

# 《导购员这样说才对》

## 图书基本信息

书名：《导购员这样说才对》

13位ISBN编号：9787568004325

出版时间：2015-3

作者：林立文

页数：256

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《导购员这样说才对》

## 内容概要

《导购员这样说才对》从销售终端的实际出发，凭借情景案例与实际销售技巧相结合，把卖场上最直接、最便利、使用率最高的口才技巧和处事方略介绍给读者，努力使读者用最短的时间掌握与客户有效沟通的技巧。书中的锦囊妙语与奇谋妙计不仅可助导购员提升业绩，还可帮助客户在欢乐的氛围中购得满意的商品。在市场供大于求、消费者日益挑剔的今天，卖场对导购员的技能要求也越来越高。导购员作为商品与顾客之间的桥梁，不仅要懂得销售的方法，而更重要地是要掌握沟通的技巧。能言善道才是帮助导购员达成交易的法宝。

## 书籍目录

- 第一章 现场销售的语言规范 / 001
  - 第一节 迎宾送客的礼仪及语言规范 / 002
    - 1. 迎宾的语言规范 / 002
    - 2. 卖场服务语言的运用 / 003
    - 3. 送客礼仪与语言规范 / 005
  - 第二节 接近顾客 / 007
    - 1. 顾客购物的心理变化过程 / 007
    - 2. 突破顾客的心理防线 / 010
    - 3. 接近顾客的说话技巧 / 015
  - 第三节 现场交谈 / 020
    - 1. 现场待客的语言规范 / 020
    - 2. 根据顾客类型随机应变 / 021
  - 第四节 促成交易 / 027
    - 1. 促成交易的必要策略 / 027
    - 2. 主动开口促成交易 / 034
  - 第五节 待客忌语 / 040
    - 1. 待客说话“九大忌” / 040
    - 2. 忌用不良用语和负面语 / 045
- 第二章 商品促销说话技巧 / 049
  - 第一节 发现并创造顾客需求 / 050
    - 1. 解除顾客的戒心 / 050
    - 2. 挖掘顾客的需求 / 054
  - 第二节 提炼商品卖点 / 059
    - 1. 突显商品的优势 / 059
    - 2. 把卖点和买点相结合 / 063
  - 第三节 诱导顾客购买的欲望 / 066
    - 1. 善解人意，投其所好 / 066
    - 2. 为顾客描绘美景 / 068
    - 3. 巧妙利用人性的弱点 / 071
  - 第四节 巧妙化解顾客异议 / 078
    - 1. 对待异议的态度与处理方式 / 078
    - 2. 有效处理异议的说话技巧 / 082
  - 第五节 应对顾客拒绝 / 087
    - 1. 巧妙转变顾客的抵制心理 / 087
    - 2. 应对顾客拒绝的口才策略 / 090
  - 第六节 学会拒绝顾客 / 095
    - 1. 拒绝顾客的一般原则 / 095
    - 2. 拒绝顾客的说话艺术 / 096
- 第三章 导购员说话的四大特殊技能 / 101
  - 第一节 巧妙提问 / 102
    - 1. 提问的原则和方式 / 102
    - 2. 巧妙提问的说话术 / 107
    - 3. 销售中的倾听艺术 / 112
  - 第二节 赞美顾客 / 119
    - 1. 善于从缺点中找出优点 / 119
    - 2. 赞美顾客的说话技巧 / 121
    - 3. 把握赞美顾客的分寸 / 126

## 第三节 介绍商品 / 131

1. 商品的说明（陈述）技巧 / 131
2. 介绍商品的基本原则 / 135
3. 巧妙推介商品说话术 / 140

## 第四节 说服顾客 / 145

1. 说服要有针对性 / 145
2. 学会尊重顾客的情感 / 146
3. 因势利导说服顾客 / 148
4. 用真诚和信任打动顾客 / 149
5. 顾全顾客的面子 / 151
6. 巧用幽默打破僵局 / 153

## 第四章 应对特殊场景说话术 / 155

### 第一节 应对抱怨与投诉 / 156

1. 处理投诉的六大法则 / 156
2. 巧妙处理顾客抱怨 / 162
3. 化解顾客愤怒的技巧 / 170
4. 处理抱怨不宜说的话 / 174

### 第二节 应对“麻烦”顾客 / 181

1. 冷静应对爱“找麻烦”的顾客 / 181
2. 正确应对顾客的过分要求 / 185
3. 妥善解决与顾客间的争执 / 187
4. 建立和谐客户关系的方法 / 192

### 第三节 应对卖场突发事件 / 197

1. 常见特殊事件的应对 / 197
2. 顾客不良行为的处理技巧 / 201
3. 善待顾客的过失 / 204

## 第五章 现场销售情景范例 / 207

1. 应对没有明确购买目标的顾客 / 208
2. 开场说话技巧 / 210
3. 巧妙应对顾客询问价格 / 212
4. 顾客不同说话方式也应不同 / 214
5. 提高询问的价值 / 218
6. 避免他人意见对顾客的影响 / 221
7. 创造顾客需求的话术 / 224
8. 尊重是提升说服力的前提 / 229
9. 利用建议性诱导实现配套销售 / 232
10. 活用不同的讨价还价技巧 / 234
11. 应对挑剔型顾客的策略 / 236
12. 巧妙促成顾客成交 / 239
13. 正确处理顾客退换商品 / 241
14. 如何留住老顾客 / 244

# 《导购员这样说才对》

## 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:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)