

# 《超级卖手-王牌导购销售技能提升训练》

## 课程背景：

随着市场竞争的日趋激烈，导购销售技能的提升已成为企业走向成功的关键要素。然而，众多导购员缺乏专业的销售技巧和培训，导致销售业绩不尽如人意。为了解决这一问题，特别推出了顶尖导购销售技能提升训练课程，以帮助导购员全面掌握专业的销售技巧，提升销售业绩。将通过以下方式进行训练：

1. 销售心理学基础：深入了解顾客的购买心理和行为，为制定销售策略提供重要依据；
2. 销售技巧培训：涵盖沟通技巧、谈判技巧、产品展示技巧等多个方面，全面提升导购员的销售能力。

## 课程收益：

1. 掌握精湛的销售技巧，显著提高销售业绩；
2. 与顾客建立良好的关系，提高客户满意度；
3. 深度分析市场和竞争对手，制定有效的销售策略；
4. 如何做好客户裂变，实现门店业绩几何倍增。

## 课程特色：

采用互动式教学方式，鼓励导购员积极参与讨论；通过生动的案例分析，让导购员了解真实的销售场景；通过课程授课，为导购员提供专业的辅导和建议。

**培训对象：**导购员、店长、督导、门店老板等

**课程时间：**1-2天，（6小时/天）

## **第一章、开训解析：成功与心态**

### ——销售人员的巅峰心态

- 1、清晰梦想、坚持目标
- 2、强烈欲望、坚定决心
- 3、危机意识、永不满足
- 4、坚定信念、超凡自信
- 5、全力以赴、大量行动
- 6、坚持不懈、绝不放弃

## **第二章、有礼走遍天下：门店销售礼仪**

### 一、接待中的礼仪

- 1.仪容仪表——头、妆、装
- 2.谈话礼仪
- 3.其他礼仪——距离礼仪、名片礼仪

### 二、接待中的举止规范

- 1.常用手势
- 2.握手、致意礼仪
- 3.积极的身体语言

现场模拟——训练 sales 的肢体语言

## **第三章、导购成交六步引导术**

- 引导会“注意”：营业准备
- 引导有“好感”：迎宾破冰
- 引导来“沟通”：了解需求

- 引导去“了解”：产品推介
- 引导给“信任”：解决异议
- 引导去“买单”：促成成交

第一步、引导会“注意”：营业准备

1、营业准备内容（准备些什么？）

知识技能、政策、工具、目标

2、导购员“知识技能”解析

- ① 产品专业知识讲解与解析
- ② 提问分享：你的主要竞争对手是谁？
- ③ 你了解他们是怎么攻击你的吗？

4、政策与工具解析

5、目标是什么？为什么要有目标？怎么设定目标？

第二步、迎宾破冰-导购顾客服务技巧

1、什么是服务？

2、优秀服务能给顾客带来什么价值

3、顾客进店为何主动相迎

4、目标顾客的判别与选择

5、接近顾客的主要方法

1)问题接近法、

2)介绍接近法、

3)利益接近法、

4)送礼接近法、

5)赞美接近法。

6、最佳接近顾客的7种时机

1)顾客注视特定产品的时候；

2)用手触摸产品的时候；

3)顾客表现寻找产品的时候

4)与顾客视线相对的时候；

5)顾客与同伴交谈的时候；

6)顾客放下手袋的一段时间内；

7)顾客探视展台或展柜的时候。

7、热情有礼-赢得信任

1)热情的笑容

2)明朗的声音

3)自然的动作

4)精通的业务

5)基本礼貌用语

6)接待三声

第三步、引导来沟通：了解需求

1、为什么要了解需求（了解需求的目的）？

2、显性需求和隐性需求

3、如何来了解顾客需求？（需求探寻四步）

（一）看——入木三分的观察

1) 如何全面的观察客户，观察客户哪些信息

2) 识别客户的表现心态、常见反应类型、购买心理

3) 识别客户的购买信号、购买模式、客户角色和购买流程

(二) 听——设身处地的倾听

4) 倾听的十大关键——打造魅力的倾听者

5) 倾听三部曲——迅速提升你的倾听能力成为受欢迎的人

6) 倾听的五个层次——你是属于哪个层次销售就属于哪个层次

(三) 问——循循善诱的提问

7) 提问技巧-问什么？

8) 提对我们有利的问题

9) 提便于回答的问题

10) 提压力不大的问题

11) 问二选一的问题

12) 不要连续问超过 3 个问题

提问小游戏——让 sales 感受提问的价值和乐趣

(四) 说——恰到好处的表达

11) 及时回应-善总结

第四步、引导去了解：产品推介

1、FABE 推介法

2、SPIN 介绍法

3、推介阶段注意事项

4、高端产品推介

5、怎么去引导体验？

- 1)主动、自信
- 2)自己的动作语言
- 3)缓解压力：买不买没关系
- 4)真诚探寻疑问，其他推荐

6、怎么去报价？

第五步、引导给“信任”：解决异议

1、异议形成原因？

2、异议处理原则：

- 1)换位思考：站在客户角度理解、分析、解释问题；
- 2)认可观点：肯定顾客的想法正常，可以理解；
- 3)转移话题：转移话题，避免被顾客牵入死胡同；
- 4)专业解释：用专业丰富产品和行业知识来解释；
- 5)合理建议：提出合理建议, 解决疑虑和提出方案；

3、异议处理方法和话术

1) 处理方法

2)3F 基本话术

4、怎么去提升产品价格和价值？

5、顾客说服技巧？

1)说服顾客的是他自己

2)联想和塑造（痛苦和幸福）

3)加大痛苦，利益增倍

4)不要老是直线性思维去回答问题（直接回答或者拒绝）

6、顾客一定要走怎么办？

1)给面子

2)留印象

3)我暂时给您留着

4)留信息

演练：怎么让顾客留信息？

第六步、引导去买单：促成成交

一、成交的时机？

1)话题基本上只是在某个产品上时；

2)提出疑义已作沟通，且未提出新问题；

3)顾客开始在意价格及其付款时；

4)顾客在意售后等细节问题时；

5)顾客拿不定主意，与同伴商量；

二、临门一脚-达成成交的方法？

1.当机立断，购买欲望高点成交

2.导购员不马上成交的原因，破除内心恐惧

3.语言、行动，一气呵成

4.利用封闭式语言逼定

三、常用促单话方法

1)折扣法：我们最近有个团购，你今天。。。

2)优惠法：

3)赠品法：礼品

- 4)现货法
- 5)涨价法
- 6)缺货法
- 7)时间成本法
- 8)恐吓法：环保和服务
- 9)小票证明法

#### 四、促成连带销售的方法

- 1)突出产品关联度和搭配
- 2)突出购买的优惠度和利益点
- 3)零凑整
- 4)活动升级
- 5)案例：卖鱼钩

### **第四章、客户服务与投诉处理**

#### 一、客户服务原则

- 1) 快刀斩乱麻
- 2) 吃小亏，得大便宜
- 3) 举重若轻和举轻若重
- 4) 专人处理和领导跟踪
- 5) 换位思考

#### 二、投诉处理流程与原则

- 1) 空间置换、坐下来
- 2) 倾听（笔、本子记下来）

- 3) 理解和同情，换位思考
- 4) 给出明确时间表和方案
- 5) 我们实际情况和难处
- 6) 条件交换
- 7) 后期专人处理跟踪

现场演练：顾客常见异议及应对技巧演练

## **第五章、VIP 顾客维护与深度营销**

- 1.VIP 顾客的分类与档案管理
- 2.老顾客接待技巧话术结构模型
- 3.VIP 顾客 100%再回头的 6 大核心策略
- 4.做好转介绍的十种方法
- 5.公益活动拉近关系提升销量