

<<店面销售情景实战与技巧培训>>

图书基本信息

书名：<<店面销售情景实战与技巧培训>>

13位ISBN编号：9787513621991

10位ISBN编号：7513621993

出版时间：2013-1

出版时间：鸿蒙 中国经济出版社 (2013-01出版)

作者：鸿蒙

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<店面销售情景实战与技巧培训>>

前言

同样是店面销售人员，同样在一个店面，为什么有的人一个月能销售几十万，而有的人却只有不到一万的销售量？

同样是在一个商圈销售，同样是销售一种产品，为什么有的人总是订单不断，而有的人却丝毫不受顾客待见？

导致这一切差距的根源是什么呢？

是顾客太挑剔，还是运气太差？

不，这一切只是因为大部分的销售人员都没有掌握店面销售的核心技巧。

随着销售各种产品的零售店在大街小巷纷纷冒出，店面销售的竞争日益残酷，店面销售人员所承受的销售压力也愈来愈沉重。

在这个业绩决定生存的时代，每个销售人员都渴望成为销售行业的精英楷模。

渴望轻松、自在地完成交易，但是现实销售中却有各种或主观或客观的难题阻碍着业绩的提升。

很多销售人员为此而苦恼，迫切想要提升自己却始终不得销售成功的要领。

本书正是为此而编著。

书中详细讲解了销售过程中可能遇到的各类问题，为店面销售人员设计了一套量身定做的店面销售脚本，深入浅出地解析了店面销售话术秘诀，并且囊括了大量经典的实战情景，明了的案例解析、实用的方法策略和权威的专家建议，是一本能够实实在在提高店面销售人员业绩的实务书。

而且本书不同于一般销售书籍的枯燥乏味，它的每篇文章都是经过精心打造的。

本书板块独特、情景新颖、应对选项人性化。

它从顾客的0理角度出发，运用心理学原理，将销售学和心理学相结合，并针对销售中的实际案例，对销售技巧进行全方位的解析。

内容通俗易懂，实用价值极高。

无论是做服装、箱包还是化妆品销售，本书都能让销售人员在最短的时间内掌握营销技巧。

并且在工作中迅速创造出可喜的业绩。

如果，你想知道：如何掌握顾客的需求与因材施教，如何让顾客性认同，如何攻破顾客的戒备心理，如何引导顾客消费，如何让顾客为打折而疯狂，如何应对形形色色的顾客，如何让报价成为一件轻松的事情，那么，可以读一读这本书。

如果，你想知道：如何化解顾客的异议，如何让顾客心甘情愿掏腰包，如何巧妙地对顾客进行心理暗示，如何把投诉者变成回头客，那么，不妨读一读这本书。

如果，你想成为一位金牌销售人员，你的目标是想赢得数百万顾客的认可，那么，请你读一读这本书。

我们相信，从今天开始，每天学会一种情景实战，你就能够轻松驾驭店面销售。

当然，鉴于不同产品间的差异性，其店面销售策略也不尽相同。

这就要求你多多借鉴本书中的实战模拟，思考本书中的应对选项，然后灵活地运用本书中的话术策略。

阿基米德说：“只要给我一个支点，我就可以撬动整个地球。

”也许你没有非常好的运气，也许你没有丰富的销售经验，也许你没有天生的好口才。

但是，只要你掌握了这本书里的知识，这本书就是你撬动市场的支点，拥有它，掌握它，在实践中充分运用它，你就能找到店面销售的捷径，你就能从无数销售人员的大军中脱颖而出！

<<店面销售情景实战与技巧培训>>

内容概要

《一线销售人员实战培训书系:店面销售情景实战与技巧培训》中详细讲解了销售过程中可能遇到的各类问题，为店面销售人员设计了一套量身定做的店面销售脚本，深入浅出地解析了店面销售话术秘诀，并且囊括了大量经典的实战情景，明了的案例解析、实用的方法策略和权威的专家建议，是一本能够实实在在提高店面销售人员业绩的实务书。

<<店面销售情景实战与技巧培训>>

书籍目录

前言 第一章 顾客需求与因材施教“销”，店员都要懂的读心术 通过提问了解顾客需求 通过倾听了解顾客需求 盛气凌人型顾客的推销方式 沉默型顾客的推销方式 犹豫型顾客的推销方式 挑剔型顾客的推销方式 第二章 如何让顾客对产品心生认同感 开场白直接决定了销售结果 在顾客试用产品时抓住机会 巧妙应对试而不买的顾客 找到顾客百般挑剔的原因 不要太着急把优点讲给顾客 想办法让顾客感觉物有所值 沉着应对顾客指出的缺点 顾客认为产品可有可无时不要听任离去 解决好顾客对品牌的认同问题 第三章 攻破顾客的戒备心理，学会引导顾客消费 用微笑感染顾客 巧妙处理顾客身边的人的反对意见 营业高峰时要避免对顾客招呼不周 坚定替别人买东西的顾客的决心 产品只剩一件时要打消顾客的顾虑 仅剩的一个有瑕疵的产品推销给喜欢的顾客 劝顾客试用遭拒绝时不要沮丧 产品种类少如何留住顾客 第四章 把握促销，让顾客为打折而疯狂 消除顾客对促销产品质量的担忧 没有促销活动时要强调产品优势 帮顾客比较同类促销产品 顾客不知道有促销活动要主动告知 转移顾客注意力到产品本身，而非赠品 说服“只要降价，不要赠品与积分”的顾客 向顾客解释产品促销力度小的原因 第五章 顾客形形色色，店员要随机应变 帮助犹豫不决的顾客做购买决定 顾客要离开时需直接询问其有什么需求 揣摩驻足观看产品的顾客的心理 夫妻共同购物时不要厚此薄彼 顾客冷淡时店员不能冷淡 安抚好顾客带着的孩子 了解男性顾客的购买标准 针对女性顾客的性格特征进行恰当地导购 熟知老年顾客的购物特点 第六章 如何让报价成为一件轻松愉快的事情 选对时机报价，以免顾客转身就走 耐心为顾客解释产品价格高的原因 当顾客迟迟不下决定购买时仍要耐心对待 顾客认为没必要买贵的产品时要强调产品的优势 即使顾客砍价也要保证利润 顾客要到打折时再买，要给顾客一些压力 同意降价而顾客依然不买，要真诚了解原因 打消顾客担心降价太快的顾虑 第七章 顾客异议不能搁置，处理要及时准确 理解异议，区分真假 处理异议的正确态度 预防顾客异议 巧妙消除顾客对价格的异议 消除顾客对产品质量的担忧 给拖延的顾客一些危机感 即便顾客看上其他品牌也要真诚为其介绍 让顾客相信你提供的数据 找出顾客犹豫不决的原因 第八章 学点顾客心理学，让顾客心甘情愿掏腰包 用激将法催促顾客 让顾客“试用”一次 时间有限，快速成交也是卖点 跟标新立异的顾客讲个性 充分利用“冲动”这个魔鬼 “专家”销售更能赢得顾客信任 赞美要富有创意 顾客更愿意去熟人那里购买产品 第九章 危机来了怎么办？ 把投诉者变成回头客 顾客购买产品没过多久就要求退货怎么办 有效解决投诉问题的原则 无法证明是质量问题，但顾客却要求退换怎么办 在退货期内，顾客因款式问题要求退货怎么办 过了退货期，顾客因质量问题要求退货怎么办 巧妙处理投诉，化腐朽为神奇 包退期内，顾客在小票遗失的情况下坚持要求退货怎么办

<<店面销售情景实战与技巧培训>>

章节摘录

版权页：C选项的店面销售人员，没有运用恰当的方法引导顾客，直接让顾客购买，这种说法很容易伤害到顾客的自尊心，达不到理想的销售效果。

顾客在进行购物的时候总是想买到物美价廉的商品，换种不好听的说法就是每个顾客都有一种贪小便宜的心理。

而在D选项里，销售人员这种说法，直戳到了顾客心理的软肋，这会使得顾客恼羞成怒，导致销售失败。

A选项里，销售人员巧妙利用了顾客权衡得失的心理，明白顾客不愿意为省一点小钱而放弃对美丽的追求，再加上销售人员对商品优势的描述，顾客购买的可能性更大。

销售过程中，有的顾客很喜欢产品，但是要等到打折时再购买，面对这种情况，销售人员要具体分析。

事实上当顾客对一件产品产生浓厚兴趣的时候，也是最容易成交的时候。

销售人员一定要抓住这个机会将产品销售出去，顾客一旦离开，也就意味着机会消失。

那么，销售人员在面对想等到打折再购买的顾客时，应该怎么做呢？

1.排除价格障碍 每位顾客都想买到物美价廉的产品，很多大品牌，产品质量非常好，但是价格也非常高，只有在节假日有折扣时，才能满足人们的这种购物愿望。

因此，顾客就算真的遇到自己满意的新产品，如果暂时不能打折，就会希望等到产品有折扣时再购买。

面对此类顾客，销售人员只能想办法排除顾客心中的价格障碍。

(1) 利用顾客追求时尚的心理。

很多顾客追求个性，喜欢作时尚达人，她们使用的是商品必须是时尚新品，越独特越好！

销售人员可以根据顾客的这种追求时尚的心理，诱导顾客做出购买决定。

(2) 利用顾客的虚荣心理。

人人都有虚荣心理，尤其是女人，她们在购物时，总希望自己购买的产品是独一无二的，或是用起来之后会吸引人们的关注，销售人员正好可以利用顾客的这种虚荣心理，让其快速做出购买决定。

(3) 利用顾客追求完美的心理。

大部分商品在打折时，各项服务都会有所残缺，有些商品配件不全，或者不可退换，还有些产品有些小瑕疵，这都是打折时经常出现的弊病。

商品只有在正价销售时，各项服务才是最齐全的，特价的时候可能服务项目就会相应减少，有些顾客对产品的要求特别高，面对这种顾客，销售人员就可以利用其追求完美的心理，让顾客认识到正价购买产品的优越性。

2.给顾客选择的空间 顾客在购买产品时都愿意货比三家，而且选择性越多越好，如果没有一定的选择空间，即使销售人员提供的商品再好，顾客也不会购买。

销售人员在与顾客沟通的过程中，一定要掌握顾客的这种心理，在推荐产品过程中，给顾客留下选择的余地，让他们能够在更大的空间内进行衡量，从而选出最满意的商品。

3.给顾客制造紧迫感 如果顾客对商品很满意，但表示要等到打折时再购买，这时销售人员就可以告诉顾客，这种商品卖得非常好，也许等到打折的时候就销售完了，进而增加顾客的紧迫感。

顾客既然喜欢产品，自然不愿意因为延迟购买而错过买到中意产品的机会。

<<店面销售情景实战与技巧培训>>

编辑推荐

《一线销售人员实战培训书系:店面销售情景实战与技巧培训》告诉你店面王，还是店面亡，完全取决于你的店面销售人员的销售技巧！

还原销售真实场景，锻炼店员应变能力，洞悉顾客真实需求，完美服务赢得订单。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>