
五星销售员必修的四项技能

主讲人：王吉凤

【课程背景】

店铺中 20%的人创造了 80%的销售，如何让大家的销售能力都向前一步？
五星销售员卖一件的销售额都大于普通销售卖三件（或 N 件）的销售额，究竟为何？
五星销售员接待和服务一位客户都好过普通销售服务多位客户的销售额，原因在哪？
新销售员成长太慢，销售提升缓慢，怎么办？
新产品动销慢，未达到理想状态，如何办？
不断地扩大品类和库存，支撑销售，赚的钱都在库存上，如何不烦恼？
如何通过提升终端的销售力促进销售增长、客户增长、库存周转、客单价、单单价？

【课程收益】

- (一) 掌握精英销售的素质。
- (二) 掌握人货匹配的方法。
- (三) 掌握产品卖点挖掘三步法。
- (四) 掌握提升客单价的技巧。

【授课特色】

体验式活动、小组讨论、讲授、工具演练、复盘、案例

【课程对象】零售门店销售顾问、时尚顾问、服装顾问，适合服装、珠宝、饰品。

【课程时长】6H（上午 9 点至 12 点；下午 14 点-17 点）

【授课环境】

小组式，室内

【课程大纲】

第一章 五星销售员的画像是怎样的？

一、五星销售员的画像

- (一) 分享：请分享在你生命历程中体验到的最好的一次服务（超预算购买）
- (二) 体验：请画出你心目当中的五星销售员的画像
- (三) 案例：神访考察什么？

二、五星销售员的胜任力

- (一) 五星销售员胜任力
 - (二) 五星销售员六个榜样法
 - (三) 五星销售员学习路径
 - (四) 五星销售员学习资源
- 自我评估并制作自我成长规划

第二章 五星销售员内观之产品篇

一、三看产品心中有数

- (一) 俯瞰产品
- 1.品牌文化：文化触碰消费者价值观

2.竞争优势：总有一款产品适合顾客

3.顾客质疑回应

现场演练

(二) 正看产品

1.一张地图看产品（价位、客层四项限）

2.个人产品定位，卖出爆款

3.产品系列与组合，提升客单

(三) 新视角看产品

1.案例分享：梳子

2.创新思维

二、精准解读产品激发顾客兴趣

(一) 透视产品四层次

(二) 单品 UPS

(三) 单品 FABE

现场演练

第三章 五星销售员外看之顾客篇

一、识别顾客需求

(一) 马斯洛需求层次

(二) 看人识（衣/饰）品

(三) 探询需求之提问艺术

(四) 探询需求五步法（观、问、闻、测、锁）

现场演练

二、人货适度匹配

(一) 风格诊断（三庭五眼、身型）

(二) TPO 原则

(三) 场景化销售

1.场景化销售的利益：提升客单价、提升单单价

2.场景化销售案例：老太太买李子

3.场景挖掘与场景构建的二个技巧（讲故事、画面感）

现场演练

三、顾客维护技巧

1.建立信任

2.真诚与尊重

3.沟通有方

4.频率适度

5.不到店仍能达成销售

现场演练

第四章 从心理学角度施加影响力

一、五星销售员的自我影响

(一) 外在三仪

(二) 肢体影响

(三) 语言影响

二、卖场设计影响

(一) 动线截点影响

(二) 功能区域影响

三、促销式影响

(一) 顾客算不明白的“账”

(二) 步步为营让顾客离不开

(三) 话术呈现技巧