

金牌导购实战销售技巧

课程背景：

为什么有的门店人头攒动，有的门店门可罗雀。同样的品牌，有的门店生意兴隆而有的门店经营惨淡？除了门店选址外，门店的经营是关键，门店经营中人、货、场被称为“门店三宝”，而人（销售人员）无疑是其中最重要的因素。

在访店的过程中经常发现店员的却经常是这样的情况：

- ◆导购自信心不强，对产品没有信心，影响不了客户做决定；
- ◆导购对产品不熟悉，话术不精练，想说什么就说什么；
- ◆导购不知道自己商品的卖点，不懂得如何塑造产品价值；
- ◆导购抓住不了顾客的心理，自顾说自话，没有精准把握客户需求；
- ◆导购不知道成交的诀窍，让煮熟的鸭子飞走了。

课程收益：

- 1、增强产品导购的销售信心，激发内在的销售潜力；
- 2、掌握基本的销售技巧，成为顾问式的销售专家；
- 3、打造导购的综合能力，快速提升门店销售业绩。

课程对象：督导、店长、导购员

课程时间：1-2 天（6 小时/天）

第一步 做好销售前的准备工作	1、 精神状态的准备：调整情绪，好状态才有好业绩。 2、 专业的准备：熟悉公司和产品知识，成为品类的专家。 3、 营业前的准备：产品陈列、卫生管理、人员管理、物资清单、宣传物料摆放。 实战演练：详细罗列销售准备工作清单；销售准备工作场景演练
第二步 接待筛选优质顾客	1、 热情接待顾客，掌握适当时机，主动与顾客接近； 2、 筛选优质顾客：流动型、了解型、目标型 3、 见机行事，适当沟通了解顾客家庭及宝宝喂养的基本情况； 实战演练：接待客户的五大流程 4、 筛选 3A 级优质客户，优质客户的七大特征表现分析
第三步 深度挖掘客户潜在需求	1、 问话是了解客户需求的关键 2、 顾客的消费心理曲线分析 3、 有效问话的话术设计漏斗原理：从对方的谈话信息中探询需

	<p>求</p> <p>4、销售沟通中的望、闻、问、切精准判断客户的真正需求</p> <p>实战演练：顾客进店销售沟通问话技巧训练</p> <p>5、相近顾客案例介绍，激发同理心</p>
<p>第四步</p> <p>介绍产品并塑造价值</p>	<p>1、讲解产品要令自己都有购买的冲动</p> <p>2、通过对产品的专业知识讲解赢得客户信赖</p> <p>3、塑造价值远大于产品介绍</p> <p>4、一开始就介绍产品带给她最大的好处</p> <p>5、客户见证是最好的产品价值塑造</p> <p>6、精准把握客户需求，有的放矢</p> <p>7、让对方有参与感的体验式营销</p> <p>实战演练：一分钟产品介绍话术演练</p>
<p>第五步</p> <p>沟通说服与成交技巧</p>	<p>1、化解顾客异议的“天龙八部”</p> <p>2、解除成交的心理障碍，敢于成交</p> <p>3、四种不同性格客户分析：霸王型、力量型、活泼型、平和型</p> <p>性格测试：四种类型人员分析（销售员 VS 顾客）</p> <p>4、不同类型人的沟通和成交方式：自我为中心型顾客、无主见型顾客、装内行顾客、装牛 X 型顾客；保守型顾客、好奇心顾客、热情型顾客、疑心重顾客</p>
<p>第六步</p> <p>专业服务连带销售</p>	<p>1、告诉顾客货物的总值；</p> <p>2、给顾客开具发票（收据）；</p> <p>3、重复所收到的款项，并请顾客稍候；</p> <p>4、处理完付款后，在顾客面前点清，连同发票（收据）一起交给顾客；</p> <p>5、展示产品给顾客核对；</p> <p>6、告诉顾客注意保管好保修证，并向展示保修证；</p> <p>7、把打包好的产品及赠品双手交给顾客；</p> <p>8、连带销售：多件、客户的陪同人员。</p>
<p>第七步</p>	<p>1、保持微笑，保持目光接触；</p> <p>2、如需招呼其他顾客，应向购机顾客表示歉意；</p> <p>3、请其他顾客稍等，避免冷落其他顾客；</p>

<p>热情相送，让销售持续</p>	<p>4、如顾客有售后服务方面的问题，确保顾客接受所建议的方案；</p> <p>5、提醒顾客是否有遗漏的物品；</p> <p>6、谢谢顾客光临。</p>
<p>第八步 优质的售后服务</p>	<p>1、售后服务的时机</p> <p>定期：24 小时、三天、一周、一个月、半年、周年纪念日</p> <p>不定期：公司周年庆、重大活动、优惠政策、品牌宣传</p> <p>2、售后服务的工具：电话、微信、QQ、直播等社交工具</p> <p>3、服务营销的三大秘诀：频率、服务、产品</p>
<p>顾客抗拒点解除话术</p>	<p>抗拒点 1：我觉得价格太贵了。</p> <p>抗拒点 2：我用是 xx 牌子，暂时没有其他的想法</p> <p>抗拒点 3：我需要再考虑一下。</p> <p>抗拒点 4：我对这个品牌没有什么兴趣。</p> <p>抗拒点 5：别人用了有效果不代表我也可以，不想当试验品</p> <p>抗拒点 6：我之前买过类似的产品，效果不明显。</p> <p>抗拒点 7：能不能再优惠一点，给个政策/赠品我就买。</p> <p>抗拒点 8：我觉得 xx 品牌的产品比你们家的好。</p> <p>抗拒点 9：我没有那么多的预算。</p> <p>抗拒点 10：我要回去和老公、老婆、爸妈商量一下。</p> <p>抗拒点 11：我们就先聊到这吧（不想告诉你真实想法）。</p>