

JHTM商学院.金豪庭

产品名称	JHTM商学院.金豪庭
公司名称	尚赞（上海）家居装饰产品有限公司
价格	1.00/个
规格参数	
公司地址	浦东新区老港镇
联系电话	18851662504

产品详情

+++++

JHTM商学院.金豪庭@杜晓渡:

关注；金豪庭整木定制，官方微信公众号详知更多具体精彩内容

目 录

第一篇 导购人员基本素质.....	
一、 导购人员的基本职责.....	
传达信息.....	
取得信任.....	
坚定信心.....	
树立信誉.....	
二、 导购人员的素质要求.....	
良好的沟通能力.....	
不折不扣、坚决执行的能力.....	
不断学习的能力.....	
与人为善的交际能力.....	

I 敢于创新的能力.....

三、导购人员的礼仪.....

I 服务三好.....

1. 举止好——如沐春风自亲近.....

2. 仪表好——此处无声胜有声.....

3. 心态好——爱心产生效益、激情助燃成功.....

I 接待三声.....

1. “来有迎声”.....

2. “问有答声”.....

3. “去有送声”.....

四、导购人员工作要领.....

I 能说——导购员必备能力.....

I 会说——知道何时该说何时多说.....

I 会听——理解顾客心声、把握顾客需求.....

I 会看——观察顾客需求、把握成交时机.....

I 会干——巩固并扩大客户资源.....

I 会想——用脑胜过用腿.....

I 顾客购买的产品分析.....

一、顾客购买产品的心态分析.....

I 人们到底在买什么.....

I 追求快乐、逃离痛苦.....

顾客购买不同产品的心理分析

I 顾客购买家居产品的心理分析

二、不同类型顾客的推销技巧

I 第一种类型两种模式：自我判定型和外界判定型

I 第二种类型的两种人格模式：一般型和特定型

I 第三种类型的两种人格模式：求同型和求异型

I 第四种类型的两种人格模式：追求型和逃避型

I 第五种类型的两种人格模式：成本型和品质型

三、 顾客购买过程分析

四、 顾客购买心理产生过程

第二篇 吸引和探测顾客需求技巧分析

一、 吸引顾客的方法和技巧

I 如何吸引顾客来到我们柜台

I 顾客来到柜台前，如何吸引顾客注意力并留住顾客

I 如何接近顾客，迅速拉近导购员与顾客的关系

I 如何获取顾客信任

二、 推销家居产品语言技巧

I 如何设计推销产品时的30秒钟开场白

I 如何运用10分钟原理推销家居产品

I 接触顾客六法

I 如何快速与顾客建立亲和力

1. 情绪同步

2. 语调和速度同步

3. 生理状态同步

4. 语言文字同步

5. 合一架构法

三、 激发顾客购买产品的兴趣

I 如何诱导顾客迅速进入购买产品的主题

I 如何有效刺激顾客，激发购买产品的欲望

金豪庭整木定制@杜晓渡:

一、有效探测顾客需求

I 如何通过察言观色判断顾客的需求信息

I 如何通过询问的方式判断顾客的需求

第一篇 向顾客推荐产品的技巧分析

一、运用FABE推销法介绍自己家产品

二、用FABE法介绍不同材质木门、定制

I 用FABE推销法介绍木质品

三、向不同类型的顾客推荐整木定制

I 携子考察型顾客及其接待方法

I 结伴购买型顾客及其接待方法

I 夫妻型购买顾客及其接待方法

I 特价购买型顾客及其接待方法

I 赠品购买型顾客及其接待方法

I 杀价购买型顾客及其接待方法

四、推荐产品的注意事项

五、推荐产品的有效方法

I 预先框式法

I 下降式介绍法

I 倾听式介绍法

I 互动式介绍法

I 视觉销售法

第二篇 捕捉购买信号促进成交

一、如何捕捉顾客购买信号

二、把握机会促成成交的方法和技巧

I 促成的定义

I 促成成交的17种技巧

第三篇 排除顾客异议的方法和技巧

一、如何看待异议

二、购买不同类型产品的异议

家居产品购买中出现的异议及处理技巧

三、顾客异议的分类及排除方法

四、处理顾客异议的技巧

五、处理顾客异议的方法

六、处理顾客异议的策略

I 处理价格问题

I 处理拖延问题

I 处理怀疑问题

I 处理服务问题

第四篇 如何处理客户的投诉

一、注入“善待顾客投诉”的文化理念

二、建立四道“防守线”

三、处理顾客投诉“八步法”