

《奢侈品销售技巧的学与用》课程大纲

主讲：常钰秋

【课程背景】

“人人都爱奢侈品，今天的奢侈品，不过是明天的必需品。”将“新奢侈主义”理解到这个高度，就不难理解到 2015 年底，中国已超过日本成为全球最大的奢侈品市场，销售总额达到 1800 亿元人民币。在中国，奢侈品已逐渐走进千家万户，成为工薪阶层的心头好

从事奢侈品销售的人越来越多，相较其他行业，对奢侈品销售人员的素质及能力要求更高，再加上近几年，中国受政治环境（大规模反腐）、经济形势下滑以及互联网、智能手机普及（网上购物）的影响，还有海外旅游购物，海淘，全球代购等，对实体店的巨大冲击，尤其是奢侈品（非生活必需品）行业首当其冲，所以，如何应对目前的困局，在严峻的环境中求生存，是困扰所有钟表、珠宝等奢侈品行业最大的问题，而通过培训提升一线销售人员的销售技能是最直接有效的途径。

本课程致力于奢侈品的经营理念、营销方式的分析与宣贯，以及销售人员服务意识及销售技能的培养及训练，令其更准确地认识奢侈品行业的与众不同，更加有针对性，系统地服务于相关客户群体，为企业创造效益。

【解决问题】

- ★ 深入了解奢侈品的定义及内涵，讲述奢侈品行业的发展脉络，认识中国奢侈品行业的崛起及未来的发展方向；
- ★ 了解奢侈品销售人员应具备的心态、素质与技能；
- ★ 学习并掌握每一个销售环节中应具备的销售技巧，如，接近顾客、挖掘顾客需求，熟练运用 FABE 介绍商品、有效解决顾客异议、如何高效率地促成成交等等；
- ★ 开发及维护奢侈品领域中 VIP 顾客的意义、掌握维护与开发 VIP 顾客的方法与途径。

【针对行业】

钟表、珠宝，名牌服饰、服装、房地产、箱包、高端家具、家装、洋酒、高端会所、高尔夫、马术俱乐部等奢侈品行业。

【授课对象】

奢侈品行业销售经理/门店经理、店长/主管/领班、销售顾问/督导，人力资源培训经理、企业内部培训师等。

【标准课时】

2天 6-7小时/天（可根据企业需求适当调整）

【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；
- ★ 课上辅导、实效落地，结合案例讲解常见疑难问题，可提供单独案例指导；
- ★ 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】

第一单元：走进奢侈品的世界

- 一、奢侈品的定义与常识，特征与核心要素
- 二、中国奢侈品发展与消费
- 三、世界奢侈品集团、分类及品牌介绍

第二单元：奢侈品行业客户的相关解析

- 壹、奢侈品针对目标客户群的定位分析
- 贰、客户购买奢侈品的目的分析
- 参、现阶段客户购买的偏好趋势分析
- 四、影响客户购买决策的因素

第三单元：奢侈品应该这样卖

壹、 奢侈品销售人员应具备的素质与技能

贰、 从良好的第一印象开始：教你如何迅速接近顾客

参、 奢侈品目标客户群体心理分析及深层需求的探寻

- 1、 “冰山理论”下的需求分析；
- 2、 触发顾客深层需求的技巧与方法；
- 3、 顾客奢侈品需求的八字理论及购买心理法则；
- 4、 针对顾客的不同性格特点“对号入座”；
- 5、 两大法宝使你得到你要的。

四、 奢侈品行业商品介绍法则与 FABE 利益推销法

- 1、 商品概念和三大价值层剖析；
- 2、 建造你的商品卖点库；
- 3、 以价值为核心的商品推介与推销价值环建构；
- 4、 顾客认知阶段与商品介绍四步骤的对应关系；
- 5、 用专业的介绍推销你的商品-FABE 利益推销法。

五、 处理顾客异议的技巧

- 1、 异议的剖析
- 2、 奢侈品行业 9+1 类异议的处理技巧及强化训练；
- 3、 变被动为主动，处理异议的有效工具。

六、 临门一脚，促成交易的话术与技巧

- 1、 促成交易的五大法宝：
- 2、 价格谈判与打折的六套策略及实际运用：探虚就实、利益与价格拆分、风筝理论等

...

- 3、 八大成交技巧：

第四单元：有效维护奢侈品消费群体，使之成为你忠诚的 VIP

壹、 以优质的“服务意识”及“服务行为”实现占领市场的梦想

贰、 开发及维护“高价值客户”的意义及重要性；

参、 各种类型客户群体的特质剖析；

四、 零售业的“二八理论”及维护的关键点；

- 伍、 维护忠诚 VIP 之三足鼎立；
- 六、 维护“VIP”顾客的途径与方法；
- 七、 与奢侈品 VIP 顾客的电话&短信沟通技巧

备注：有任何细节咨询欢迎与我联系沟通。