

致胜亲和力

一、课程目标特色

※终端从业人员如何转变观念、调整心态愿与企业同舟共济，提升整体素质

※终端从业人员如何与终端沟通并使之认同公司政策，与公司利益保持一致

※终端从业人员增强终端团队对公司的信心，提升实际终端店铺经营管理水平

※终端从业人员终端店铺人员所应掌握的亲和力销售与服务武器，最终实现业绩最大化

※缔造强大的终端学习型、具有执行力的精英团队，共同打造品牌形象

二、课程主要内容提纲

导言：让我们共同建立与顾客的亲和力经济时代

第一部分、致胜亲和力——我的心态我阳光

1、“我是谁？”

2、阳光源于光明思维

3、终端从业人员的亲和力 DPDP 原则

4、积极创富法则

5、快乐工作每一天

6、阳光学习五步曲

案例分析与研讨

第二部分、致胜亲和力——我的亲和我分享

- 1、亲和力经济与顾客资本
- 2、与顾客频道建立密码
- 3、与顾客情绪分析
- 4、与顾客语调和声
- 5、与顾客语速一致
- 6、与顾客语言模式分析
- 7、与顾客价值观沟通
- 8、与顾客信念同步

案例分析与研讨

第三部分、致胜亲和力——我的顾客我骄傲

- 1、顾客是谁——颠覆你对顾客的思维模式
- 2、服务从心开始三原则
- 3、让顾客满意的服务是从标准开始
- 4、得体的服务姿态
- 5、品质顾客服务的九大过程控制技巧
- 6、30 秒钟让顾客行动的致胜技巧
- 7、顾客异议的处理技巧
- 8、赢在行动——终端店铺管理口诀

案例分析与研讨

结束语：让我们一起持续倾听终端顾客的心声