

<<金牌导购是如何炼成的>>

图书基本信息

书名：<<金牌导购是如何炼成的>>

13位ISBN编号：9787542935618

10位ISBN编号：7542935615

出版时间：2012-8

出版时间：立信会计出版社

作者：丁兆领

页数：232

字数：179000

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>

## <<金牌导购是如何炼成的>>

### 前言

在市场竞争日趋激烈的今天，中国的销售行业正在以惊人的速度不断地发展壮大，并成长为一个相对成熟的行业。

就其内容而言，中国的零售市场和商业格局发生了质的变化。

随着科技的普及和发展，资讯的交流变得越来越容易，顾客可以很便捷地找到任何感兴趣的信息。

网络的普及打破了地域的界限，信息量的增加则使人们的视野更加开阔。

无论哪一种顾客，其行为都日趋专业化、理性化，这无疑给销售行业的导购人员带来了更大的挑战和压力。

在零售终端，恐怕没有谁比导购与顾客的接触更频繁、更密切了。

事实证明，销售行业中导购的职业化程度，将直接关系到终端的品牌形象、宣传效果、销售业绩和顾客忠诚度等因素，而目前，销售行业最缺少的就是职业化的导购。

所以在激烈的终端竞争中，只有那些具有职业素养的导购，才能取得良好的销售业绩。

一位成功的销售大师曾经说过：“只要你拥有成功销售的能力，你就拥有白手起家成为亿万富翁的可能。

”作为导购人员，想要最大限度地发挥销售能力，关键就在于把握与顾客沟通的有效性并掌控对话的主控性和方向性，毕竟谁与顾客沟通得更为有效，谁就是最后的获胜者，这是至关重要的环节。

现如今，顾客的需求越来越难以满足，甚至是难以捉摸，导购怎么说、怎么做、怎样引导顾客购买已经成为一个斗智斗勇的过程。

如何调动顾客的情绪、赢取顾客信任、为购买施加压力、化解危机等一系列难题，无时无刻不在困扰着销售前线的导购人员。

其实，解决这些问题很简单，首先需要导购建立以销售为荣的心态，让销售成为本能。

对于广大导购人员来说，本书将会成为其成功制胜的法宝，会帮助他们成为真正优秀的导购人员。

据了解，国内有关导购的书籍，大多数只是从整体上去分析导购应该具备的能力，只是把服务、销售、心态、商品管理等融合在一起，往往显得大而全，可是对导购最重要的能力——销售，却论述得不够深入和详细。

本书正是从各个销售细节出发，详细阐述了导购人员应具备的职业化素养和卓越的销售技巧，从销售准备、销售启发、销售进行、销售成交、销售异议、售后维护这六大方面，全面剖析一个职业化的导购如何有效提升自己的销售技巧。

它克服了其他书过于笼统、片面和不够深入的缺陷，从而帮助导购人员快速提升职业素养。

书中穿插一些生动形象的实例，能让导购人员全面了解销售工作的方方面面。

通过阅读此书，导购人员不仅可以得到具体的销售指导，还可以借鉴具体的销售方法，从而完善自己的销售技巧。

我们有理由相信，本书不仅能够使您的销售事业得到发展，还能够给您带来事业和利益的双丰收。

## <<金牌导购是如何炼成的>>

### 内容概要

丁兆领所著的《金牌导购是如何炼成的(职业化导购培训用书)》从各个销售细节出发,详细阐述了导购人员应具备的职业化素养和卓越的销售技巧,从销售准备、销售启发、销售进行、销售成交、销售异议、售后维护这六大方面,全面剖析一个职业化的导购如何有效提升自己的销售技巧。它克服了其他书过于笼统、片面和不够深入的缺陷,从而帮助导购人员快速提升职业素养。

《金牌导购是如何炼成的(职业化导购培训用书)》中穿插一些生动形象的实例,能让导购人员全面了解销售工作的方方面面。通过阅读此书,导购人员不仅可以得到具体的销售指导,还可以借鉴具体的销售方法,从而完善自己的销售技巧。

## <<金牌导购是如何炼成的>>

### 作者简介

丁兆领

著名营销专家与时尚品牌管理顾问，凯文企业管理咨询有限公司董事长，2000年将服装终端培训课程导入国内服装行业，开发出“职业化导购销售技巧”、“金牌店长”、“店铺运营”、“招商订货技巧”、“团队建设”等一系列培训课程与咨询项目，2009年被评为“全球500强华人讲师”，著有《店铺数字与报表分析》《店铺运营标准》《解密服装品牌高盈利的秘密》等著作。

## <<金牌导购是如何炼成的>>

### 书籍目录

#### 第一章 销售准备——不打无准备之仗

- 明确自身定位
- 了解职责所在
- 树立个人形象
- 保持良好心态
- 具备职业操守
- 规范服务态度
- 了解商品知识
- 熟谙品牌内涵
- 甄别顾客类别
- 学习搭配知识

#### 第二章 销售启发——刺激顾客购买欲

- 灵活推荐商品
- 有效展示商品
- 吸引顾客注意
- 引起顾客兴趣
- 刺激购买欲望
- 合理报出价格
- 引导顾客购买

#### 第三章 销售进行——让销售做得滴水不漏

- 留住顾客的眼光
- 用热情打动顾客
- 微笑服务的魅力
- 把握顾客消费心理
- 时刻为顾客着想
- 有效把握接近顾客的时机
- 赢得顾客好感
- 用80%的时间来倾听
- 拒绝懒散
- 看人不可太势利
- 有效提炼商品卖点
- 读懂顾客的非言语交际
- 问对问题就成交
- 学会赞美
- 肢体语言必不可少
- 利用独特性吸引顾客
- 积极推销商品利益点
- 善用嘴巴推荐
- 利用好“回头客”
- 服务要遵守时限
- 积极行动不拖延
- 养成主动自发的习惯
- 切莫喋喋不休地推销

#### 第四章 销售成交——临门一脚，成交必杀技

- 抓住成交前的信号

## <<金牌导购是如何炼成的>>

善用语言技巧

抓住时机替顾客做决定

找到关键顾客

运用第三者的影响力

附加推销增效益

馈赠礼品要把握分寸

讨价还价的魅力

不要贬低顾客的判断力

创造有利的成交环境

让顾客对你有信心

### 第五章 销售异议——对异议充满感激

如何对待挑剔型顾客

如何处理顾客的异议

如何把握处理异议的时机

如何处理价格异议

如何处理需求异议

如何处理购买财力异议

如何处理购买权力异议

### 第六章 售后维护——有效管理顾客资源

建立顾客档案

抓住核心顾客

建立有效的沟通渠道

及时分析顾客流失的原因

挖掘顾客背后的“宝藏”

受理投诉要确定责任归属

找到投诉的解决方案

解决投诉不找借口

把投诉当成机会

不断检讨投诉处理的得失

## &lt;&lt;金牌导购是如何炼成的&gt;&gt;

## 章节摘录

01 明确自身定位随着社会经济的发展，终端市场的竞争日益加剧，导购在整个销售过程中扮演着愈加重要的角色。

导购的角色，已经从商业化的导购人员扩展到商品推销者、销售专家、公益色彩更强的服务员等，服务功能逐渐强于销售功能。

因为顾客的需求已经从有形的商品，转变到个性化的解决方案和无形的服务上。

因此，学会做一名优秀的导购员，必须先从理解导购的角色定位开始。

导购员只有明确自身定位，才能更加投入地工作并享受工作中的乐趣。

一名优秀的导购人员应该给自己定位为：商品推销者、形象代言人、快乐使者、心理专家甚至是情报员、表演家等。

可见，在整个销售过程中，导购具有多重的角色。

1. 商品推销者导购员最基本的身份是推销者，要将商品、品牌、企业以及自己推销给顾客并让顾客接受。

让他们通过与你的接触，充分了解你，接受你，认可你。

不过，在介绍商品时，一定要让顾客感觉这些知识能够帮助他们获得利益，给他们带来好处。

所以，导购员应当在闲暇时间多了解这方面的知识，懂得越多，越容易使顾客信服。

2. 形象代言人导购面对面与顾客沟通时，他们的一举一动、一言一行除了代表个人的自身修养、素质外，还代表着店铺的服务风格与精神面貌。

导购们必须认识到自己是店铺形象和品牌商品的代表，要知道，顾客在选中商品的同时，更看中其品牌带来的利益和价值。

导购是和顾客直接接触的媒介，不能为了销售，采取欺骗、隐瞒、夸大商品或品牌价值的错误方法。

优秀的导购员不仅能为自己建立品牌，更能为店铺形象宣传打下良好的基础。

因此，导购要时时刻刻注意自己的言行举止，确保服务品质，使顾客在信赖的基础上乐于再次光顾。

3. 快乐使者导购员不要因为顾客的责难而迁怒顾客，对顾客不礼貌。

顾客喜欢和快乐的人打交道，因此，导购员无论心情多么不好，都不能把这种情绪带给顾客和身边的人。

导购员要把枯燥的销售工作变成一种乐趣，变成发自内心的、快乐的销售行为，怀着感恩、愉快的心情去经营顾客。

要记住，好心情也可以为自己带来意想不到的收获。

4. 心理专家商品、品牌都很重要，但揣摩到顾客的心理更加重要。

如果不能和顾客进行很好的沟通，再好的商品和品牌也是白费。

作为导购，必须揣摩顾客的心理活动，从具体动作，穿着、举止、表情、眼神等，感知顾客的消费习惯与需求层次。

有的导购由于没有察觉顾客到底需求什么，把企业文化、商品系列、商品功能从头到尾全盘托出，使顾客听着都累，最后一走了之。

其实，顾客会有潜意识倾向去注意、留心他感兴趣的方面，无论价格、功能、款式、品牌、服务还是爱好、面子。

导购要试探性地发觉或询问出顾客的心理活动，知道他购买商品的目的。

不管怎么样，学会挖掘顾客的心理需求，无论成交与否，都将可能为店铺品牌带来好的影响。

5. 形象顾问一位优秀的导购，不仅要在服务上、业绩上有最好的表现，同时还应该是顾客的生活顾问，应站在顾客的立场上给予最多的商品咨询和建议。

只有事先充分了解自己所销售商品的特性、使用方法、用途、功能、价值及每一件商品将会给顾客带来的益处，导购才能够适时地为顾客提供最好的建议与帮助。

6. 服务大使在现今激烈的市场竞争中，竞争优势将越来越多地来自于无形服务，因此，一系列微小的细节都能征服顾客，压倒竞争对手。

所以，每一位导购必须牢牢记住：导购是为顾客服务的。

## <<金牌导购是如何炼成的>>

导购只有在充分了解自己所销售商品的特征、使用方法、服务、品牌价值的基础上，适时地为顾客提供最好的建议、服务和帮助，以优良的专业素质来征服顾客，才能最终压倒竞争对手，赢得销售业绩。

7. 情报员导购员是店铺工作的一线人员，直接和店铺管理者、顾客、竞争商品打交道，是信息来源的切入口。

导购员在日常工作中所收集的市场信息，是店铺掌握市场发展变化的最佳资料。

8. 表演家导购员每天要和顾客、店铺人员、其他品牌的人打交道，如果没有一定的表演天分，想卖好商品会有些难度。

表演能力、交际能力强的人总能随机应变，使困难迎刃而解。

人们都喜欢和积极主动、热情大方的人打交道，导购的热情总能感染着周围的人群，尤其是顾客，这将会得到意想不到的收获。

在实际工作中，我们发现，导购千言万语的促销还不如旁观者只言片语的杀伤力，所以，和店铺的其他人员、不同品牌之间的导购搞好关系，有益无害。

.....



## <<金牌导购是如何炼成的>>

### 编辑推荐

在销售行业，导购的职业化程度将直接关系终端的品牌形象、宣传效果、销售业绩以及顾客忠诚度，为此，只有那些具备良好职业素养的职业化导购，才能在激烈的竞争中抢得一席之地。

《职业化导购培训用书：金牌导购是如何炼成的》由知名专家根据自己的实践经验，从自身定位、职业操守、顾客服务、商品管理、修炼与提升等方面对如何成为一名超级导购进行了全面阐述，旨在帮助广大导购人员迅速提升职业素养。

<<金牌导购是如何炼成的>>

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>