

<<服装销售人员超级口才训练>>

图书基本信息

书名：<<服装销售人员超级口才训练>>

13位ISBN编号：9787115230393

10位ISBN编号：7115230390

出版时间：2010-7

出版时间：人民邮电

作者：王宏

页数：267

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>

<<服装销售人员超级口才训练>>

前言

服装销售，销售的是美丽与爱心。

面对各种类型的顾客，服装销售人员如何把美丽与爱心传递给顾客，如何既让他们买到称心如意的衣服又提高了自己的销售业绩，与顾客有效沟通是最直接的方式之一。

服装销售人员每天的工作，归根结底就是不断地以各种方式与顾客进行沟通。

面对不同类型的顾客、顾客提出的不同问题、不同顾客对同一问题的不同表现，你该如何应对？

本书针对服装销售人员在销售过程中需要解决的9类问题，以“六位一体”的内容结构形式将服装零售终端常见的106个销售情景一一展现，并给出了这些问题的解决方案。

9类问题：礼貌迎客、挖掘需求、穿着问题、品质疑虑、价格异议、促销利用、促成交易、售后服务、怨诉处理。

106个情景：详细描述每一类问题可能出现的情景，每一种情景都是一个点。

六位一体：本书针对每一种销售情景，从顾客的行为和心理出发，给出应对话板和沟通技巧，同时提醒可能出现的错误，帮助服装销售人员应对销售过程中出现的各种问题，进而提升自身的沟通能力。

“顾客这么做”板块：对顾客所说、所做、所问进行详细描述和列举。

“顾客心理透析”板块：根据顾客所说、所做、所问，对顾客心理进行分析，以采取适当的应对办法。

。

<<服装销售人员超级口才训练>>

内容概要

本书针对服装销售人员在销售过程中可能面临的问题，从顾客的行为和心理出发，总结出106个可能出现的场景，针对不同场景给出不同的万能话板，并详细阐述了服装销售人员与顾客沟通中需要用到的技巧和方法，帮助服装销售人员处理销售过程中出现的各类问题，是提升服装销售人员沟通能力和帮助服装销售人员顺利成交的实务手册。

本书适合服装卖场、品牌服装专卖店、个体服装店等零售终端销售人员、销售管理者阅读，也适合培训师等使用。

<<服装销售人员超级口才训练>>

书籍目录

- 第1章 礼貌迎客客心欢 情景1 顾客进入卖场服装销售区域 情景2 顾客与同伴一起走进服装店 情景3 某位老顾客再次光临服装店 情景4 老幼病残孕等特殊顾客进店 情景5 顾客进店以后直奔某款服装 情景6 顾客在某件衣服前驻足细看 情景7 顾客主动询问服装的某些细节 情景8 顾客进店以后不停张望四周 情景9 我只是随便看看,不用管我 情景10 我自己会看,不要向我推销 情景11 向顾客打招呼,他一言不发 情景12 营业高峰,顾客不满被慢待 情景13 顾客进店转了一圈后要离开 第2章 挖掘需求好推销 情景14 顾客想选购什么类别的服装 情景15 顾客选购重点考虑哪些因素 情景16 顾客对哪些品牌有特殊偏好 情景17 顾客想选购什么价位的衣服 情景18 顾客较喜欢什么款式的服装 情景19 顾客较喜欢什么面料的服装 情景20 顾客喜欢穿什么颜色的服装 情景21 顾客较喜欢什么风格的服装 情景22 顾客买服装自己穿还是送人 情景23 只是想逛逛,还是今天就买 情景24 顾客看了很多服装都不满意 情景25 顾客说他也不知道要买什么 第3章 穿着问题巧处理 情景26 导购推荐的衣服顾客不愿试穿 情景27 顾客试穿后,什么都不说就走 情景28 这件衣服我穿着显得比较胖啊 情景29 这衣服穿着紧绷绷的,不舒服 情景30 这个颜色不适合我这样的人穿 情景31 这一件款式好像太成熟了一点 情景32 这个款式太土,像上个世纪的 情景33 这款式对我来说太年轻了一点 情景34 这一款风格太休闲(正式)了 情景35 你们的衣服太花哨,不适合我 情景36 我可不想跟别人穿一样的衣服 情景37 你们店的衣服款式也太少了吧 情景38 这件衣服穿在身上真是太奇怪了 情景39 这面料不适合我,太显胖(瘦) 情景40 这种样式还有没有其他款式的 第4章 品质疑虑全消除 情景41 你们这牌子我还真没听说过 情景42 你们和A相比,哪家质量好 情景43 总是这几款,不如那家样式新 情景44 不能试,怎么知道质量好坏 情景45 你们这款衣服真的是纯棉的吗 情景46 这件纯棉衣服会不会缩水呢 情景47 你们这款牛仔裤会不会褪色 情景48 做工太粗糙,扣子都要掉了 情景49 顾客同伴说羽绒服总是跑绒 情景50 这皮衣穿几个月就起裂纹了 情景51 这衣服要干洗,太不划算了 情景52 自卖自夸,你们的话不能信 第5章 价格异议早清除 情景53 顾客一听到价格,转身就要离开 情景54 顾客试穿满意,但一问价格就不要了 情景55 我来了好几趟了,你们打点折吧 情景56 这衣服我喜欢,就是价格太高了 情景57 一模一样的衣服,人家便宜多了 情景58 款式差不多,你们比对面价格高 情景59 这一条街怎么就你们店这么贵啊 情景60 我这人实在,再便宜五十我就买 情景61 顾客喜欢服装,但还是不停砍价 情景62 一条牛仔裤四百多,太夸张了吧 情景63 这面料再普通不过,怎么那么贵 情景64 在家穿的衣服,没必要买这么贵 情景65 我做过服装,这件衣服就值两百 情景66 我买三件还不打折,那我不要了 情景67 我是老顾客,你们不能优惠点吗 情景68 我是店长朋友,总得给我折扣吧 情景69 赠品和积分我不要,直接打折吧 情景70 我就剩150元,便宜点卖给我吧 第6章 促销优惠利用好 情景71 顾客担心特价服装有质量问题 情景72 商场都在促销,就你们不促销 情景73 以后会不会有比这更低的折扣 情景74 你们店什么时候才开始打折啊 情景75 处理过时的旧款,被顾客认出 情景76 打折赠品选其一,顾客却都要 情景77 人家六折还有赠品,你灵活点 第7章 临门一脚促成交 情景78 这衣服不错,下次我带朋友过来帮我参谋后再定 情景79 这衣服还行,不过我得回去跟老公好好商量一下 情景80 算了吧,还是改天把我男友领来亲自试试再决定 情景81 顾客看中一款衣服,可同伴却说不好 情景82 这衣服我确实挺喜欢,可我同事也有一件一样的 情景83 这衣服不是纯棉的,我就喜欢穿纯棉的,算了吧 情景84 款式、花色我都满意,就是这面料,穿上不舒服 情景85 这衣服不能水洗,打理起来太麻烦了,我不要了 情景86 我就先试试,我经常逛街,等你们打折时我再买 情景87 如果你们一个月内打更低折扣,我就找你们退货 情景88 不给我打折,那你把模特身上戴的饰品送给我吧 情景89 顾客试了很多款衣服,却还是决定不了买哪一件 第8章 做好服务客情久 情景90 顾客不知道去什么地方结账 情景91 你们的贵宾卡优惠力度不够 情景92 顾客不愿留下资料成为会员 情景93 顾客不知道该怎么打理保养 情景94 顾客要求换一件全新包装的 情景95 顾客要求为他精心包装服装 情景96 顾客准

<<服装销售人员超级口才训练>>

备走了,该如何送客 第9章 解决抱怨和投诉 情景97 买的时候很热情,出了问题就没人管了
情景98 刚买的服装就降价这么多,你赔我差价 情景99 上次我买的毛衣,缩水很严重,真郁闷
情景100 这么贵的服装,按要求洗怎么还是褪色 情景101 投诉服装销售人员介绍服装时夸大其辞
情景102 顾客遗失了购物小票,但是坚持要退货 情景103 顾客在退货期内因非质量问题要求退货
情景104 根据规定可以退货,但已超过退货期限 情景105 无端要求退货,并威胁说不解决不离店
情景106 购买一件服装后多次挑毛病,要求换货

<<服装销售人员超级口才训练>>

章节摘录

插图：情景72 商场都在促销，就你们不促销顾客这么做商场里很多品牌专柜都在搞促销，有的打八折，有的买一送一，顾客走进一家服装店，盯着一款衣服看了很久，然后突然想起什么似地问道：“咦，整个商场都在促销，为什么就你们不促销啊？”

”顾客心理透析“大促销三六九，小促销天天有”，商家越来越频繁、越来越有花样的促销活动，让顾客习惯了购物时有这样那样的优惠，毕竟，以更少的花费买到更多、更好的服装是大部分顾客都期望的。

尤其当同行业、同区域的其他商家都有促销行动的时候，你的店面如果没有打折、没有优惠，顾客会感到很奇怪，甚至会很失望。

但是，刨根问底，在促销与服装质量之间，顾客更看重哪个呢？

价格再优惠，折扣再低的服装，如果顾客不喜欢、不合身，那么再低的价格对顾客也没有意义。

因此，销售人员要透过表象看到实质性的问题，并且要把这些利弊分析给顾客听，顾客在认真听取、认真思考之后会对你的服装有全新的认识。

<<服装销售人员超级口才训练>>

编辑推荐

能说，会说，说到顾客心理 能听，会看，掌握顾客行为 能讲，会讲，讲出高效业绩
情境不同话不同，说好业绩才能赠 礼貌迎客客心靚 挖掘需求好推销 穿着问题巧处理
穿着问题巧处理 品质疑虑全消除 价格异议早清除 促销优惠利用好 临门一脚促成交
做好服务客情久 解决抱怨和投诉 我们从顾客心理出发，助你巧妙应答 我们给出万能的话板，帮你成功签单

<<服装销售人员超级口才训练>>

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>