

<<导购员销售口才情景训练>>

图书基本信息

书名：<<导购员销售口才情景训练>>

13位ISBN编号：9787506459242

10位ISBN编号：7506459248

出版时间：2009-10

出版时间：中国纺织出版社

作者：张智清

页数：230

字数：155000

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>

<<导购员销售口才情景训练>>

前言

随着生活水平的日益提高，人们在购物时除了考虑基本的使用需求外，开始更多地追求商品所带来的精神享受，产品能否彰显自己的品位和个性，是否能够满足职业、身份、年龄的要求以及对时尚和情趣的追求，开始更多地成为人们选择商品时的标准。

正是由于人们购物需求的门槛不断提高，加上众多国内品牌纷纷崛起和国外品牌的大批涌入，零售行业的竞争变得日益激烈。

为了能在竞争中胜人一筹，零售商们纷纷打响促销战、价格战、广告战。

但是迫于产品结构同质化和竞争方式的同式化，不少零售商并没能从整体管理策略上取胜，反而是那些站在产品销售最前沿的导购员，成了零售商们在竞争中脱颖而出的重要决定因素之一。

导购员是人们在零售场所购买产品时的直接对话者，一线导购服务水平和销售技巧的高低，直接决定了产品的销售量。

导购员之间竞争的激烈程度，并不亚于销售领域中管理层之间的竞争。

正因为导购员需要时刻承受上级施加的压力，加上薪水起步低、工作时间长，所以不少导购员在从业路上半途而废。

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。

”而作为导购员，想要最大限度发挥销售能力，关键在于能否够把握与顾客沟通的有效性并掌控对话的局面和方向，谁与顾客沟通得更为有效，谁就是最后的获胜者。

为了更好地帮助导购员应对工作中遇到的问题，我们特别编著了这本书，分别从六个不同的方面入手，向读者详细解答在现实环境中可能遇到的多种问题及解决方法。

此外，我们还针对不同状况总结了应对措施，对具体情景进行全面提炼，深入剖析导购员制胜的秘诀。

借助此书，导购员们不仅可以得到销售方法的指导，而且可以完善自己的销售技巧，提高业务水平，使工作业绩迈上一个新台阶。

<<导购员销售口才情景训练>>

内容概要

导购员是人们在店铺和卖场中购买产品时接触最频繁、最密切的销售人员。

一线导购员服务水平和销售技巧直接决定了产品的销售量。

本书从六个方面入手，向导购员详细介绍了在一些常见情境中可能遇到的多种问题，除了有具体的分析，我们还针对情景总结了相应的解决方法。

阅读此书，导购员不仅可以得到具体的业务指导，还可以借鉴方法完善自己的销售技巧，提高销售水平，使工作更上一个台阶。

<<导购员销售口才情景训练>>

书籍目录

第一章 向顾客介绍你的产品 情景1：听你介绍产品时，顾客很不屑 情景2：顾客试用产品时，指出很多缺点 情景3：试用完产品后，顾客称并不购买 情景4：向顾客说明产品优点，顾客失去兴趣转身就走 情景5：看过产品后，顾客认为物非所值 情景6：导购员热情介绍产品时，顾客直接指出缺点 情景7：你卖的产品，在顾客看来可有可无 情景8：顾客对你销售的牌子很陌生，不愿购买 情景9：导购员热情介绍，顾客却想购买其他牌子 情景10：介绍产品时，顾客表示产品太普遍

第二章 正确处理与客户的关系 情景11：顾客对产品感兴趣，身边的人却反对 情景12：你热情接近顾客，顾客却爱理不理 情景13：营业高峰时，如何避免对顾客招呼不周 情景14：顾客为别人买产品，迟迟下不了决心 情景15：产品只剩一件，顾客却要新的 情景16：顾客很喜欢产品，但仅剩的一件有瑕疵 情景17：你的情绪再差，也要微笑面对顾客 情景18：导购员劝顾客试用，顾客不领情 情景19：顾客认为产品少可选择性小，转身离去 情景20：顾客购买了产品，但没过多久要退货

第三章 消除顾客购买异议 情景21：顾客对产品很满意，但感觉价格贵 情景22：即便你的价格让步到了底线，顾客仍旧不满意 情景23：导购员热情介绍，顾客称产品不能满足其需求 情景24：消除对质量的担忧，顾客才能放心购买 情景25：你所提供的数据，顾客并不相信 情景26：顾客对产品满意，但称要一个月之后购买 情景27：顾客很满意产品，但对导购员服务不满意 情景28：导购员介绍产品时太专业，顾客担心不会操作 情景29：顾客犹豫不决，也许不是产品原因 情景30：顾客想要购买，但却被闲逛的人随口否定

第四章 有效利用促销手段 情景31：顾客对促销不感兴趣，赠品和折扣无所谓 情景32：对促销产品的质量，顾客不放心 情景33：顾客既想要赠品，又要打折 情景34：顾客满意促销产品，但不满意其没有保修 情景35：产品没有促销活动，顾客很不满意 情景36：顾客拿同类促销产品与你的产品相比较 情景37：顾客不知道产品促销，赠品要不要给 情景38：顾客看中赠品，但不太满意产品 情景39：顾客不要积分和赠品，直接要降价 情景40：顾客认为促销力度太小

第五章 学会面对各种顾客 情景41：顾客比较专业，有针对性地向导购员提问 情景42：导购员努力介绍产品，顾客始终犹豫不决 情景43：导购员为顾客介绍产品，他匆匆走掉 情景44：夫妇二人共同购物，导购员如何面对 情景45：顾客带着孩子购物，导购员如何应对 情景46：男性顾客光临卖场，导购员如何应对 情景47：两名或多名女性顾客光临，导购员如何应对 情景48：老年人光顾卖场，导购员如何应对 情景49：顾客不停地询问，导购员应该怎样应对 情景50：老顾客购买时，要求打折

第六章 让价格不再成为障碍 情景51：顾客一听报价，转身就走 情景52：与同类产品相比，顾客觉得产品价格贵 情景53：顾客来过多次，由于价格原因迟迟没买 情景54：顾客认同产品质量，但认为没必要买如此贵的产品 情景55：购买数量多，顾客一再要求降价 情景56：顾客很满意产品，但要到打折时再买 情景57：你同意降价，但顾客依然没有购买 情景58：顾客担心降价太快，不想购买 情景59：产品降价太快，老顾客找上门 情景60：顾客一再砍价，导购员如何保证最大利润

参考文献

<<导购员销售口才情景训练>>

章节摘录

2.产品本身存在问题产品本身存在的问题有两种情况：其一，产品本身的劣势。

比如某款汽车费油、某款家电使用起来比较复杂等。

其实，任何一件产品在其优势的背后都隐藏着劣势。

所以，导购员不要受顾客的思维所左右，当顾客把这个劣势作为缺点提出时，导购员要引导顾客重视产品的优点。

比如“先生，这款汽车虽然有一点费油，但其动力性能相当棒，完全能满足您的驾驶感。

”太太，这款微波炉看起来操作复杂，但其功能非常强大。

”其二，产品本身有瑕疵。

由于疏忽，导购员有时会不小心拿了有瑕疵的产品让顾客试用，这时导购员首先要向客户道歉，然后再拿一款完好的产品给客户重新试用。

3.顾客百般挑剔试用产品后，顾客不满意，不想购买，就对产品百般挑剔，以此来应对导购员的热情服务。

当这种情况发生时，导购员可以直接询问顾客需要什么产品、对产品有什么要求等，得到顾客的明确答复之后再为其推荐其他产品。

4.顾客的真正目的是降价这部分顾客对产品没有异议，但是他们认为产品物非所值，于是针对产品提出诸多的异议，以此达到降价的目的。

导购员要正确揣摩顾客的真实想法，找到真实的异议，对症下药地说服顾客。

总之，对于客户试用产品时指出的缺点，导购员要加以重视，灵活应对，摸清顾客的真实心理，并为顾客提供周到的服务。

切忌直接反驳、冲撞顾客。

当然，也不要轻易承认自己产品存在问题，学会避重就轻，引导顾客转移话题。

正确应对顾客：“我可以试用一下这款粉饼吗？”

”导购员拿出试用装：“来，我帮您擦。

”顾客：“粉色是不是有点暗了，而且粉质那么粗，一点也不细？”

”导购员：“不会，这颜色很适合小姐的肤色。

”（没有引起顾客不高兴）“如果您觉得有点粗，我给您拿一款更细的。

这是我们这儿最好的一款粉，粉质特别细，您再试试吧！”

”（根据顾客需求变化做出调整，但又不否定自己的产品）顾客开始试用：“怎么粉和粉扑都没有分开啊？”

这会很不卫生的。

而且包装也很难看。

”导购员：“小姐的意见提得真好（放下架子，真诚感谢顾客提出的问题），我们也向厂家反映过这个问题，但重新换包装需要时间，而且很多人都用习惯了。

要不您看看其他几款分开的，粉质也挺细的。

”（再次根据顾客需求进行调整）顾客试完后仔细看了看：“这个多少钱？”

”导购员：“50元。

”顾客：“我还是觉得粉质有点粗。

”（正确判断背后的真正异议）导购员：“小姐如果喜欢的话就拿一盒吧！”

它的粉质也非常好，是我们这儿较高档次的产品，又符合您的要求，外观也很漂亮。

而且我们这款产品销量一直都很好，很多像您这样的漂亮女孩都在使用这款产品。

”（突出优势和口碑，抓住顾客的心，让他自己说出异议）顾客：“价格能再低点吗？”

”导购员：“价格方面是比其他产品贵了点，但一分钱一分货，而且，一盒粉就算您天天用，至少也能用半年，每天才不过两毛钱，算下来也不太贵。

”

<<导购员销售口才情景训练>>

<<导购员销售口才情景训练>>

媒体关注与评论

随着市场经济的迅速发展，各种店铺之间的竞争日趋激烈。如何在竞争中立于不败之地，保持生意兴旺，已经成为店铺经营者普遍关注的问题。在店铺市场营销中，促销永远都是最直接有效的营销利器。

——沃尔玛百货公司总裁兼CEO 李·斯科特

<<导购员销售口才情景训练>>

编辑推荐

《导购员销售口才情景训练》内容实用、体例活泼，具体包括：情景说明——对终端店铺中常见的一些情景做简单的描述与说明。

销售情景——再现导购员在工作中所遇到的一些情景。

这些情景真实生动，且涉及行业广泛。

准确捕捉导购工作中的棘手问题。

错误应对——列举了导购员在面对情景时可能出现的错误做法和消极情绪。

问题分析——针对销售情景。

对客户心理和导购员行为做了深入的分析，并积极提出解决问题的思路和方法。

正确应对——对销售情景深入分析后，为读者提供了正确的应对方法。

既是对之前的分析做一个消化，又为读者提供了以后应对类似问题的解决思路。

导购员提升业绩的最佳读本。

生动的销售情景再现工作中棘手问题，实用的口才技巧提高业务中沟通能力。

阅读实用的销售宝典，打造优秀的销售人才。

导购员自我提升的最佳读本，管理者培训员工的良好教材。

<<导购员销售口才情景训练>>

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>