

<<导购销售必杀技>>

图书基本信息

书名：<<导购销售必杀技>>

13位ISBN编号：9787546116334

10位ISBN编号：7546116333

出版时间：2011-2

出版时间：黄山书社

作者：丁兆领

页数：230

字数：225000

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>

<<导购销售必杀技>>

内容概要

在无关战略、短兵相接的战场上，决定胜负的就是战士的信念和作战技巧。

如果把零售行业的终端比作战场，把货品比作子弹，那么导购便是一线的战士。导购与顾客的每一次对话，都决定了企业终端战场上的胜负。

要想在近乎残酷的终端竞争中取胜，除了商品独具特色、品牌具有吸引力之外，更重要的是导购要具有职业化的素养和高超的销售技巧。

尤其是在品牌过剩、产品严重同质化的今天，一线导购销售素质的高低，将直接决定着终端战场的成败。

因此，《导购销售必杀技--职业化导购的68招销售必杀技》(作者丁兆领)从68个方面全方位剖析一个职业化导购如何才能有效提升自己的销售技巧，从而为终端获取最大的利润。

在市场竞争日趋激烈的21世纪，零售行业最缺的人才除了专业管理人士外，还包括优秀的导购！

身为导购，如何发挥其重要作用？

如何在平凡的岗位上做出不平凡的业绩？

如何让自己成为一名卓越的超级导购？

这是《导购销售必杀技--职业化导购的68招销售必杀技》的重点内容，具体包括导购的自身定位、职业操守、顾客服务、商品管理、自身修炼与提升等，对如何做一名超级导购进行了全面阐述。

<<导购销售必杀技>>

作者简介

丁兆领：中国店铺营销专家，时尚品牌管理顾问，“中国式加盟商”系列课程创始人，国内服装订货会、招商会专业讲师，中国微笑服务文化创建终生推广者。
现任凯文企业管理咨询有限公司董事长，凯文国际加盟商学院首席讲师。

丁先生在中国首次提出把单一的培训模式实战化，把卖场搬进会场，结合终端运营现状，实施情景式模拟演练，现场分析改进终端的成功运作模式、营销方式等。

多年来，为近百家服饰品牌、百货商场做过咨询、培训等数百场次，并取得了非凡的绩效。

丁先生的幽默风趣、技能加实战案例、根据不同品牌特点给予不同培训理念的授课风格也得到了业内人士的认同与好评，被称为“中国服装培训业的一匹黑马”！

<<导购销售必杀技>>

书籍目录

第一章销售准备——不打无准备之仗

- 第1招明确自身定位
- 第2招了解职责所在
- 第3招树立个人形象
- 第4招保持良好心态
- 第5招具备职业操守
- 第6招规范服务态度
- 第7招了解商品知识
- 第8招熟谙品牌内涵
- 第9招甄别顾客类别
- 第10招学习搭配知识

第二章销售启发——刺激顾客购买欲

- 第11招灵活推荐商品
- 第12招有效展示商品
- 第13招吸引顾客注意
- 第14招引起顾客兴趣
- 第15招刺激购买欲望
- 第16招合理报出价格
- 第17招引导顾客购买

第三章销售进行——让销售做得滴水不漏

- 第18招留住顾客的眼光
- 第19招用热情打动顾客
- 第20招微笑服务的魅力
- 第21招把握顾客消费心理
- 第22招时刻为顾客着想
- 第23招有效把握接近顾客的时机
- 第24招赢得顾客好感
- 第25招用80%的时间来倾听
- 第26招拒绝懒散
- 第27招看人不可太势利
- 第28招有效提炼商品卖点
- 第29招读懂顾客的非言语交际
- 第30招问对问题就成交
- 第31招学会赞美
- 第32招肢体语言必不可少
- 第33招利用独特性吸引顾客
- 第34招积极推销商品利益点
- 第35招善用嘴巴推荐
- 第36招利用好“回头客”
- 第37招服务要遵守时限
- 第38招积极行动不拖延
- 第39招养成主动自发的习惯
- 第40招切莫喋喋不休地推销

第四章销售成交——临门一脚。 成交必杀技

<<导购销售必杀技>>

第41招抓住成交前的信号

第42招善用语言技巧

第43招抓住时机替顾客做决定

第44招找到关键顾客

第45招运用第三者的影响力

第46招附加推销增效益

第47招馈赠礼品要把握分寸

第48招讨价还价的魅力

第49招不要贬低顾客的判断力

第50招创造有利的成交环境

第51招让顾客对你有信心

第五章销售异议——对异议充满感激

第52招如何对待挑剔型顾客

第53招如何处理顾客的异议

第54招如何把握处理异议的时机

第55招如何处理价格异议

第56招如何处理需求异议

第57招如何处理购买财力异议

第58招如何处理购买权力异议

第六章售后维护——有效管理顾客资源

第59招建立顾客档案

第60招抓住核心顾客

第61招建立有效的沟通渠道

第62招及时分析顾客流失的原因

第63招挖掘顾客背后的“宝藏”

第64招受理投诉要确定责任归属

第65招找到投诉的解决方案

第66招解决投诉不找借口

第67招把投诉当成机会

第68招不断检讨投诉处理的得失

<<导购销售必杀技>>

章节摘录

版权页：因此，导购要时时刻刻注意自己的言行举止，确保服务品质，使顾客在“信赖”的基础上乐于再次光顾。

3. 快乐使者导购员不要因为顾客的责难而迁怒顾客，对顾客不礼貌。

顾客喜欢和快乐的人打交道，因此，导购员无论心情多么不好，都不能把这种情绪带给顾客和身边的人。

导购员要把枯燥的销售工作变成一种乐趣，变成发自内心的、快乐的销售行为，怀着感恩、愉快的心情去经营顾客。

要记住，好心情也可以为自己带来意想不到的收获。

4. 心理专家商品、品牌都很重要，但揣摩到顾客的心理更加重要。

如果不能和顾客进行很好的沟通，再好的商品和品牌也是白费。

作为导购，必须揣摩顾客的心理活动，从具体动作，穿着、举止、表情、眼神等，感知顾客的消费习惯与需求层次。

有的导购由于没有察觉顾客到底需求什么，把企业文化、商品系列、商品功能从头到尾全盘托出，搞得顾客听着都累，最后一走了之。

其实，顾客会有潜意识倾向去注意、留心他感兴趣的方面，无论价格、功能、款式、品牌、服务还是爱好、面子。

导购要试探性地发觉或询问出顾客心理活动，知道他购买商品的目的、顾客的各种类型。

不管怎么样，学会挖掘顾客的心理需求，无论成交与否，都将可能为店铺品牌带来好的影响。

5. 形象顾问一位优秀的导购，不仅要在服务上、业绩上有最好的表现，同时还应该是顾客的生活顾问，应站在顾客的立场上给予最多的商品咨询和建议。

只有事先充分了解自己所销售商品的特性、使用方法、用途、功能、价值及每一件商品将会给顾客带来的益处，导购才能够适时地为顾客提供最好的建议与帮助。

6. 服务大使在现今激烈的市场竞争中，竞争优势将越来越多地来自于无形服务，因此，一系列微小的细节都能征服顾客，压倒竞争对手。

所以，每一位导购必须牢牢记住：导购是为顾客服务的。

导购只有在充分了解自己所销售商品的特征、使用方法、服务、品牌价值的基础上，适时地为顾客提供最好的建议、服务和帮助，以优良的专业素质来征服顾客，才能最终压倒竞争对手，赢得销售业绩。

。

7. 情报员导购员是店铺工作的第一责任人，直接和店铺管理者、顾客、竞争商品打交道，是信息来源切入口。

导购员在日常工作中所收集的市场信息，是店铺掌握市场发展变化的最佳资料。

8. 表演家导购员每天要和顾客、店铺人员、其他品牌的人打交道，如果没有一定的表演天分，想卖好商品会有些难度。

表演能力、交际能力强的人总能随机应变，使困难迎刃而解。

人都喜欢和积极主动、热情大方的人打交道，导购的热情总能感染着周围的人群，尤其是顾客，这将会使你得到意想不到的收获。

在实际工作中，我们发现，导购千言万语的促销还不如旁观者只言片语的杀伤力，所以，和店铺的其他人员、不同品牌之间的导购搞好关系，有益无害。

<<导购销售必杀技>>

编辑推荐

《导购销售必杀技:职业化导购的68招销售必杀技》：打造职业化导购第一书!洞察客户心理，把握客户心机!68招绝技，招招有用，句句中的!一看就懂，放下书就见效的终端销售秘籍!著名终端专家丁兆领精心打造众多一线销售工作者联袂推荐

<<导购销售必杀技>>

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>