

1. 门店销售员的角色认知
2. 优质客户服务从哪儿而来

思考：你所感受过最好的服务

- A. 客户感知四维度
- B. 客户感知 vs. 客户期望
- C. 客户期望五层级--超越客户期望
- D. 满足客户服务的六觉

二、服务意识心态的培养

1. 以顾客为中心的态度
2. 阳光心态成就美好人生
3. 快乐工作的心态我做主
4. 让服务与被服务都快乐

总结：优质服务源自用心

第二单元：销售服务礼仪规范训练

1. 销售服务礼仪的基本理念
2. 我们是企业的金牌代言人
3. 举止规范体现优质的服务

一、门店服务礼仪行为规范

1. 门店服务标准致意礼节
2. 门店服务标准服务站姿
3. 门店服务指引标准手势
4. 门店服务行为规范应用

二、服务形象仪容仪表规范

1. 销售人员是企业的“金字招牌”
2. 塑造销售人员诚信的职业形象
3. 销售人员门店服务的着装规范
4. 销售人员门店服务的职业妆容

第三单元：销售服务礼仪和销售技能提升

一、营业前的准备

1. 门店销售服务的理念
2. 让自己看上去就是一个好产品
3. 如何做好销售环境的管理
4. 迎客之前我们需要做什么工作

二、门店销售服务步骤和销售技巧

1. 热情迎客：给客户宾至如归的感觉
 - A. 规范迎客的服务用语
 - B. 销售服务称呼的规范
 - C. 亲切宾至如归的问候
 - D. 感觉真诚的致意礼节
 - E. 记忆犹新的自我介绍
2. 巧妙探寻顾客的需求
 - A. 实战演练如何观察顾客
 - B. 服务沟通三要素：倾听：
 - 听内容、听情绪、听感受
 - 聆听原则：重复、同频、回应、记录
 - C. 服务沟通三要素：询问：
 - 开方式问题：获得更多信息
 - 封闭式问题：把控谈话主动权
 - D. 了解客户需求销售话术
 - 顾问式销售技巧（SPIN）引导
 - 开放式和封闭式问句应用技巧
3. 塑造产品价值：服务沟通三要素：说
 - A. 五星服务金钥匙：
 - 软垫式言辞：不好意思、打扰了、非常感谢。。。
 - 六大礼貌用语：您、请、对不起、没关系、谢谢、再见
 - 舒心接待：微笑、问候、问询
 - B. 赞美法
 - 赞美人的十把飞刀

- 最受人欢迎的赞美项目
- C. 塑造物超所值的销售话术：
 - 突出好处的 FABE 法则（理性对接）
 - 阐述独特卖点 USP 技巧（理性对接）
 - 贴合心理的戏剧化介绍（感性对接）
 - 找到顾客的“心动按钮”，不停触动

4. 排除客户异议

- A. 沟通禁忌：不反驳、不对抗、不冷处理
- B. 处理客户异议的技巧：
 - 经常出现的异议提前排除：预先设框；
 - 已经提出的异议见招拆招：顺转推法
 - 不知道答案的异议：太极法

6. 快速成交的销售语言：客户不会主动成交，销售要不停推动成交

20 种推动快速成交的销售语言

7. 收银台服务规范用语

8. 送别顾客：末尾效应，送别是下一次成交的开始

- A. 礼貌用语
- B. 迎三送七

三、电话沟通的礼仪与技巧

1. 电话礼仪

- A. 接听电话技巧
- B. 打电话的正确方式：5W1H
- C. 开场和结束语
- D. 语音语调
- E. 微笑

2. 手机礼仪：短信、通话、微信、彩铃

第四单元：突发事件投诉处理技巧

一、及时应对突发事件

- 1. 突发事件的类型
- 2. 如何处理突发事件

二、有效处理顾客投诉

- 1. 客户投诉的价值
- 2. 投诉的客户最需要什么？
- 3. 站在客户的角度
- 4. 处理客户投诉黄金法则：先处理心情、再处理事情
- 5. 处理投诉的十大禁言
- 6. 投诉处理六步法
 - A. 倾听：发挥同理心积极倾听
 - B. 安抚：安抚客户情绪，感谢和道歉
 - C. 搜集：技巧性提问，搜集相关信息
 - D. 解决：提出解决方案，征求客户意见
 - E. 跟踪：过程跟踪，做事后的满意度调查
 - F. 检讨：检讨作业流程，避免重蹈覆辙

总结练习——模拟演练：

小组 PK，角色扮演，演练拍摄，打分点评

结论：

门店礼仪不仅展示个人素质，表现先进企业文化，还体现门店服务的较高境界。礼仪是销售的“润滑剂”，不仅能有效避免人际冲突，减少人与人之间摩擦，并且使销售变得轻松愉快，是取胜的法宝。