

《导购就该这样做》

图书基本信息

书名：《导购就该这样做》

13位ISBN编号：978755023857X

出版时间：2014-12

作者：周高华

页数：260

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

《导购就该这样做》

内容概要

无论我们怎样笑颜以对热情相迎，顾客总是表情漠然毫无反应；
无论我们怎样积极引导购买，顾客总是心存疑虑，销售因此功亏一篑；
无论我们的商品价格降得多低，顾客总是对价格存在异议；
无论我们怎样提升服务质量，顾客还是对我们有很多意想不到的要求；

.....

顾客越来越难以满足，要求越来越苛刻，我们该怎么说，怎么做？

导购引导购买的过程是一个斗智斗勇的过程。著名终端销售实战专家周高华先生以其深厚的理论功底结合多年调研、培训的实战经验，告诉你如何调动顾客情绪，如何赢取顾客信任，如何为购买施加压力，如何化解危机.....

作者从专业角度结合亲身案例，向读者讲述提高业绩的60个技巧，为你排忧解难，让你自信成功地引导顾客，让你和你的门店销售业绩突飞猛进！

《导购就该这样做》

作者简介

周高华，2009年中国最具才华培训师、实战型营销专家、多所大学客座讲师、美国ICQAC高级培训师、IPTS国际高级职业培训师、国际职业培训师协会高级授权培训师、多家装饰建材企业管理和营销顾问、香港五行国际集团执行董事、北京紫月城家居装饰有限公司董事长。

作者长期以来始终不离销售实践工作，所培训课程均拥有丰富的销售实战经验。反对理论性教学，擅长讲解实际操作与动作相结合，让学员迅速掌握如何动手执行，做到“学以致用，业绩立增”。

品牌课程：《老板训练赢》《店面销售绝招》《营销宝典之赌王之王》《渠道销售——有效激活经销商》《快速提高业绩圣典》《从中层干部到忠诚干部》《如何做好销售总监》《店面经营之天龙八部》《网络营销实战宝典》等。

书籍目录

第一部分 工作激情四射

技巧1：从不抱怨老板及顾客/ 003

导购员常见的抱怨/ 003

导购员爱抱怨的原因/ 005

技巧2：工作恪尽职守/ 008

拒绝懒惰和玩忽职守/ 008

立足岗位，切实履行职责的方法/ 010

技巧3：工作激情四射/ 012

拒绝无形中压抑了导购员的工作激情/ 012

两个方面保持自己的导购激情/ 015

技巧4：老导购尽可能帮助新导购/ 017

指使和打压新导购员的行为不可取/ 017

事事以老导购员自居的表现/ 018

以老导购自居的四个原因/ 019

技巧5：绝不把私人情绪发泄到顾客身上/ 021

控制自己的情绪/ 021

学会驾驭自己的情绪/ 023

第二部分 准确自我定位技巧6：对顾客一视同仁/ 027

“以貌取人”是导购员的通病/ 027 把顾客当作上帝才是亘古不变的销售法则/ 028 犯类似“以貌取人”的错误都不可原谅/ 029

技巧7：对自己推介的商品信心十足/032

对自己推介的商品充满信心/032

销售业绩好坏取决于对推介商品的信心/034

技巧8：在恰当的时间将商品销售给顾客/036

对何种顾客都不可操之过急/ 036

急于将商品销售给顾客极易导致销售失败/038

技巧9：精准角色定位/041

导购员的两种心理角色/041 导购员至少要具备的角色/043

技巧10：面对顾客依然信心百倍/045

面对顾客缺乏足够的自信的原因/045 面对顾客缺乏足够的自信就是失败/046

导购员建立自信心的方法/047

技巧11：制订的业绩目标切合实际/ 049

不切合实际的业绩目标就是空中楼阁/049

切合实际的业绩目标的制订方法/050

第三部分 准备足够充分

技巧12：清楚导购的基本工作职责/053

导购员的工作职责/053

把商品销售出去不过是导购员最基本的要求/054

技巧13：对所推介商品的相关性能相当了解/056

回答顾客的问题比想象中的要简单得多/056

顾客取得产品相关知识的途径/057

介绍销售产品的方法/058

技巧14：在向顾客推介商品时介绍用词要非常到位/061

按照客户利益关注点来介绍产品/061

把握好说话的分寸/062

技巧15：准确记住老顾客的名字/064

准确地叫出老顾客的名字/064

- 记住顾客姓名的常用方法/066
- 技巧16：合理地处理顾客的随口拒绝/068
- 轻言放弃是成功销售的大敌/068
- 适时地调整自己的心态/070
- 技巧17：清楚所售商品的核心卖点/072
- 核心卖点的三个层次/072
- 商品的一般卖点和特殊卖点/073
- 第四部分 注重销售礼仪
- 技巧18：销售行为举止符合规范/077
- 规范的行为举止会赢得更多顾客的认可/077
- 君子不重则不威，学则不固/079
- 技巧19：称呼随环境变化/081
- 顾客称呼关乎销售成败/081 使用称呼语遵循的原则/083
- 技巧20：着装统一、得当/085
- 着装既是一门技巧，更是一门艺术/085 导购员着装的四个要点/087
- 技巧21：时刻注重销售形象/089
- 先推销自己的形象，再推销所销售的产品/089
- 导购员在职业形象上的八个错误/090
- 男女导购员的形象要求/092
- 技巧22：待客礼仪周到/093
- “三到”、“三声”/093
- 导购员接待顾客的要求/095
- 技巧23：服务态度极佳/098
- 服务态度直接影响到顾客的购物情绪/098
- 优良服务态度的主要表现/100
- 技巧24：恰当的身体语言/102
- 身体语言是促成销售成功的催化剂/102
- 55%的信息是通过身体语言传递的/104
- 技巧25：微笑标准、大方/107
- 微笑一定要发自内心/107
- 微笑的三结合/108
- 技巧26：迎宾动作规范/110
- 迎宾动作必须标准、规范/110
- 做好迎宾动作的方法/111
- 第五部分 对顾客热情适度
- 技巧27：巧妙地恭迎顾客/115
- 与顾客保持一定的距离/115
- 对顾客纠缠不放会激化顾客的不满/117
- 技巧28：抓住最佳接待顾客时间/118
- 与顾客保持一定的距离/118
- 时机掌握不当的两种尴尬局面/120
- 技巧29：对顾客热情适度/123
- 热情地接待顾客并不是仅靠形影不离/123
- 有效避免过于热情的四个方法/124
- 技巧30：保持与顾客的合理距离/126
- 与顾客保持合理距离，更有利于产品销售/126
- 与顾客保持一定的合理距离/127
- 第六部分 产品到位推介
- 技巧31：精准地向顾客推荐商品/131

- 胡乱推荐必然弄巧成拙/131
- 把握好顾客对产品的需求心理，对症下药/133
- 技巧32：合理地处理顾客的不满情绪/134
- 处理顾客不满情绪不能听之任之/134
- 尽可能安抚顾客/135
- 技巧33：赞美要真诚、恰当、务实/137
- 赞美要真诚有度/137 赞美顾客遵循的内容/138
- 技巧34：尽可能倾听顾客的谈话/140
- 顾客为什么越来越难伺候/140
- 商品销售的双向、互动沟通过程/141
- 有效倾听顾客谈话的方法/143
- 技巧35：在顾客面前客观地评价竞争对手/145
- 贬低竞争对手将使得导购员一无所获/145
- 正确对待竞争对手的方法/147
- 技巧36：商品陈列合理科学/148
- 商品陈列可是大学问/148
- 商品陈列的注意事项/149
- 技巧37：顾客投诉处理得当/151
- 两类顾客投诉/151
- 处理顾客投诉的方法/153
- 第七部分 了解顾客真正的需求
- 技巧38：注重服务态度/157
- 服务态度往往比商品更加可靠/157
- 提升服务态度的方法/158
- 技巧39：时刻维护老顾客/160
- 创造顾客的两个分类/160
- 维护和留住老顾客的方法/161
- 技巧40：找准顾客的真正购买需求/163
- 找准顾客的真正购买需求/163
- 找对顾客需求的方法/164
- 技巧41：了解顾客的购物心理/166
- 懂得顾客的销售心理学/166
- 不同的顾客，不同的心理学/168
- 技巧42：站在顾客的立场去考虑问题/173
- 为顾客推荐最适合顾客的商品/173
- 站在顾客的立场考虑问题的方法/174
- 技巧43：给足顾客的面子/176
- “面子”时常支配行为/176
- 给足顾客面子的方法/177
- 第八部分 异议处理恰当
- 技巧44：绝不与顾客发生争执/181
- 与顾客发生争执都是不应该的/181
- 避免与顾客发生争执的方法/183
- 技巧45：巧妙地打断顾客谈话/185
- 绝不能随意打断顾客的话/185
- 避免随意打断顾客谈话的方法/187
- 技巧46：赞同地反驳顾客的观点/189
- 说服顾客购买是不需要争论的/189
- 避免反驳顾客观点的方法/190

技巧47：从不一味地去迁就顾客/192
过分迁就顾客等于放弃顾客/192
解决顾客无理要求问题的方法/193
技巧48：价格异议处理得法/194
不能反驳说商品价格不贵/194
处理顾客价格异议问题的方法/195
技巧49：准确处理顾客的需求异议/196
顾客的四种异议/196
有效处理顾客异议的方法/198
第九部分 把话说到心坎上
技巧50：30秒钟开场白打动顾客/201
30秒钟开场白/201
七种创造性的开场白/202
技巧51：切入的话题时尚而恰当/204
切入的话题必须是顾客感兴趣的/204
切入顾客感兴趣话题的方法/205
技巧52：服务禁语从不说/207
服务禁语经常说/207
买卖不成话不到，话语一到卖三俏/208
技巧53：人为架设沟通桥梁/211
常见的沟通障碍/211
在向顾客发送信息时的注意事项/213
技巧54：从不轻易地给顾客下结论/215
不要随便地给顾客下结论/215
避免给顾客下结论/217
第十部分 抓住成交信号
技巧55：抓住顾客释放的成交信号/221
购买信号的表现形式/221
读懂顾客购买信号的方法/222
技巧56：在销售困境中保持正确的心态/224
导购员的三种不正确心态/224
在销售困境中保持正确的销售心态/226
技巧57：巧妙运用成交前的最后环节/227
捕捉顾客最佳的购买机会/227
让具有最佳购买机会的顾客买单/228
技巧58：有效消除顾客对商品的疑虑/229
顾客对商品疑虑包含的内容/229
有效消除顾客对商品的疑虑/230
技巧59：拿顾客的所好大做文章/232
投其所好的好处/232
投顾客所好的方法/233
技巧60：销售就是讲故事/234
销售商品本身就是讲故事/234
讲好故事的方法/236
后记/23
7参考文献/238

《导购就该这样做》

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