

《金牌导购员实战训练营》

图书基本信息

书名：《金牌导购员实战训练营》

13位ISBN编号：9787563925766

10位ISBN编号：7563925767

出版时间：2011-1

出版社：北京工业大学

作者：张津平

页数：262

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

《金牌导购员实战训练营》

内容概要

《金牌导购员实战训练营》内容简介：为了更好地帮助导购员应对工作中遇到的各种问题，我们特别编著了《金牌导购员实战训练营》一书。《金牌导购员实战训练营》从8个不同方面入手，向读者详细介绍了导购过程中可能遇到的各种问题及解决方法，不仅对导购员错误应对顾客的做法作出具体分析和点评，同时给出了正确应对顾客提出各种问题的方法。这些应对方法虽然是针对某一导购情景提出的，但它们具有举一反三的提示作用，有助于从事导购工作的读者朋友读过《金牌导购员实战训练营》后提高自己的导购技巧和销售业务水平。

书籍目录

第一章 初识顾客：打破坚冰，有效征服顾客 1. 顾客冷眼对待导购员的热情笑容，导购员该怎么办 2. 导购员热情接近顾客，顾客却置之不理怎么办 3. 导购员热情介绍产品，顾客指出该产品有很多缺点怎么办 4. 向顾客介绍产品优点，顾客没有兴趣转身离开了怎么办 5. 看过产品后，顾客认为买不买都无所谓怎么办 6. 介绍产品时，顾客对品牌很陌生，从来没有听说过这个品牌，怎么办 7. 听完导购员的介绍，顾客却看中其他品牌产品怎么办 8. 顾客看到产品时，认为这种产品太普通怎么办 9. 面对顾客的百般挑剔，导购员如何控制好自己的情绪 10. 营业高峰时，有些顾客没等到导购员招呼就离开了怎么办 11. 导购员建议顾客试用，顾客坚决不同意怎么办 12. 顾客认为品牌“名不副实”怎么办 13. 导购员如何在顾客面前保持自信的销售气势 14. 面对不同顾客，导购员如何与顾客有效沟通 15. 导购如何避免以貌取人，把握推销机会 16. 导购员如何让自己的语言成为推销优势

第二章 消除价格异议，让钱不再是阻碍成交的因素 17. 顾客对产品很满意，但感觉价格太贵怎么办 18. 顾客比较产品和价格后，认为物非所值怎么办 19. 导购员对价格作出了很大让步，顾客仍不满意怎么办 20. 顾客看完产品很满意，但一听报价就不买了怎么办 21. 听完报价，顾客说“××牌的产品比你们的产品便宜多了”怎么办 22. 顾客非常看好该产品，但认为没必要买这样贵的产品怎么办 23. 顾客购买数量多，一再要求降价怎么办 24. 顾客对产品很满意，但要等到打折时再购买怎么办 25. 导购员同意降价，顾客仍旧犹豫不决怎么办 26. 顾客认为名牌产品价格高的原因在于宣传费用高，导购员怎么应对 27. 顾客以认识老板为由要求优惠怎么办

第三章 消除产品异议，巩固顾客需求 28. 顾客认为导购员的介绍都是出于自身经济利益考虑时怎么办 29. 对于导购员介绍的产品，顾客称不能满足其需求怎么办 30. 试用产品后，顾客称产品突出了其自身的劣势时导购员怎么办 31. 看过产品后，顾客仍怀疑产品质量怎么办 32. 对导购员提供的产品相关数据，顾客表示怀疑怎么办 33. 导购员介绍用语太专业，顾客担心操作有困难怎么办 34. 导购员介绍时，顾客认为产品可选择性小而离开怎么办 35. 导购员一直不停地介绍，顾客没有兴趣怎么办 36. 对于导购员的“产品适合论”，顾客极力反对怎么办 37. 产品很适合顾客，但顾客认为仍有不适合之处，导购员怎么处理 38. 顾客认为品牌变化了，不再适合自己怎么办

第四章 开展有针对性的销售，寻找有效的说服顾客模式 39. 顾客提的问题很专业，导购员应如何回答 40. 导购员详细介绍产品，顾客始终犹豫不决怎么办 41. 导购员介绍产品后，顾客提出很多问题怎么办 42. 导购员的介绍才刚刚开始，顾客已经掉头走了怎么办 43. 顾客试用了多套产品，最后一声不吭离开怎么办 44. 导购员介绍产品时，顾客带来的孩子怎么办 45. 面对上门的男性顾客，导购员如何应对 46. 多名女性顾客光临，导购员如何让顾客满意 47. 导购员接待老年顾客时，应该怎样做产品介绍 48. 导购员介绍完产品后，顾客以老顾客的名义要求打折怎么办 49. 顾客对购买产品“先热后冷”，导购员如何应对 50. 顾客客气地拒绝了导购员的介绍，推销如何进行 51. 面对“沉默型”顾客，导购员如何打动他们 52. 顾客有多疑特质，导购员如何应对 53. 顾客固执坚持自己的看法，导购员如何阐述自己的观点

第五章 洞悉顾客心理，有效利用促销工具 54. 顾客对促销不感兴趣，对赠品和折扣都无所谓怎么办 55. 顾客对促销感兴趣，但怀疑产品的质量怎么办 56. 产品促销期间，顾客既想打折又想要赠品怎么办 57. 顾客满意产品，但对没有打折活动不满意怎么办 58. 顾客比较同类促销产品，认为导购员促销的产品不划算怎么办 59. 顾客不知道搞促销活动，导购员是否必须给赠品 60. 顾客很喜欢赠品，但对促销产品不太满意怎么办 61. 顾客不接受打折以外的任何促销方式怎么办 62. 与其他促销活动作比较，顾客认为促销力度太小怎么办

第六章 决定时刻：打消顾客顾虑，实现生意成交 63. 顾客对产品有兴趣，身边的人却说“再看看吧，也许还有更好的呢”，导购员这时该怎么办 64. 顾客详细了解产品后没有购买，而是说再比较比较，导购员怎么办 65. 顾客准备购买产品，其他顾客却顺口否定，导购员怎么办 66. 顾客使用产品，却非要与其他人商量后再做决定，导购员怎么办 67. 顾客为别人买商品，迟迟下不了决心，最后说“我把他带来看看再说吧”，导购员怎么办 68. 产品只剩一件，顾客要求买新的，并说不愿买别人挑剩下的，导购员怎么办 69. 顾客很满意产品，但仅剩的一件产品有问题时导购员怎么办 70. 顾客对产品满意，但需要过一段时间再购买怎么办 71. 顾客虽然看好产品，但对成交仍然犹豫不决怎么办 72. 顾客对产品很满意，但不认同导购员的服务怎么办 73. 离店前，导购员如何让顾客心满意足以巩固订单 74. 在推销过程中，导购员如何抓住顾客的心

第七章 售后服务：让更多的新顾客成为回头客 75. 顾客购买产品没过多久就要求退货怎么办 76. 成交后，如何预防因导购员态度不好引起的顾客退货 77. 顾客抱怨产品降价太快，要求补偿怎么办 78. 在退货期内，顾客因款式问题要求退货怎

《金牌导购员实战训练营》

么办 79. 过了退货期，顾客因质量问题要求退货怎么办 80. 包退期内，顾客在小票遗失的情况下坚持要求退货怎么办 81. 无法证明是质量问题，但顾客却要求退换怎么办 2. 导购员如何应对每次购买产品都要调换多次的顾客第八章 顾客维护：培养店铺的忠实顾客群 83. 导购员收集顾客资料时，顾客不愿配合登记怎么办 84. 电话或邮件邀约老顾客，怎样才能打动他们 85. 店铺如何在特别的日子给予老顾客人文关怀

版权页：插图：看到顾客前来选购产品，导购员总希望能用自己的热情赢得顾客的好感，以便达到成交目的。但是顾客来到商店有时并没有明确购买目的，特别是一些年轻的小姑娘，她们来商店的目的可能只是走走看看，而不是消费。在这种情况下，导购员有再多的热情也无济于事，可能换来的就是顾客置之不理。要想减少这种尴尬局面，就需要导购员具备一定的沟通技巧，掌握一定的应对方法。

(1)用适当的方法接近顾客，打消顾客的戒备心理顾客在首次进店时都会产生一种戒备心理，他们集中表现在对导购员的招呼不加理睬，只与进店的朋友或家人进行沟通。这是因为他们不信任导购员，在他们看来，导购员做的事情都是为了卖出产品，不论这些产品对自己是否适用。还有一些顾客认为，导购员太能说，自己担心一旦与导购员接上头就会被他们的语言攻势打败，然后购买自己不需要或不喜爱的产品。当然还有一些顾客认为导购员有偏见心理，导购员可以为顾客热情服务，但如果顾客最终没有购买产品，就会招致导购员的“鄙视”，所以顾客宁愿最初就不“招惹”导购员。要想让顾客对导购员有一个正确的认识，获得更多的信任，这时，导购员要做的一件事就是用一种很轻松、随和的态度打开局面。一开始，导购员最好不提及关于购买产品之类的话题，而是用“今天真热啊！”这类家常话的话题让顾客体会到商店气氛的友好，让顾客消除心理戒备，愿意与导购员沟通。

(2)让顾客说出真实的想法如果顾客不开口，导购员怎么能知道顾客心里想些什么呢？所以，导购员要做的事情是引导顾客让他们说出自己的真实想法。只有这样，导购员才能针对顾客的意见解决问题。因此，在一开始见到顾客时，导购员就应主动向顾客询问一些需求信息，例如顾客需要哪类产品，有什么基本要求等。这时，导购员应该是热情的、有礼有节的，而不是生硬的、死板的。最主要的是让顾客感受到导购员的真诚，只有这样顾客才有回答问题的可能。当然，导购员有时也可以适时的自作主张，如果顾客反对或有不同意见，自然就会提出自己的见解，只要顾客开了口，其他的事情就好办了。要注意的是，如果导购员盲目做些顾客不愿意接受的事情，或者带有一些强迫的意识，反而会招致顾客的反感，增加了后面的工作难度，所以要慎重。

(3)洞悉顾客的动机就像前面说的那样，有些时候，顾客并不想购买产品，只是出于心理需求，随意看看而已；也有的顾客可能是在做一些调查工作，他们更不可能购买产品了。对第一种顾客，导购员要做的就是细心介绍，让顾客的心理需求变成实在的购物需求；如果是第二种顾客，他们一般购买产品的可能性很小，当然也不能放过。如果经过努力，发现这类顾客的动机只是为了工作，导购员最好放弃这类顾客。

《金牌导购员实战训练营》

编辑推荐

《金牌导购员实战训练营》85个导购情景，解决85个导购难题；上午学下午用，从理念到行动，有效解决导购终端最头痛的难题。锤炼导购员的业务能力，提升导购员的实战水平。初识顾客：打破坚冰，有效征服顾客；消除价格异议，让钱不再是阻碍成交的因素；消除产品异议，巩固顾客需求；开展有针对性的销售，寻找有效的说服顾客模式；洞悉顾客心理，有效利用促销工具；决定时刻：打消顾客顾虑，实现生意成交；售后服务：让更多的新顾客成为回头客；顾客维护：培养店铺的忠实顾客群。

《金牌导购员实战训练营》

精彩短评

- 1、可以放心选择
- 2、实用还是有的
- 3、实例多，还算可以，如果实例更多点就好了
- 4、脏死了，像是放在书店被翻阅了无数遍的那种，不是新书
- 5、慢慢研读 有些东西还是很适用的
- 6、正在看，字迹很清楚***没买错
- 7、不错，很多例子都蛮实在的
- 8、商品不错，很有帮助，很实际，以后多看类似的书
- 9、很好的案例的销售
- 10、实用，合适各个要入行的人看。
- 11、送货很及时，马上就仔细学习。就是购物礼券不能正常使用，希望尽快解决！
- 12、爱的色放

《金牌导购员实战训练营》

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