

《家具建材销售这样说，这样做》

图书基本信息

书名：《家具建材销售这样说，这样做》

13位ISBN编号：9787509009642

出版时间：2014-4-15

作者：苏艳绯

页数：240

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

《家具建材销售这样说，这样做》

内容概要

对于家具建材行业的终端销售来说，该如何提升销售能力呢？商家在招导购的时候，一个非常重要的要求就是“口才好”。不可否认，口才在销售中是很重要的。但什么才是好口才呢？好口才不是夸夸其谈，不是信口开河，而是要学会如何与顾客沟通，如何获取顾客信任，如何赢得顾客的心。沟通是销售的一个重要过程，销售沟通的宗旨就在于动之以情，晓之以理，诱之以利。为此，销售沟通不是单纯地只需要好口才，还需要对顾客心理、产品专业知识、社会常识、表达能力、沟通能力的掌控及运用。

具体来说，在销售之前，你首先需要将你自己“销售”给顾客，让顾客接受你，认可你；你需要准确把握顾客的需求，做好顾客的“消费顾问”，将适合的产品推介给顾客；你需要巧妙地解答顾客的各种困惑，消除顾客的各种疑虑；你需要练就一双“慧眼”，以足够的悟性判断出顾客的购买信号，并适时地“推”顾客一把，让顾客变意向为行动……只有这样，你才能成为一名真正的优秀导购，你的职业道路才会越走越宽。

为了帮助大家提升销售能力，提升销售业绩，我们特地编写了本书。《家具建材这样说，这样做：门店导购一学就会的情景演练》中，我们依托多年来的家具建材销售实践与培训经验，大量收集整理家具建材过程中经常遇到的诸多情景，并将每个情景划分为“错误应对”、“情景解析”、“正确应对示范”三大模块，即依照麦肯锡发现问题和分析问题的方法论有步骤地解决问题，力求循序渐进地启发读者的思维，一步步帮助读者取得骄人的销售业绩。

书籍目录

第一章顾客要这么接待

- 情景1：正忙碌着，却有顾客前来光顾了 /003
- 情景2：没有顾客时，导购不知道该干什么 /006
- 情景3：顾客表情冷漠，不爱搭理导购 /011
- 情景4：顾客非常有个性，该怎么应对为好呢 /014
- 情景5：有些顾客实在不好沟通，真是累 /025
- 情景6：顾客看了一圈，突然产生了不满情绪 /033
- 情景7：顾客是朋友或熟人介绍来的，不知该如何接待比较好 /035
- 情景8：老顾客来了，不知道如何接待比较好 /038
- 情景9：接待了一位老顾客，不知怎的，他最后悻悻地离开了 /044
- 情景10：同行顾客之间意见不统一，不知道该听哪位的 /047
- 情景11：顾客带着木工师傅来，看样子是准备看好款式后自己做 /050

第二章产品要这么推介

- 情景1：导购要为顾客讲解，顾客却说“我随便看看” /055
- 情景2：向顾客做推介时，顾客总是不爱言语 /059
- 情景3：顾客问：“这款沙发有红色的吗？” /061
- 情景4：顾客对导购的推介好像没有什么兴趣 /063
- 情景5：顾客总是拿其他品牌其他门店的产品来作对比 /068
- 情景6：顾客说话模棱两可，不太明白是什么意思 /071
- 情景7：顾客总是询问一些专业问题，烦死了 /074
- 情景8：顾客有点心不在焉，不知如何才能吸引他的注意力 /079
- 情景9：顾客在看产品时，闲逛顾客“插嘴”影响了她 /083
- 情景10：顾客转了一圈，什么话都没说就打算离开 /086
- 情景11：已经详细向顾客说了每个卖点，顾客却还是不知道这产品有什么好 /088

第三章疑虑要这么消除

- 情景1：你们怎么会找×××代言呢 /097
- 情景2：你们真的是国际品牌吗 /100
- 情景3：你们这个是新品牌吧，以前都没有听说过 /103
- 情景4：你们和××的产品很类似，到底谁仿谁啊 /106
- 情景5：款式还可以，不过材料好像不是很好 /108
- 情景6：顾客总是抱有怀疑态度，不愿相信导购的话 /110
- 情景7：你们新产品上架的速度实在太慢了 /114
- 情景8：你们的产品质量也太差了吧，这儿都有划痕了 /116
- 情景9：顾客总是横挑鼻子竖挑眼/态度不好 /119
- 情景10：产品存在某些缺陷，怕说出来会让顾客退却 /123
- 情景11：顾客所提出的不足之处确实存在 /126
- 情景12：顾客所提出来的意见或看法是错误的 /128

第四章价格异议要这么处理

- 情景1：顾客看了标价或听了报价，转身就要离开 /135
- 情景2：东西还不错，就是太贵了 /139
- 情景3：明明是促销不讲价的，顾客还是要还价 /142
- 情景4：我是你们店长的朋友，怎么着也得优惠点吧 /144
- 情景5：我不要赠品/积分，直接给我打个折扣吧 /147
- 情景6：隔壁店/××品牌比你们便宜很多 /150
- 情景7：我都来了好几趟了，再给打点折吧 /153
- 情景8：我是你们的老顾客介绍过来的，可以优惠多少 /156
- 情景9：人家促销都四折、五折，你们的怎么还只打八折 /158

《家具建材销售这样说，这样做》

情景10：你们产品的折扣力度这么大，是不是有什么质量问题啊

《家具建材销售这样说，这样做》

精彩短评

- 1、有句销售行话说：“占争论的便宜越多，吃销售的亏越大。”一本大大超乎我想象的家具销售书，市面难得有，好好阅读完
- 2、卖家具不能只用“口”还得用“手”
- 3、家具建材销售这样说这样做

- 1、在任何销售中，最忌讳的就是直白。俗话说，“打人不打脸，揭人不揭短”，一般的人最忌讳在众人面前丢脸、难堪。如果你想与顾客达成交易，就绝不能让他们丢了面子。在与顾客沟通时，如果发现他在认识上有不妥的地方，绝不能直截了当地指出，说他这也不是，那也不对。康德曾经说过：“对男人来讲，最大的侮辱莫过于说他愚蠢；对女人来说，最大的侮辱莫过于说她丑陋。”在与顾客沟通时，一定要看交谈的对象，做到言之有物、因人施语，要把握谈话的技巧、沟通的艺术，要委婉忠告。即使顾客有缺点，当面批评、教育或者大声指责都是不恰当的。记住我们的身份，我们只是处于合作者的立场。指责、批评只会导致顾客对我们的怨恨与反感，感谢、赞美才是较通用的、有效的词语。为此，在顾客面前，我们要学会多赞美，少批评。
- 2、导购是引导顾客进行消费的人，只有让顾客有了好的心情、好的体验，才能使得导购的过程更加愉悦和顺畅。顾客突然间的不满，多是由于导购服务不到位造成的。如果导购能意识到问题所在就应该及时地作出解释，将小问题消灭在萌芽中；如果实在是清楚症结所在，也应该虚心地向顾客请教，只有这样，顾客的不满才不会像滚雪球一样愈演愈烈，导购的过程才能得以继续。
- 3、保持正确的“待机”姿势去别人家做客，如果主人懒洋洋的，没有笑容，或者光顾着看电视，你是不是会感觉不受欢迎？同样，如果导购在等待客人上门的这个“待机”阶段，只是坐在柜台看报纸、做各种小动作或与人聊天等，而不是严阵以待顾客的话，同样会使顾客感到不满，从而影响顾客的情绪。因此，在“待机”阶段，导购除了要站在正确的位置，还应该保持正确的待机姿势。通常情况下，正确的“待机”姿势应该是这样的：面带微笑，将双手自然下垂轻松交叉于身前，或双手重叠轻放在柜台上，两脚微分平踩在地面上，身体挺直、朝前，站立的姿势不但要使自己不容易感觉疲劳，而且还必须使顾客看起来顺眼。此外，在保持微笑的同时还要以极其自然的态度观察顾客的一举一动，等待与顾客做初步接触的良机。当然，长时间的保持站立难免会让人感到疲劳，尤其是对于那些门店生意兴隆、一天到晚都在忙碌着的导购。在这种时候，导购可以自己寻找一种让自己放松的姿势，只要不会让顾客感觉不舒服就可以了。
- 4、沟通中，“合拍”很重要，拍子和上了才会一步一步地走下去。作为导购，只能自己去适应顾客，而不能要求顾客适应你。因此，在和顾客交谈时，导购一定要根据顾客的习惯进行适当调整，尽量使自己的语气语调和顾客同步。如果顾客说话时常停顿，我们也得和他一样时常停顿。如果顾客慢条斯理，就要放慢说话的速度，这样他才听得更为真切；否则即使我们说得再好，他可能还没反应过来，根本没有听懂我们说的话。
- 5、实用型书，内行看门道，外行看热闹。这话说的就是那些不懂如何卖家具和买家具的人，看完本书我想你不再是一个外行人了。对于家具建材行业的终端销售来说，该如何提升销售能力呢？很多商家在招导购的时候，一个非常重要的要求就是“口才好”。不可否认，口才在销售中是很重要的。但什么才是好口才呢？好口才不是夸夸其谈，不是信口开河，而是要学会如何与顾客沟通，如何获取顾客信任，如何赢得顾客的心。沟通是销售的一个重要过程，销售沟通的宗旨就在于动之以情，晓之以理，诱之以利。为此，销售沟通不仅需要好口才，还需要掌控运用顾客心理、产品专业知识、社会常识、表达能力、沟通能力。书中每个情景都划分为“错误应对”、“情景解析”、“正确应对示范”三大模块，即依照麦肯锡发现问题和分析问题的方法论有步骤地解决问题，力求循序渐进地启发读者的思维，一步步帮助读者取得骄人的销售业绩。

《家具建材销售这样说，这样做》

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