

零售销售技巧

课程特色

针对零售的市场特性，「零售销售技巧」。课程的特色为：

1. 透过国际级的销售技巧为课程的架构，结合识别消费者的购买动机及产品的销售推荐技巧。运用简单而直觉的教导方式，达到最高的学习效果。
2. 课程的进行，采取大量的活动演示（预计超过五成的时间），将课程的技巧观念，透过活动达到实践的目的。
3. 销售为整体营销活动的一部分，因此在课程的进行中，必须能够提升学员销售产品的动机和能力。使用的案例，必须以增加产品销售量为依归。

课程大纲

时间	课程主题	内容
9:00-9:30	客户导向的顾问式销售技巧的重要步骤	<ul style="list-style-type: none">• 有五个步骤：建立关系、探询需求、推荐展示、清除异议、进行成交• 活动：角色扮演
9:30-10:00	第一步骤 建立关系	<ul style="list-style-type: none">• 了解有不同的客户类型及处理方式• 两种招呼的套路• 三种方法建立良好的关系• 活动：角色扮演
10:00-12:00	第二步骤 探询需求	<ul style="list-style-type: none">• 要如何进行诊断：• 背景的问题、效果的问题、方案的问题• 如何透过三种问题方式理清客户的需求• 活动：角色扮演
12:00-13:00	午餐休息	
13:00-15:30	第三步骤 推荐展示	<ul style="list-style-type: none">• 如何介绍产品• FAB 话术（特性、效果、利益）

		<ul style="list-style-type: none"> • 如何引导体验 • 活动：角色扮演
15:30-16:30	第四步骤 清除异议	<ul style="list-style-type: none"> • 造成客户不信任的十个原因 • 处理不积极的客户 • 处理异议的四个步骤 • 处理价格的异议 • 活动：角色扮演
16:30-17:00	第五步骤 促进成交	<ul style="list-style-type: none"> • 成交率低的五个原因 • 提升成交率的五个重点 • 处理客诉 • 活动：角色扮演

学员对象

店员、店长

课程时间

七个小时的培训时间