

<<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

<<金牌导购是如何炼成的>>

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>