

《奢侈品销售的艺术：顶级奢侈啤

图书基本信息

书名：《奢侈品销售的艺术：顶级奢侈品品牌的销售圣经》

13位ISBN编号：9787111537092

出版时间：2016-6-15

作者：[美]罗宾·伦特（Robin Lent）,[法]热纳维耶芙·图尔（Geneviève Tour）

译者：牛继业

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.tushu000.com

《奢侈品销售的艺术：顶级奢侈啤

内容概要

奢侈是一种心境，它架起了梦与生活的桥梁。对于奢侈品销售而言，销售代表是奢侈品与消费者之间最直接的纽带。从顾客进入奢侈品精品店的那一刻起，销售人员就与顾客紧密相连。在奢侈品精品店，销售大使以卓越的销售业绩在同行中脱颖而出，他们能达成百万甚至千万美元的销售额，他们能够针对不同阶层的客户、不同的情境，实现奢侈品的销售。

是否只有有钱人和富豪才是奢侈品的消费人群？绝对不是！人们都想拥有一些特别的东西，要么为爱的人，要么为自己。不管他们的收入高不高，对他们来说，一件作品的价格，与纪念家人或朋友之间重要的日子，诸如生日、周年庆、毕业、晋升等的渴望相比，已经显得不那么重要。人生中的特殊时刻需要用些特别的东西来纪念，以增加生命的欢愉。

本书堪称奢侈品销售和高端品牌销售领域的圣经级作品，两位作者一直深耕于奢侈品销售培训和咨询领域，他们的销售课程被全球最知名的奢侈品品牌证明非常有效。作者在书中系统介绍了88种奢侈品销售的技巧，向读者展示了如何通过观察、沟通，准确获取顾客的需求，从而达成销售。本书将从多个侧面，向销售代表展示：

当消费者光临奢侈品店铺时，他们的真实购买期望是什么？

如何使一件奢侈品在整体奢侈品氛围中显得独特？

如何利用沉默、观察等方法积极促进销售过程？

如何充分利用售后服务？

如何建立几十年甚至一生的顾客忠诚度？

奢侈品与潜在消费者之间的纽带是什么？

相比竞争，如何增加品牌的附加价值？

在奢侈品销售中，如何做向上销售和交叉销售？

阅读本书，如同徜徉于一场愉悦而精致的销售课程之中，本书的所有销售技巧与奢侈品品牌销售大使的案例均来自真实的人和故事。值得每一位销售代表细细研读。

《奢侈品销售的艺术：顶级奢侈啤

作者简介

罗宾·伦特

(Robin Lent)

AC3国际公司高级顾问。在奢侈品领域工作超过30年。他为25个全球最著名的奢侈品品牌和家族品牌提供咨询服务，主要研究方向是奢侈品服务、销售和管理。

热纳维耶芙·图尔

(Geneviève Tour)

从事奢侈品零售领域工作超过25年，为卡地亚工作也20年有余。热纳维耶芙拥有MBA学位，主要研究方向是奢侈品品牌管理和市场营销。现在，她是一名独立顾问和培训师，专为全球知名公司提供培训服务，同时也在全球精英学校教授奢侈品方面的课程。

书籍目录

推荐序

前言

致谢

第一部分

觉醒

- 1.销售大使的重要角色/ 2
- 2.在顾客的眼中，销售大使就是品牌/ 5
- 3.忠诚度始于第一次购买/ 7
- 4.待人如己/ 9
- 5.口碑相传/ 11
- 6.顾客流失的代价惨痛/ 13
- 7.购买的情感因素/ 15
- 8.去海岛度假还是去买心仪的耳环/ 17
- 9.价格只是购买因素之一/ 19
- 10."惊喜"赢得"惊叹"/ 21
- 11.谨言慎行与为顾客保密/ 23

故事1/ 24

第二部分

销售大使的思维

- 12.以普通人而不是销售大使的身份切入销售/ 28
- 13.使每一次接触都变成一种经历/ 30
- 14.了解顾客的故事/ 32
- 15.祝贺顾客/ 34
- 16.赞美顾客/ 35
- 17.每一次客诉都是一个机会/ 37
- 18.其他的竞争者/ 39
- 19.服务无价/ 41
- 20.偏见和成见的危险性/ 42
- 21.团队协作/ 44
- 22.犯错误时的顾客关系维护/ 46

故事2/ 48

第三部分

销售大使的交际能力

- 23.成功的销售风格/ 50
- 24.人生中充满庆祝/ 52
- 25.与顾客分享知识/ 54
- 26.合理把控时间/ 56
- 27.时间是宝贵的销售工具/ 59
- 28.沉默的艺术/ 61
- 29.销售就像音乐/ 63
- 30.措辞要得体/ 65
- 31.语调、语速和音量/ 67
- 32.竞争、顾客和你的优势/ 69
- 33.个性化服务/ 71
- 34.顾客的快乐源于期望的满足/ 73
- 35.保持你的精力/ 75
- 36.过好每一天/ 77

- 37.每次通话都是机遇/ 79
- 38.分析销售/ 81
- 39.分析没有达成销售的原因/ 83
- 故事3/ 84
- 第四部分
- 准备销售
- 40.良好的氛围对顾客的作用/ 88
- 41.奢侈在于细节/ 90
- 42.再忙也不能降低服务水准/ 92
- 43.准备好你的销售工具/ 95
- 44.熟悉库存/ 97
- 45.熟知商品制作工艺/ 99
- 46.了解你的城市正在发生什么/ 101
- 故事4/ 102
- 第五部分
- 迎接并发现顾客
- 47.用微笑迎接顾客/ 106
- 48.肢体语言胜过话语/ 108
- 49.用眼睛去倾听/ 110
- 50.发现的重要性/ 112
- 51.购买礼物/ 115
- 52.提问的力量（质量胜于数量）/ 117
- 53.做一个细心的倾听者/ 120
- 54.了解顾客对品牌的看法/ 121
- 55.通过评价来获得信息/ 123
- 56.自我介绍/ 125
- 57."我随便看看"/ 127
- 58.归纳总结的方法及其重要性/ 129
- 故事5/ 130
- 第六部分
- 推荐、渲染及处理异议
- 59.让你的推荐简单化/ 132
- 60.创造顾客的好奇心/ 134
- 61.珍视你所售卖的每一件产品/ 136
- 62.准确定位价格/ 139
- 63.灵活运用灯光/ 141
- 64.渲染你的作品来增加情感分/ 142
- 65.讲故事/ 144
- 66.鼓励顾客试穿/ 146
- 67.像包装礼物一样"包装"价格/ 148
- 68.探索"让我考虑一下"的艺术/ 150
- 69.准备好处理异议/ 152
- 故事6/ 153
- 第七部分
- 完成销售并做附加销售
- 70.注意购买的信号/ 156
- 71.完成销售的小建议/ 158
- 72.提供最好的解决方案/ 160
- 73.完成销售时再次保证的重要性/ 162

- 74.为购买时刻拍照/ 164
- 75.给顾客商品保养的建议/ 165
- 76.对赠送礼物的建议/ 167
- 77.附加销售/ 169
- 故事7/ 171
- 第八部分
- 建立顾客的忠诚度
- 78.忠诚来源于与购买有关的赠品/ 174
- 79.给两张名片/ 175
- 80.留下一个好的最后印象/ 177
- 81.每一次分别都是为了下一次光临/ 179
- 82.忠诚源自铭记顾客/ 181
- 83.资料库是个重要的工具/ 182
- 84.庆祝新生/ 184
- 85.持续联系建立顾客忠诚度/ 186
- 86.请求顾客推荐其他顾客/ 190
- 87.顾客的售后服务和梦想的破碎/ 193
- 88.理想的售后服务方案/ 195
- 故事8/ 197
- 总结/ 199

《奢侈品销售的艺术：顶级奢侈啤

精彩短评

1、周六晚上逛 F 区看到这本，周日上午在电子阅览室读完。在充满套路的世界，估计很多人都会对内容嗤之以鼻吧。字体很大但看到后面都习惯了，封面文字改成压纹，逼格更高，再涨40都可以啦。20161120

《奢侈品销售的艺术：顶级奢侈啤

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.tushu000.com