

终端店面销售礼仪及营销沟通技巧

主讲老师：唐黛琳

培训时间：2天（共12学时）

学习对象：终端店面销售人员及其他工作人员

课程目标

- 1.通过优质规范的行为礼仪培训，塑造学员的新形象，让学员了解礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态。
- 2.通过培训让学员掌握优质服务的技巧和重要的沟通技能，提升工作效率;为企业树立更优质的形象，为企业的发展带来更全面的收益。
- 3.通过培训有利于帮助销售人员、促销人员获得现场销售应变的灵感与策略;学习并掌握独特的销售促成技能和沟通策略;明确销售人员培训目的：“成交才是硬道理”。

课程大纲

第一部分：销售人员阳光心态塑造---礼由心生，态度决定一切

1、礼仪的最高境界是内心的淡定

如何保持一份阳光的心态

将礼仪成为自己内心的一份修养

2、如何培养良好的工作意识

我为什么而工作

我为谁而工作(“谁给我发工资”的启示)

我应该怎么做(职业能力：态度>技能)

打造阳光心态，树立危机意识(青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐)

第二部分：终端店面销售人员形象塑造

一、仪容礼仪

面部修饰

发部修饰

化妆修饰

肢部修饰

二、仪表礼仪

服装(制服)的穿法和要求

对皮鞋的外观要求

女员工穿袜子的要求

工号牌正确佩戴

个人卫生要求等

第三部分：终端店面销售人员举止礼仪训练

一、站姿训练

二、坐姿训练

三、走姿训练

四、手势训练

1.常用手势

2.手势运用的注意

五、完美表情训练

1.微笑训练

2.目光训练

本篇培训方式：讲师讲授、案例分享、分组练习、小组讨论、情景模拟、讲师示范

第四部分：终端店面销售接待礼仪

一、接待中的礼仪

(一)接待礼仪的要求

(二)顾客进门

1.五声

2.三到

(三)和顾客的交流

1.名片：索取、递交与接受

2.做介绍(介绍自己、介绍他人)

3.递接物品、奉茶续水

(四)和顾客的沟通

1.三 A 规则

2.说什么与怎么说

3.销售人员的七不问

4.倾听的作用

5.沟通的误区

6.洽谈座次的安排

(五)接待中的举止规范

1、常用手势

展示物品(资料)

递接物品(资料)

指示方位

如何做引导

2、握手、致意礼仪

3、上下楼梯、进出电梯、进出门

(六)电话礼仪

1.电话形象与两个三原则

2.电话转接和非常规电话应对

3.注意你的手机礼仪

二、送客礼仪

1.结束会谈的时机

2.送客的方位

3.怎样道别

第五部分、终端店面营销沟通技巧

一、做好销售接待的关键

(一) 接待顾客的氛围

(二) 增强销售效果的相关准备

二、销售接待礼仪

(一) 身体语言的作用

(二) 身体语言解读

(三) 正确运用身体语言

三、与顾客营销沟通的技巧

(一) 高效沟通的核心原理

(二) 沟通不良的原因分析

(三) 拉近客户沟通距离的五大技巧

(四) 与客户高效沟通的六大法宝

1. 微笑是通行证——有效沟通的前提

2. “说话”的艺术——不同的表达，不同的效果

3. SPIN 销售提问技巧——探索客户心理冰山，挖掘客户需求

4. 高效倾听技巧——了解客户核心想法和需求

5. 由衷赞美技巧——快速获得客户好感

6. 同理心沟通技巧——深入对方情境，增加客户的认可度和信任感

● 情景模拟：现场角色扮演对顾客进行赞美

五、产品呈现技巧

- (一) 影响产品呈现效果的因素分析
- (二) 产品推介的三大原则
- (三) FABE 呈现技巧——把产品特点转化为客户利益
- 情景模拟：现场角色扮演对顾客进行产品推荐

六、怎样和各种类型的顾客打交道

1. 根据顾客的性格来区分
2. 根据顾客的年龄来区分
3. 根据顾客的文化程度来区分
4. 根据顾客的消费习惯来区分
5. 根据顾客的表现来区分

七、高效沟通谈判六大步骤

第六部分：客户异议处理与成交技巧

一、 异议产生的原因分析

二、 常见异议类型

- (一) 需求异议
- (二) 预算异议
- (三) 价格异议
- (四) 时间异议
- (五) 服务异议

三、 异议处理的 LSCPA 模型

- (一) 细心聆听——听清异议事实
- (二) 分享感受——拉近心理距离
- (三) 澄清异议——解除客户疑虑
- (四) 提出方案——具体解决问题
- (五) 要求行动——求得客户认同

四、 如何识别客户的成交信号？

- (一) 客户肢体反应
- (二) 客户提问

五、 临门一脚，促成成交的七大方法

- (一) 直接成交法
- (二) 优惠成交法
- (三) 小点成交法
- (四) 假定成交法
- (五) 保证成交法
- (六) 选择成交法
- (七) 骑虎难下法