

# 门店销售“九大环节”

## 课程背景

顾客越来越挑剔，产品同质化越来越严重，市场竞争越来越激烈，在电商的不断冲击下，实体店的生意越来越难做，对导购人员的要求也越来越高，连锁行业面临一系列头疼的问题：  
导购员缺乏积极性和主动性，优秀员工越来越难招；  
门店业绩主要靠主卖手，新员工成长速度慢，销售能力无法提升；  
顾客进店后，导购笑脸相迎，顾客却转一圈就走，无法沟通；  
导购介绍产品时说得口干舌燥，顾客却无动于衷；  
顾客不肯体验、试穿我们的产品；  
面对顾客提出的诸多异议，导购员无所适从，不敢踢单；  
导购连带销售水平低，客单价不高，业绩一直上不去；  
顾客承诺明天再来拿产品，离开后却石沉大海……

## 课程收益：

1. 分析购买顾客购买心理和行为表现，对症下药设置门店销售的九个环节；
2. 重视售前准备保持积极的工作状态，区分不同顾客接待技巧，巧妙截流；
3. 学会赞美顾客，探寻引导顾客需求，掌握打动顾客的产品介绍成交技巧；
4. 快速提升连带销售和投诉处理技巧，结合销售技巧和话术解决实战问题；

## 销售流程：

**课程时间：**1-2天，6小时/天

**授课对象：**终端导购、店长、督导、加盟商

## 授课方式：

1、激情讲授 2、现场演练 3、案例研讨 4、视频欣赏 5、互动游戏 6、落地工具

## 课程大纲

### 第一讲：导购员的角色定位

**头脑风暴：**你最喜欢怎样的导购员？

1. 认识你自己

2. 导购角色的认知误区
3. 顾客心中最喜欢的导购形象
4. 导购员的8大角色
5. 销售冠军自画像
6. 优秀导购5项修炼

## 第二讲：顾客购买心理分析

1. 顾客为什么购买你的产品
2. 顾客心中的三道防火墙
3. 四种顾客类型分析
4. 不同顾客类型的性格特点、行为表现
5. 不同类型顾客的成交技巧、话术设计
6. 顾客购买时的心理变化过程
7. 顾客不同心理阶段的行为表现
8. 对症下药：根据顾客不同行为表现设置对应的销售动作

落地工具：《行为风格测试表》

## 第三讲：门店销售“九连环”

### 第一环：售前准备

**头脑风暴**：如何让门店成为顾客心中的心动女生？

1. 陈列是最好的导购员

**案例分享**：某品牌如何用陈列吸引顾客

2. 你的形象决定顾客的脚步

**案例分享**：专业形象让顾客买单

3. 专业的导购形象决定了顾客的脚步

4. 卖场有哪些“赶客”行为

**案例分享**：卖场内的“赶客”行为

5. 360度全方位销售氛围营造

**头脑风暴**：店内没顾客时导购在干什么？

6. 如何让门店成为顾客心中的心动女生？

### 第二环：迎接顾客

1. 迎接顾客第一件事：真诚的微笑

**案例分享：“发财像”与“破财像”**

2. 迎接顾客的语言技巧

3. 快速破冰的关系理论

4. 快速建立信任的三大法宝

5. 老顾客接待技巧

6. 特殊状况接待技巧

7. 巧妙站位，截流顾客

8. 迎宾声制造热情热销的氛围

**现场演练：如何留住转一圈就走的顾客？**

**第三环：探寻需求**

1. 销售成交树

2. 销售成交秘籍：知己知彼，投其所好

3. 收集顾客信息，挖掘消费潜力

**案例分析：钓鱼的故事**

4. 分析顾客的表层需求与心理需求

5. 如何打开顾客心门——赞美

**现场演练：赞美的技巧和方法**

6. 望问闻切探寻和引导顾客需求

7. 需求引导提问技巧

**视频分享：顾问式销售**

**现场演练：提问引导技巧和方法**

**第四环：产品介绍**

1. 顾客购买动机分析

2. 多说一句话激发顾客购买兴趣

3. 产品介绍的时机和内容

4. FABE 销售法则和话术

**现场演练：FABE 销售话术和构图话术**

5. 产品介绍抓住顾客的两大弱点

6. 激发顾客购买兴趣的产品构图法

7. 1+1+1 产品介绍法提升顾客的购买兴趣

8. 结合买点与卖点，给顾客一个购买的理由

**现场演练：**1+1+1 产品介绍话术

### **第五环：顾客体验**

1. 为什么顾客不愿意体验我们的产品

2. 营造舒适的体验环境

1) 3. 如何引导顾客体验：眼神+微笑+语言+手势+专业

4. 提高体验率——“三动法”

**现场演练：**邀请体验“三动法”

--顾客体验时应该注意的细节

5. 不同类型顾客的体验服务技巧

**现场演练：**如何口手并用邀请顾客体验产品？

### **第六环：异议处理**

1. 顾客异议背后的含义

2. 面对顾客异议导购应具备的心态

3. 区分真异议和假异议

4. 异议处理万能模型：顺、转、推

1、5. 常见的异议处理技巧

6. 攻击性异议处理技巧

**现场演练：**异议处理万能话术

### **第七环：临门一脚**

1. 为什么顾客迟迟不肯买单？

◆ 2. 顾客即将成交的6大信号

3. 销售中引导顾客说“老鼠”

4. 主动成交的6种方法

5. 临门一脚话术技巧

**现场演练：**6种踢单方法与话术运用

### **第八环：连带销售**

1. 提升客单价的两大关键指标

2. 影响连带销售的三大致命伤

3. 高价产品销售技巧

4. 连带销售的6种方法

5. 一搭多连带销售方法与技巧
6. 服装场景构建连带销售方法与技巧
7. 二次拦截，增加销售机会
8. 大单心态：装着变态去杀猪

**现场演练：**连带销售现场 PK

### **第九环：售后服务**

1. 确认商品，快速收银
2. 礼貌送客，客情维护
3. 优质的售后服务是下次销售的开始
4. 建立完善的顾客档案，挖掘消费机会
  5. 分级管理顾客档案 VIP 档案动态管理
  6. 顾客管理“137 法则”和“3315”法则
  7. 精准营销：客群分析与顾客画像
  8. 如何让未成交顾客回来：登门槛效应、留面子效应

**案例分析：**品牌客户 VIP 管理案例

**实用工具：**微营销图片制作软件

**实用工具：**批量获客引流软件

### **第四讲：顾客投诉处理的流程、方法、技巧**

1. 正确认识客户抱怨与投诉
2. 客户投诉的常见原因
3. 处理客户抱怨的原则
4. 处理客户抱怨的好处
5. 客户投诉对我们的影响
6. 投诉处理的基本方法和流程
7. 挽留客户流程、步骤、标准
8. 让客诉转化为财富
9. 避免客户投诉的自我检视