

《秀外慧中——超级导购销售技巧实训》

培训方案

【课程时间】1天（6个小时/天，多期轮训）

【课程对象】金伯利钻石店面超级导购

【课程方式】理论讲授 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析 + 现场答疑

【课程特色】

- “学中做，做中觉”的体验式内训课堂，让培训工具和效果更加落地；
- 气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 视需要当场考核（书面/命题式实操/模拟），深度巩固和强化学习成果。

【课程提纲】

一、 接触客户阶段——有效的开场白和暖场

1、 有效的暖场话题

（命题式模拟演练 + 指导分析）

2、 高情商沟通迅速拉近距离

（命题式模拟演练 + 指导分析）

- A、 表示尊重
- B、 易地而处地聆听
- C、 恰如其分地提问
- D、 准确地表达——用对方喜欢的方式去说
- E、 及时有效地反馈
- F、 适时地赞美

二、 挖掘客户需求阶段——产品要体现“功能”更要给客户“价值”

1、 发现客户的真正需求——顾问式提问的五个步骤

（命题式模拟演练 + 指导分析）

- A、 第一步：愿望问题
- B、 第二步：障碍问题
- C、 第三步：后果问题
- D、 第四步：美景问题
- E、 第五步：确认问题

2、 超级导购到底该“卖”什么——为销售“创造”需求

- A、 “卖”给男人尊贵品位
 - a) 男人经常佩戴的“首饰”有哪些？
 - b) 男人的“首饰”与信仰
 - c) 男人的专属珠宝——袖扣
- B、 “卖”给女人生活方式
 - a) 女人的“配饰”有哪些？

b) 女人的“珠宝”是“耐用消费品”更是“快速消费品”

3、“私人订制”式珠宝配饰搭配技巧实训——为销售“酝酿”需求

A、佩戴珠宝配饰的原则——品位的搭配

a) 符合身份，以少为佳

b) 搭配原则

c) 讲究习俗

B、行走在不同的风景里——场合的搭配

a) 公务场合

b) 商务休闲场合

c) 社交场合

d) 居家场合

C、视觉的第一张名片——色彩的搭配

a) 四季色彩理论的运用

b) 客户的色彩诊断分析

c) 珠宝与色彩的搭配

D、穿出你的独特与气场——风格的搭配

a) 客户的款式风格诊断与分析

b) 珠宝与风格的搭配

E、不容忽视的亮点工具——包与表的搭配

4、分分钟直入内心——不同性格客户的“关注点”

(一分钟性格测试：快速了解自己和TA的喜好与厌恶+案例分析+互动)

A、老虎型

B、孔雀型

C、考拉型

D、猫头鹰型

E、变色龙型

三、介绍及呈现产品阶段——“讲故事”让客户更“需要”产品

1、珠宝与女人——金伯利钻石传递幸福和梦想

A、珠宝：女人一生极尽奢华的梦想

B、珠宝见证惊世骇俗的爱情

C、珠宝的感情寄托与自我表达

D、克拉钻与女人

E、“金伯利”标签与女人的追求

2、珠宝与幸福人生的三大均衡管理——万里挑一

- A、 珠宝实现自我与自我的均衡
- B、 珠宝实现自我与生活的均衡
- C、 珠宝实现自我与事业的均衡

3、珠宝是提升幸福感的源动力——贵乎稀有

- A、 珠宝象征和平
- B、 珠宝象征幸运
- C、 珠宝象征财富
- D、 珠宝象征智慧
- E、 珠宝象征爱情

四、 促成交易阶段——打消疑虑，夯实客户忠诚度

1、对症下药——心理战术“hold”住各种说“不”的客户

(命题式模拟演练 + 指导分析)

- A、 沉默型客户
- B、 喋喋不休型客户
- C、 重视舆论型客户
- D、 挖苦型客户
- E、 犹豫型客户
- F、 冰山型客户
- G、 打破沙锅问到底型客户
- H、 忠厚老实型客户

2、搞定“奇葩”客户——先解决心情再解决事情

(命题式模拟演练 + 指导分析)

- A、 表示充分的重视：坐下喝点什么
- B、 让客户尽情陈述：记录的辅助效应
- C、 充分道歉：有结果比讲道理更重要
- D、 重置信息：了解问题所在，一步步平息不满
- E、 再次征求客户意见：权限之内提出解决方案
- F、 伺机搬出“权威”：“领导”的价值
- G、 跟踪服务：让客户成为“家人”

伍、 送别客户阶段——送别客户不是服务的结束，更是服务的开始

- 1、 客户买的不只是产品，更是对未来的期待
- 2、 再次强调公司的售后服务
- 3、 交流——交易——交心，与客户成为朋友