

<<导购>>

图书基本信息

书名：<<导购>>

13位ISBN编号：9787802558274

10位ISBN编号：7802558271

出版时间：2011-8

出版时间：企业管理出版社

作者：宋健

页数：190

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>>

前言

别让“乱拳打死老师傅” 为什么要写这本书呢？

在为企业服务的时候，很多学员反映：最近两年市面上出现很多关于如何解决顾客问题的书籍，刚开始的时候感觉十分不错，一下子解决了多年积累下来的问题，只是，经过一段时间之后，虽然解决问题的能力提升了不少，可仍然觉得自己的导购能力没有大的长进。

因为，被动式的解决顾客问题很难让人抓住顾客的心理，很难掌控导购局面的主动权！

想必大家都知道“乱拳打死老师傅”的道理！

师傅之所以死在徒弟的“乱拳”之下，我认为不是徒弟“不按套路出拳”的错，而是师傅不懂得主动出击的原因。

所以，作为后人的我们，在对“老师傅”深表怜悯之余，更应该从中吸取教训！

其实，顾客就是上面故事中的“徒弟”，导购员就是“老师傅”。

顾客的购买行为往往很随意，甚至很随便，根本不会按照我们的流程“出拳”，于是就出现了让导购员“应接不暇”的棘手问题，并且，随着这些问题的深入，导购员便一步步陷入被动挨打的境地，直至顾客扬长而去！

那么，怎样才能避免被动挨打？

怎样才能不被顾客问倒？

怎样才能变被动为主动？

最好的方法就是用“主动出击”替代“被动应答”，这样以来，既可以把顾客的问题解决在萌芽当中，又能够有效地控制顾客，控制顾客的思维，改变顾客的观点，把顾客的购买行为引导到自己的“套路”上来，这才是一个称职的“老师傅”！

这就是为什么我写这本书的原因！

我认为，终端导购方面的书籍会很快进入第三代的发展阶段。

第一代是两年前的书籍，内容往往比较空洞，只是一些理论性的指导，目前基本被市场淘汰；第二代是目前正热销的“问题解答”式的书籍，有较强的解决问题的能力，市场很认可，也得到了一定的普及，不过，它在实践中的不足也已经暴露出来，上面已经做过阐释；第三代应该是以提高把控导购局面的主动权和导购综合能力为主的书籍，这样的导购员才能主动消化问题，有效引导顾客购买。

“主动出击”不但要有“主动”的意识，更要有“出击”的本领，不然，错误的“招数”不但控制不了对方，还会让自己死的更快，更惨！

所以，导购能力的提升不能只是一招一式的改变，而是全方位的提升。

本书既告诉大家何时该“出拳”，又讲述了该怎样“出拳”；既告诉大家“出拳”的招数，又告诉大家如何破解对方的“招数”；同时，还教会大家如何练好基本功的要领和步骤。

希望大家能够按照书中的内容练就一身好“武功”，进而有效地引导顾客，掌控导购局面的主动权。

解决问题才是硬道理！

该书谨献给中国200多万家经销商和浩浩荡荡的3 000多万名导购大军，希望广大导购员朋友们通过本书的学习，能够改变职业观念，提高导购技能，增加业绩收入，早日实现自己的人生追求和理想！

最后，该书在编著及出版过程中得到了广大客户、专家以及业内人士的支持与帮助，在此，表示深深的感谢！

本书在内容及行文上多有偏颇，敬请广大读者和专家们提出宝贵建议！

宋健 2010年1月6日于上海

<<导购>>

内容概要

宋健编著的《导购(这样卖更容易)》是根据目前导购的实际需要,通过实战案例进行编纂的。本书第一章、第二章为导购技能基础篇,主要讲述导购员如何更加清晰的进行自我角色定位和店面沟通能力的提升;第三、四、五、六、七章为导购如何有效引导顾客购买的篇章,其中以导购流程为主线,让导购员既能清晰地把握每个环节必须主动展开的工作,又通过具体的实战案例分析来破解终端常犯的问题;第八章是延伸顾客价值的售后服务篇。

《导购(这样卖更容易)》特点有三,一是内容的综合与系统,本书结构性较强,从导购综合能力出发,进行多角度的系统阐释、论证、给方法;二是重分析、重实战,抛弃传统式顾客心理分析方式,通过大量实战案例、日常生活细节以及经典故事,对顾客心理进行深入浅出地分析,并提出应对策略和方法;第三是破解导购过程中的实际问题,尤其“实战演练”与“关键问题破解与情景演练”,能够帮助导购现学现用。总之,本书以“说对话更要做对事”为内容宗旨,以深入浅出、通俗易懂为行文基调,是一本能够帮助导购员快速提高导购能力和销售业绩的实用性书籍。

<<导购>>

作者简介

宋健，店面销售实战培训师，零售终端5S诊断专家，经销商年会金牌讲师。

MBA毕业。

先后任职大中型企业市场总临、销售总临及营销总监等职；长期服务于一线市场，研究探索渠道及终端运营；了解渠道人员、经销商老板、店长和导购员的交际问题与需求；独立创建“三级两维”企业内部培训体系。

宋健老师讲授同类公开课及企业内训课程200多场，服务过的品牌近百家，有效授课300多天，培训过的学员近100,000多人！

<<导购>>

书籍目录

推荐序一

推荐序二

前言

第一章 导顾客，先导自己

第一节 为什么你总是那么无奈

第二节 请不要赶走你的顾客

第三节 不要急着卖东西

第四节 为什么顾客总说你介绍的产品不好

第五节 要积极，要主动

第六节 把握感动顾客的三个关键时刻

第二章 沟通力就是销售力

第一节 把话说得好听一些

第二节 使用最廉价的“贿赂”工具

第三节 学会把话说圆了

第四节 撬开顾客的嘴巴，你才有机会

第五节 让顾客找到他自己的“感觉”

第三章 留住顾客的“破冰”之道

第一节 店里没顾客的时候该做什么

第二节 千篇一律的迎宾方式让你流失了太多业绩

第三节 有效接近顾客：“说对话，做对事”

第四节 把握顾客需求，你才真正有机会

关键问题破解与情景演练(一)

关键问题破解与情景演练(二)

第四章 打破“冷场”局面的产品体验

第一节 让顾客找到“感觉”的产品介绍

第二节 顾客参与进来，你就成功了一半

第三节 让顾客说服自己的体验技巧

第四节 在同一款产品上做足功夫

关键问题破解与情景演练(一)

关键问题破解与情景演练(二)

第五章 排除异议，建立信任

第一节 为什么你处理异议的效果总是那么差

第二节 辨别真假异议，不要被顾客耍了

第三节 有效处理异议的四大关键

关键问题破解与情景演练

第六章 价格谈判，谈的不只是价格

第一节 你是否已经被价格问题催眠了

第二节 看上去“值”才是真的值

第三节 让你不再“头疼”的价格应对

第四节 五类价格异议的具体解决

第七章 把握机会，快速签单

第一节 为什么你的签单率那么低

第二节 快速提升业绩的签单技巧

第三节 让顾客回头的黄金法则

第四节 让连带销售更自然一些

<<导购>>

第八章 结束，更是开始

第一节 让你的生意像雪球一样“滚”起来

第二节 走出售后服务的认识误区

第三节 感动顾客其实并不难

章节摘录

一、优秀导购是成就老板梦想的第一步 2007年的春天，我为JS地板做过一次两天的全国店长培训。

一个多月后的一天早晨，我被一个短信息吵醒了，打开一看：“宋老师，您好！

我是JS地板沈阳代理商的店长小刘，杭州一行让我受益匪浅，尤其听了你的课让我对以前一直困扰的问题豁然开朗；所以，回来之后，我对两天的课程进行了认真整理，现在我可以对我们的导购员进行6个小时的导购技巧培训了……”读到这里，我要请问大家：你以前应该也听过很多培训吧，那么，你又是怎么做到的呢？

为了表示对这位店长的支持，我专门给她回了一个电话，并且表示，如果以后有什么问题，可以随时来电咨询。

大家想一想，她能够把两天的课程变成6个小时的课程，并传授给其他导购人员，这本身就是一次自我进步与飞跃。

我相信她应该是那堂课的最大受益者，因为她不但进行了深入吸收，还可以传授予他人。

在接下来我为JS地板全国巡回授课的时候，经常对台下曾经听过我的课的学员提问，问他们是否对某个技巧还有印象，可大家的回应很是让我失望。

其实，我真正要讲的还在后面。

大概过去了一年时间，这位店长给我来了一个电话，说已经不在JS做了，而是自己开了一家外贸服装店，而且生意非常不错。

记得当时她的这样一段话让我记忆深刻：宋老师，虽然我现在做的和以前做的地板行业差别很大，可是我感觉开店做生意的经营原理都是相通的，比如当初我在卖地板时的技巧就可以很好地借鉴到卖服装上来，并且，当初在JS做店长时，我不像其他人一样只做老板交办的事情，我还学会了如何策划促销，如何进行人员招聘与管理，如何进行库存管理等，所以，我现在非常感谢在为JS做店长时候的那一段经历，是那段经历成就了我做老板的能力，成就了我现在的生意。

又过去了半年多，我再一次收到了她的消息，说是又开了一家150平米的外贸服装店，并且因为金融危机，外贸服装的生意特别好！

我很纳闷地问她怎么会有这么多的资金？

她的答案很是让人折服：她的一个朋友看她的经营能力很强，主动提出用资金与她合伙。

这就是机会，机会永远给有准备的人的！

我常常这样告诉大家，做导购其实并不容易，并不是一项简单的工作，它对人员能力的要求很高，尤其在与人打交道上，如果你能做成一名优秀的导购，那你就离老板又近了一步。

其实，家居建材行业有很多的经销商老板都是从导购做起的，并且，也正是当年做导购时候积累下的成功经营经验，才成就了他们今天的老板。

读到这里，想必你已经明白该如何改变自己了吧！

那就是拥有一个“做老板”的追求，就像上面的这位店长，在她的内心深处一直不屈服于只做一名导购人员或者一名店长，而是有朝一日的改变，有朝一日自己也能做老板，也拥有一份属于自己的事业！

那么，她又是怎样一步步改变和实现的呢？

大多数人可能会因为内心深处的不屈服而干脆辞职，或者换一个品牌，换一个职业，但她不会她并没有随便更换自己的岗位，因为她明白，如果自己连导购都做不好，那将来的老板梦想也只能是“梦想”了。

所以，她在自己的岗位上努力工作，以积累更多的经营能力，期待有朝一日的机会。

于是，就有了开始时的短信故事。

二、“打工心态”害死人 你是否发现身边很多朋友，看到别人创业自己也创业，可往往是不成功的，甚至是失败的！

你知道这是为什么吗？

当然，其中的原因很多，但其中一个很重要的因素是源自于他当年“打工心态”的结果。

<<导购>>

很多人都有这样一种观点：给多少钱，就干多少活，完全用公司发给他的薪水来决定自己工作的分量与态度，这就是典型的“打工心态”。

比如作为一名导购人员，老板一个月基本工资给1000元，那就只干1000元的工作，一旦发现自己多做了，就会油然而生“吃亏”的感觉。

于是，在这种观点的束缚下，你的工作能力充其量也只是一名导购员的能力，而至于店面经营的其他方面的知识和能力，相信你肯定缺乏，因为要做那些事情是超出1000元范畴的，会让你因为“吃亏”而愤愤不平的。

有朝一日你也拥有了一次开店做老板的机会，可是，此时的你只具备做导购的能力，而至于店面经营的其他内容，比如市场推广、店面选址、库存管理、订货技能、员工招聘及管理等等，都是你的短板，如此一来，相信你成功的可能性就会大大降低，尤其在竞争如此激烈的市场环境下，失败的创业者非你莫属！

所以，“打工心态”害死人！

打工的时候我们到底剩下什么？

聪明的人都知道，一是依靠自己的努力争取能够养活自己的生活费，或者为将来积累创业的“第一桶金”；二是积累下丰富的工作经验，并且，这方面的剩余将会伴你一生，谁都拿不走，它将让你终生受益。

那么，如何才能快速积累更多的工作能力呢？

那就要抛弃“给多少钱，干多少活”的打工心态，树立有利于长期自我发展的“老板心态”。

.....

<<导购>>

媒体关注与评论

宋健是我们为数极少的培训合作老师之一，为什么？

因为宋老师的授课内容实战，讲述生动，学员爱听，而且能学以致用！

——奇正沐古（中国）咨询机构董事长 孔繁任 圣象管理学院作为行业的标杆企业大学，非常荣幸与宋健老师在培训方面进行合作；宋老师实战的培训内容，生动的课堂气氛，以及对地板行业的深入了解成为我们深度合作的基础；相信此书的出版必将为地板行业的培训和教育事业注入新的活力，并推动地板行业的全面发展。

——圣象管理学院院长 崔学良 实战，能够解决终端的实际问题是我看完这本书的感受：这样的好书不可多得，我认为终端导购应该人手一册，因为它的确能够帮助终端解决问题，提升销量。

——菲林格尔木业常务副总经理 陈浩生 地板销售赢在终端，胜在导购！

在与顾客沟通的有限时机，导购员如何灵活应变、达成销售目标，技巧与方法尤为重要！

好在有了《这样卖更容易》一书的上市，宋健老师深刻解读实战内容，系统提升专业技能，值得一读！

——久盛地板董事长 张恩玖 建材行业的营销取决于三点：基于战略，始于产品，成于运动；营销运动决胜在终端，而导购员则是终端最关键的要素之一，就像足球运动的临门一脚一样。宋健老师的这本书是终端更具实战指导的好书，内容通俗易懂，能让更多的导购员掌握临门一脚的“射门”本领。

——世友地板副总裁 胡造奇 终端已经成了“兵家必争之地”，更是企业的立足之本和财富之源；该书凝聚了宋老师多年的终端研究成果，内容独到而实用，对终端业绩的提升乃至家纺行业的发展将产生积极作用。

——中国家纺网 岳俊 我接触过很多终端培训，但像宋老师这样激情、风趣而又实战的授课实属少见，这与宋老师多年一线实战研究是分不开的：该书内容深入浅出，十分贴近终端实际，是能够快速提升导购能力的好书。

——水星家纺渠道总监 史伟栋 宋健老师充分互动式的授课非常实战，加之激情与幽默的个人风采，能让大家快乐地学习；而《这样卖更容易》一书更是耐人品味，是终端人员不可缺少的实战教材。

——欧雅壁纸集团优丽雅特商学院院长 范帅

编辑推荐

《导购：这样卖更容易》既告诉大家何时该“出拳”，又讲述了该怎样“出拳”；既告诉大家“出拳”的招数，又告诉大家如何破解对方的“招数”；同时，还教会大家如何练好基本功的要领和步骤。

按照《导购：这样卖更容易》中的内容，想成为一名优秀导购员的你一定能练就一身好“武功”，进而有效地引导顾客，掌控导购局面的主动权。

“主动出击”不但要有“主动”的意识，更要有“出击”的本领，不然，错误的“招数”不但控制不了对方，还会让自己死的更快，更惨！

所以，导购能力的提升不能只是一招一式的改变，而是全方位的提升。

为什么顾客转了一圈就走掉了？

为什么顾客总说“没感觉”？

为什么顾客总是那么“挑剔”？

为什么顾客总是随便乱砍价？

为什么顾客来了好几次还是不签单？

58套实战技巧，77个异议破解，65种演练模版。

<<导购>>

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>