

《顶尖导购强化训练：超级卖手锻造》

(主讲：王同)

导购口才很好，话也说了很多，但成交率并不高？
产品卖点熟知，见到顾客就全盘托出，像个导游？
顾客在想什么，导购总是盲然？
顾客总是和你讨价还价，搞得你身心疲惫
为什么都开票了，顾客也没有付款？

店长的销售能力是很强，可是没法复制她的经验给团队？…

本课程已服务过：福建烟草连锁、劲霸、爱茉莉、鸿星尔克、ABC 童装、堂皇、诺贝尔陶瓷、惠达、嘉宝莉、老板、海信、联想...已授课 200 场次以上



(2023 年王同老师给福建烟草海晟连锁 212 家直营店店长轮训现场)

➤ 培训目标：

- 塑造成为优秀导购的必备的职业心态
- 基于对消费者心理的探寻，学习优秀导购的关键的顾客业务技能

-
- **培训对象**：熟练导购及店长级导购（服装、化妆品、建材、家居、家电、零售等终端销售人员），内训或公开课均可。
 - **培训课时**：12 小时，即贰天
 - **培训方式**：课堂讲授、故事、案例分析、情景演练等务实互动，启发式教学
 - **课程大纲**：

第一节、课程导入：零售场景的销售技能（1.5 小时）

- 一、热身小故事：导购的水平是有高低之分的（菜鸟、大鸟、老鸟）
- 二、测试与点评：点评小霞接待顾客的表现
- 三、零售门店的业绩从哪里来？
 1. 素描：业绩型店长会做什么？
 2. 从销售过程看，零售门店的生意从哪里来？成交并非最终追求
 3. 专题：如何提升客单价？

第二节、GUEST 顾客接待五步骤（8.5 小时）

一、Greeting——笑迎顾客

- 1、笑迎是所有零售服务的基本要求：表情、语言、行为
- 2、赢得顾客的好感，建立顾客信任
 - (1)导购的一个要：要有亲和力（软技能+硬功夫）
 - (2)导购的一个不要：不要因为低级错误，“赶走”了我们的顾客！

工具：门店接待顾客的低级错误盘点清单

2、笑迎顾客要做的三步

(1)把客人吸引过来

(2)把客人留下来

(3)获得顾客对你的信任

案例：顾客为什么会说“随便看看”？（提升接待率）

二、Understanding——了解/激发顾客需求

1、导购不是导游（故事：老太太买李子）

2、顾客决策过程——“AIDMA”（爱得买）法则及店面销售人员机能

3、探寻顾客需求（初阶）

(1)探需六字真言：多问多听少说

(2)探寻顾客的需求逻辑步骤

(3) 积累对顾客的认识（经验）

(4)探寻需求技能：望、闻、问、切

演练：提问销售——列出销售过程中你常用的问题以及问的目的

4、引导顾客的需求（SPIN 进阶）

(1)了解顾客的情况

(2)发现其中的问题

(3)让顾客意识到这确实是个问题，关联痛苦

(4) 扩大这种痛苦（即强化顾客的需求）

(5) 提供你的解决方案（即销售方案）

案例：网红直播带货的 SPIN 应用

案例：说不清自己想要什么的顾客，如何应对？

三、**Explaining**——产品/销售方案/销售政策价值呈现

1、我们有什么产品可以推荐给顾客？（连接产品差异化卖点和消费者需求）

2、有提供“销售方案”的能力

3、价值呈现方法 1：要保证有逻辑的清楚介绍你的方案

4、价值呈现方法 2：培育消费者卓越的消费体验（陈列、货场氛围、现场演示、促销、服务等）

案例：如何引导顾客去试穿/试用/体验

5、价值呈现方法 3：为消费者寻找购买的理由——NFABE 推销法及其限制

工具演练：FABE 法演练

6、价值呈现方法 4：换个思路——“不买我的东西将会多么多么糟”？

四、**Suggestion**——建议成交

1、创造性的多做沟通才有更多的机会

2、讨价还价关键词解析：施压、价值、交换、配套、期望值

3、建议成交的谈判技巧：暖场、交换、配套、拖延/沉默、角色扮演……

互动演练：销售异议话术应对

4、不要在价格上纠缠，塑造价值是关键

互动：《卖捌》视频分析

五、Thanks——谢别顾客

1、如何对成交后的顾客进行心理辅导以巩固订单？

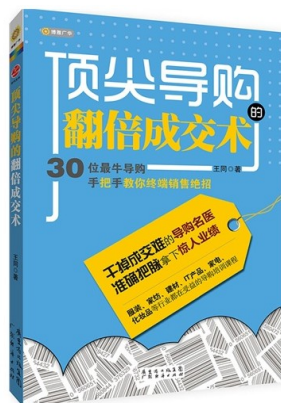
2、如何给客户回头，留个台阶？

3、顾客投诉的心理及应对——重新认识顾客投诉

4、会员顾客管理

最后（可延伸为“工作坊”形式），学员疑难问题破解及小组优秀案例分享（2.0小时）

备注：更多内容可参考王同老师的专著《[顶尖导购这样做](#)》《[顶尖导购翻倍成交术](#)》（广东经济出版社）



(以下空白)