

《钟表销售技巧的学与用》

主讲：常钰秋

【课程背景】

当今的中国钟表市场，供求关系失衡，商家竞争激烈、产品同质化越来越严重，消费者越来越精明，国内外差价及互联网，海外代购的冲击，再加上近几年经济不景气，作为商家，该如何赢得稳定的市场份额，去抓住每一位顾客？毋庸置疑，直接面对消费者的一线销售人员作用越来越重要！做为直接创造业绩从而影响企业盈利的关键人物，销售人员日复一日的工作,到底是在为企业创造顾客为企业带来丰厚的利润,还是让来之不易的顾客流失掉，则主要取决于销售人员的各项素质的优劣程度与技能高低。

只有不忽视任何一个细节！不放过任何一个机会！只有提升专业素质与技能，让其每天创造顾客、留住顾客，将顾客口袋里的钱变成营业额，企业才能稳赢市场，做强做大！

【解决问题】

- ★ 如何调整销售人员心态,热爱销售并快乐地工作？
- ★ 如何让员工认同企业文化,以企业为家,与企业同呼吸,共命运？
- ★ 如何让顾客愿意进店,愿意停留,愿意和你攀谈？
- ★ 如何尽快接近顾客,让顾客把我们当朋友？
- ★ 如何快速地摸清顾客的真正需要,有针对性地推荐商品？
- ★ 如何妥善处理顾客异议并最终赢得销售？
- ★ 如何有效维护 VIP 顾客，并能获得更多的忠诚客户？
- ★ 如何使自己工作得更出色更出类拔萃？

《钟表销售技巧的学与用》助您实现业绩倍增，销量翻番！

【授课对象】

钟表行业销售经理/门店经理、店长/主管/领班、销售顾问/导购，内部培训师等

【标准课时】

2天 6-7小时/天（可根据企业实际需求进行灵活调整）

【授课风格】

“培”与“训”相辅相承，“课堂讲授+现场演练+个别辅导+工具落地+PDCA执行”实效落地培训模式。

- ★ 课上学，课下用；给方法，有重点，效果显著。
- ★ 实效落地：用结果说话，为目标负责，思路顿悟，方法落地。
- ★ 带着问题来，拿着方案走，课程现场进行实操演练；
- ★ 先期调研、课上辅导、实效落地，结合案例讲解常见疑难问题，单独辅导个例；
- ★ 小班授课，针对性更强，为学员制定个性化解决方案；
- ★ 可循环开课，分期学习，所有员工学习思路统一。

课程可在前期充分调研的情况下，根据企业自身特点，现存问题及特殊要求进行针对性讲授。

【课程大纲】

第一部分 销售人员的DNA图谱-基本素质

1. 用微笑建立信任，同客户一样的“职业化”；
2. 正确看待销售问题、销售困难和销售挫折，幽默、热忱而自信；
3. 销售就是毅力、就是忍耐、就是孤独，发现销售机会和成长机会；
4. 销售中没有失败，唯一的失败就是你选择了放弃
5. 把“销售”销售给自己，把自己销售给自己，让销售回归真实
6. 浓厚的销售兴趣、持续的销售激情，坚定销售信念、超凡销售自信
7. 积极的心态，努力就会有收获
8. 我们不为失败找借口、要为成功找方法。

视频分享：《快乐工作的“鱼”》

第二部分 销售人员应具备的技能

- 1、表达与沟通的能力；
- 2、快速行动的能力；
- 3、聆听、思考的能力；
- 4、服务意识的建立及服务顾客的能力；
- 5、观察及判断的能力 自学及与时俱进的能力；
- 6、想象力，创造力，观察力；
- 7、随机应变的能力；
- 8、自学及与时俱进的能力。

视频分享：《天生我才必有用》

第三部分 销售前的准备

- 1、销售人员自身的准备；
- 2、对行业及市场情况的了解；
- 3、有关商品的准备；
- 4、营业场所及所需辅助销售工具的准备；
- 5、学习提前安排你的工作。

案例分享：《这个投诉，问题出在哪儿？》

第四部分 树立良好的第一印象，因为我们没有第二次机会

- 1、职业、专业，有自信的肢体动作；
- 2、站有站姿，穿着打扮符合商务礼仪；
- 3、运用赞美的力量，接受、认同和赞美；
- 4、仪容仪表得体，第一句话、第一印象；
- 5、运用品牌的力量，品牌的销售价值与作用；
- 6、化敌意为接近时机，以退为进
- 7、关系动力原则：攻心为上，攻城为下

案例与分享：

根据课堂讲解，结合工作经历，反思过去成功与失败的案例各一个，找出原因

第五部分 顾客心理分析及深层需求的探寻，帮他找到最适合的

- 1、“冰山理论”下的需求分析；
- 2、操控顾客的“七个购买心理阶段”；
- 3、触发顾客深层需求的技巧与方法；
- 4、顾客购买需求的八字理论；
- 5、销售的前提是满足人性不同需要；
- 6、顾客购买的心理法则；
- 7、针对顾客的不同性格特点“对号入座”；
- 8、掌握两大法宝“说”与“听”，就能得到你要的。

案例分享：《不可能完成的任务》

第六部分 专业的商品介绍与 FAB 利益推销法

- 1、商品的概念和三大价值层剖析；
- 2、以价值为核心推销商品的思考；

- 3、建构推销价值环；
- 4、根据顾客认识商品的阶段从而介绍商品的四个步骤；
- 5、用专业的介绍推销你的商品-FAB 利益推销法。

视频分享：《商品销售的 FABE》

第七部分 处理顾客异议的技巧

- 1、异议的分析与功能；
- 2、六种主要异议的处理技巧及自我强化训练；
- 3、异议搜集及 Roleplay 演练；
- 4、处理异议要注意的几个问题及原则；
- 5、变被动为主动，给你一个处理异议的有效工具。

案例分享：《我真的不是嫌贵》

第八部分 临门一脚，促成交易的话术与技巧

- 1、促成交易的关键话术：
排疑解难法/以退为进法/将军法/直接建议法/快乐驱动法
- 2、价格谈判与折扣技巧
策略一：转移客户注意力，强调商品价值
策略二：探明顾客虚实，掌握重点
策略三：放风筝，抓住那根线
策略四：有理有据，有里有面，耐心说服
策略五：价格拆分，让顾客感受到利益
策略六：平行对比法，利弊摆在台面上
- 3、成交技巧：
小事交易法/二选一法/假设成交法/反问成交法/
机不可失法/直、间接发问法/连带销售法
- 4、不要忽略成交后的客户关怀-最后留给顾客的深刻印象

案例分享：《她为何不再来》

第九部分 钟表 VIP 顾客的维护与管理

- 1、开发及维护“VIP”的顾客的意义与重要性；

- 2、 钟表零售行业的“二八”理论；
- 3、 维护 VIP 顾客的三大关键要素；
- 4、 VIP 顾客的维护途径与方法；
- 5、 VIP 顾客的电话 & 短信 & 微信沟通技巧。

案例分享：《“旅行的小熊”带来的启迪》

备注：有任何细节咨询欢迎与我联系沟通。