

<<导购促销人员超级口才训练>>

图书基本信息

书名：<<导购促销人员超级口才训练>>

13位ISBN编号：9787115228529

10位ISBN编号：7115228523

出版时间：2010-7

出版时间：人民邮电

作者：王宏

页数：252

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>

<<导购促销人员超级口才训练>>

内容概要

本书针对导购促销人员销售过程的各个环节，从顾客的行为和心理出发，总结出89个可能出现的情景，针对每个情景，提供不同的话术，并详细阐明了导购促销人员与顾客沟通中需要用到的技巧和方法，帮助导购促销人员处理销售过程中出现的各类问题，是提升导购促销人员沟通能力和帮助导购促销人员顺利成交的实务手册。

本书适合门店、卖场等零售终端的导购促销人员、销售管理者阅读，也适合培训师等使用。

<<导购促销人员超级口才训练>>

书籍目录

第1章 寻机开场破坚冰 情景1 顾客在卖场四处观看 情景2 顾客对导购爱理不理 情景3 顾客逛了一圈转身就走 情景4 我随便看看,不用管我 情景5 顾客对某款产品有兴趣 情景6 顾客想看产品但被同伴阻止 情景7 特殊顾客导购要特殊关照 情景8 简单了解几款产品后转身就走 情景9 营业高峰期同时接待多位顾客 第2章 巧挖需求接近中 情景10 顾客不知要买什么 情景11 顾客对品牌的偏好 情景12 顾客喜欢什么颜色 情景13 顾客的心理价位是多少 情景14 顾客为自己买还是给别人买 情景15 顾客看重产品的哪些功能 情景16 顾客喜欢什么样的款式风格 情景17 顾客首次购买还是更新换代 情景18 顾客离开前向顾客问最后一个问题 第3章 产品介绍兴趣增 情景19 我自己看,你去忙吧 情景20 产品有你说的那么好吗 情景21 听朋友说这款产品不好 情景22 这个是新上市的牌子吗 情景23 顾客询问售后服务情况 情景24 这产品质量能靠得住吗 情景25 使用效果不知道怎么样 情景26 现在有什么优惠活动吗 情景27 顾客打断我们的话,询问价格 情景28 这款产品的主要优点是什么呢 第4章 引导体验促购买 情景29 顾客试完后表示不满意 情景30 试完后一言不发就离开 情景31 东西是不错,可我不想买 情景32 我只是想看看,没打算买 情景33 这款产品操作起来好复杂啊 情景34 这两款产品看起来没什么区别 情景35 这款产品怎么看都好像是水货 情景36 顾客很感兴趣,却不愿意试用 情景37 我今天又不打算买,不用试了 情景38 顾客对产品挑三拣四,试来试去 情景39 同一款产品试了好几次,就是不买单 第5章 应对拒绝有技巧 情景40 这个不太适合 情景41 这我做不了主 情景42 我已经有一款了 情景43 我等你们搞促销时再买 情景44 清仓处理的产品我不买 情景45 我再到其他店里看看吧 情景46 我可不想花钱买个样品 情景47 价位太高了,我可买不起 情景48 可买可不买的,过段时间再说吧 情景49 反季促销的产品现在买了又用不上 情景50 我朋友也买了,大家都买一样的没意思 情景51 我送朋友的,下次我们一起来看看再决定吧 情景52 顾客对某款产品感兴趣,但被闲逛的顾客否定了 第6章 顾客疑虑要消除 情景53 便宜没好货 情景54 可不可以再便宜些 情景55 我有些担心质量问题 情景56 国产货总是让人担心吗 情景57 这种材质会不会对身体有害 情景58 你们的售后服务好像不怎么样 情景59 我怎么从来没有听说过这个牌子 情景60 我都在这儿等半天了,一直没人来 情景61 我是老顾客,价格上不能再优惠些吗 情景62 这件产品的款式(颜色、包装、大小)不适合我 情景63 产品的款式和功能差不多,××品牌比这便宜 第7章 用对方法好成交 情景64 两款都不错,选哪一个好呢 情景65 这次促销活动什么时候结束 情景66 再给我优惠×元,我就买了 情景67 成交前顾客现悔意(反悔) 情景68 我就担心你们售后服务不到位 情景69 可惜,我没带那么多钱,改天吧 情景70 顾客对产品比较满意,但购买的决心难下 情景71 顾客对某产品感兴趣,同伴却持反对意见 情景72 顾客体验(试用)后很满意,但一看价格就有些犹豫不决 情景73 顾客决定再到其他卖场看看,回来后又查看原来那款产品 第8章 购后满意有六招 情景74 指引顾客付款 情景75 告知注意事项 情景76 推荐相关产品 情景77 给顾客包装产品 情景78 邀客办理会员卡 情景79 礼貌送客的礼节 第9章 面对抱怨即时到 情景80 售后维修服务太不及时了 情景81 售后维修服务收费太高了 情景82 三包期限过了就不能退换货吗 情景83 我购物凭证丢了就不让退换吗 情景84 我按说明操作的,结果还是出问题啦 情景85 顾客蛮横无理要求退货,不退不离店 情景86 说好两天内送货上门,一个礼拜了还没影呢 情景87 促销员当时吹得好,其实一点效果也没有 情景88 我刚买下东西,你们就大减价,赔我差价 情景89 买的时候痛快,出了问题你们谁也不管啊

<<导购促销人员超级口才训练>>

章节摘录

大部分顾客在选择商品时都倾向于追求完美。他们付钱购物，自然希望买到全新的、完美的产品，这是完全可以理解的。当卖场某个产品的库存只剩下陈列的样品的时候，顾客会想，这个样品已经有很多人看过了，或许还有一些人试过了，它跟二手商品已经没什么区别了。即便这个样品是导购当着顾客的面刚刚摆出来的，顾客还是会觉得，样品和新品就是有差别。这个时候让顾客花钱买样品确实非常困难。

导购一定要想方设法打开顾客这个心结，消除顾客对样品的顾虑，才有可能达成销售。

你该这样做 方法一 “小姐，这款产品卖得很火，经常卖断货，我们今天已经卖了9套了，您看我们店里都是卖出一套就往陈列架上新挂一套的，这款啊也就是刚刚挂上来的。

您也看到了，您试之前它的外包装还没打开过呢，绝对是全新的。

下一批产品到货得一周后呢，您刚好赶上最后一件了，赶上了可不就是缘分嘛，您看我给您包一下吧？”

用事实向顾客证明样品不是旧品，是绝对的新品，打消顾客疑虑才好成交。

方法二 “大姐，您这么想很正常。

这款产品质量很好，看着也漂亮，总是卖断货。

您看，虽然我把它陈列在架上，可是包装都还没打开过呢。

您可以仔细检查一下，如果您查出什么问题来，我可以把它免费送给您！

看您是真心喜欢这款，恰好又是最后一件了，我给您打个八折，我们店可从来没给其他顾客打过折的哦，您看怎么样？”

用“查出问题免费送”的方法来激顾客，让顾客通过亲身检查，自己说服自己，最后提出一个“独享”的打折策略来说动顾客。

方法三 “先生，您的想法我理解，但我们的产品不管是样品还是新品，质量都是有保证的。

您看这样好不好，这款产品下周会新到一批货，这周呢您先用这款样机，等新品到货了，我给您送一款全新的过去，再把样机取回来。

这样既不耽误您使用，也不会让您心里不痛快。

这样行吗？”

提出“先用样机再换新机”的方案，顾客不用费精力，又能得到新品，会容易接受导购的建议。

导购要注意的是新品到货时要遵守承诺及时送货，以免引起顾客的不满和投诉。

你可能犯的错误 错误应对说法一 “您自己刚看我摆出来的，全新的！”

顾客会坚持认为摆出来陈列的就是样品。

错误应对说法二 “反正就剩这一件了，您不要就得等下星期了。”

容易激起顾客的逆反心理：我偏不买，你家没有别家还没有嘛。

错误应对说法三 “样品也是好产品，质量又不打折。”

话术是对的，但不够深入，不够有说服力。

你应牢记的技巧 给顾客提供一个“独享”的服务 人或多或少都有虚荣心。

如果一款产品或者一项服务只提供给少数人，甚至是只为这一位顾客提供，顾客会觉得非常有面子，非常受用，自然会引起顾客的兴趣和重视。

导购可以在应对顾客的拒绝时，利用这一虚荣心理，为顾客提供一个“独享”的服务，吸引顾客做出购买决定。

……

<<导购促销人员超级口才训练>>

编辑推荐

顾客四处观看，对你爱答不理，你该说什么？

高峰时段如何接待多名顾客？

顾客的心理价位该如何探询？

顾客质疑产品质量该如何解答？

顾客在两种产品间犹豫，你该做什么？

顾客要求当场退货，干扰正常营业秩序，你该如何快速处理？

..... 金牌导购的成长道路上，一本类似《导购促销人员超级口才训练：导购促销人员与顾客的89次沟通实例》这样的实用指南必不可少，《导购促销人员超级口才训练：导购促销人员与顾客的89次沟通实例》用89次沟通实例，帮助导购人员巧妙应答、成功签单。

<<导购促销人员超级口才训练>>

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>