

<<导购这样说才成交>>

图书基本信息

书名：<<导购这样说才成交>>

13位ISBN编号：9787506480246

10位ISBN编号：7506480247

出版时间：2012-1

出版时间：中国纺织

作者：丁兆领

页数：254

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>

## <<导购这样说才成交>>

### 前言

生活中,我们经常听到“导购”一词,顾名思义,“导购”即是引导顾客促成购买的过程。

很明显,导购员的主要职责就是帮助消费者作出决定,实现购买。

但当今社会激烈的市场竞争已经很明显地体现在了销售行业,这也给导购员的销售工作带来很大的压力。

那么,销售业绩不佳的导购员,你是否想过:为什么同样从事销售工作,人们的销售业绩却千差万别?

为什么你的同事和竞争对手深得顾客青睐、生意红红火火,而你的薪水只能勉强度日?

难道是你不够努力?

不是!

因为你总是热心地为每一个顾客服务。

难道是你的产品不够好?

不是!

因为你所销售的产品的市场覆盖率一直名列前茅。

或者是你的顾客真的不需要产品?

更不是!

因为他在拒绝你之后明明买了其他导购员的同类产品。

那么,你业绩不佳的原因到底是什么?

很有可能是因为你忽视了一点,那就是:导购员是靠嘴吃饭的,只有会说话才能做好销售。

俗话说:“买卖不成话不到,话语一到卖三俏。”

毋庸置疑,一名出色的导购员最大的本领也无非是具有出色的说话能力。

可能有些导购员会说:“我的口才不错啊,为顾客推荐产品时也能对答如流。”

为什么这些顾客还是那么难摆平呢?

这里,我们首先要清楚的一点是,顾客不是用来摆平的,而是要对其进行说服的。

假如你没有认清这一点,那么,你与顾客的关系就会停留在带有明显营销目的的利益交往上,顾客还会愿意听你诉说吗?

此时,即使你再会说话,也不能打动顾客了。

的确,说话人人都会,但作为一名导购员,更要懂得谈话的技巧。

我们常常看到在销售中因一句话而毁了一笔业务的现象,实际上,这就是因为导购员只会说话而不会说服。

导购员的语言能力在一定程度上决定了他的生存状况,导购员如果能避免失言,业务肯定有所改观。

也许你又会问,怎样才能成功说服顾客?

怎样才能成为一名优秀的导购员?

其实,任何能力都是不断锻炼出来的,口才也是训练出来的,是“一分天才,九分努力”的结果。

本书正是从如何说服顾客出发,从如何开场破冰、处理顾客异议、应付顾客出的难题、讨价还价、促成购买等几个方面来写,为导购员提供了一些简单的销售技巧,可供参考。

希望每位读完本书的导购员都能从中得到启迪,并将这些交谈技巧应用到自己的实际工作中去,成为一个成功的导购员!

## <<导购这样说才成交>>

### 内容概要

没有好口才，休想成为业绩出众的导购。  
顾客来来往往，收益不是坐等而来的。  
导购一定要懂得用语言“敲击”顾客的心，架起一座沟通的桥梁，深入顾客的内心，激发顾客的需求与欲望，用最有效的话语实现快速成交。

《导购这样说才成交》从导购实战能力出发，阐释如何应对销售中经常遇到又不好解决的问题，结合经典案例，演绎出诸多极具挑战的场景，生动展示了导购在特定情境下如何掌控主动、巧妙应对、把握心理、挖掘需求、迎合他人、得到信任、融洽沟通、促成成交。  
让读者快速提升导购技巧，让自己的业绩蒸蒸日上！

## <<导购这样说才成交>>

### 作者简介

丁兆领，中国店铺营销专家、时尚品牌管理顾问、中国服装经理人网总策划、国内服装订货会与招商会专业讲师、凯文国际服装品牌管理咨询集团董事长、2009年被评为“全球500强华人讲师”、凯文加盟商商学院首席讲师。

曾出版畅销书《导购销售必杀技》《店长管理杀手锏》《店铺服务攻心术》《旺铺运营大玄机》《店铺管理营标准》等。

## <<导购这样说才成交>>

### 书籍目录

#### 第一章 练好嘴皮子，导购出口就抓顾客心

- 掌握最佳语速，让顾客听得清楚
- 掷地有声，说话就是要自信
- 控制好语调音色，言语间显得更可靠
- 说有感情的话，让顾客感受到你适度的热情
- 看准顾客的神色与目光，再说对胃口的话
- 说话言简意赅，准确说出要表达的意思
- 有一定的素养再说话，显得更专业
- 灵活机动，说话时给自己留好后路
- 不会笑的导购员，再会说话也无用
- 说话会推敲，看准顾客一样话百样说

#### 第二章 服务规范不能少，专业的语言令人信服

- 迎接顾客的语言要规范，不可漫不经心
- 为顾客引路时，语言与动作配合要自然
- 平和待客，不能表现出急于成交或爱搭不理
- 送客时更要把话说到位，顾客还会再来光顾
- 赞美顾客必不可少，但还请找准了点
- 与顾客交谈的距离和分寸要把握得当
- 注意说话时的表情，切莫阴晴不定
- 小心自己的口头语，说话时展现你的“专家态”
- 不要使用诋毁同类产品的语言，导购要有职业道德
- 待客时哪些话是不能说出来的“忌语”

#### 第三章 开场“破冰”有技巧，妙语打开推销局面

- 看人说话，和顾客搭讪有技巧
- 看清顾客环顾后所凝视的商品，找话题切入
- 老顾客来了，必要的寒暄不可缺少
- 顾客只是漫不经心地浏览，你说点什么
- 顾客见没有自己需要的那个品牌产品，转身就将离开
- 顾客有意躲着导购时，说什么话应对
- 面对冷冰冰的顾客，说点什么话“激发”他
- 顾客说“我只是随便看看”，该怎样暖场
- 顾客想看某商品时，被同伴阻拦
- 对特殊的客户该怎么进行推销

#### 第四章 谈话步步深入，挖掘和创造客户的强烈需求

- 巧妙探问顾客的经济能力与家庭状况
- 顾客貌似没有任何需要时，说什么话深入挖掘需求
- 委婉询问顾客使用过什么类似产品
- 观察顾客的外貌，进行一些有针对性的推荐试探
- 观察顾客同伴，由朋友来挖掘他的需求
- 抓住顾客的提问点，了解到客户的真实所需
- 给顾客一点“刺激”，令他感到产品的必需性
- 遇到年龄相仿的顾客，用感同身受的话来激起他的需求
- 放大顾客的需求，巧说话使其感到需求紧迫
- 顾客特别需求之处，就是交谈时要挖掘的点

#### 第五章 遭受顾客的拒绝时，如何从容继续对话

## <<导购这样说才成交>>

你不用介绍了，我在网上都看过，评价不太好  
我暂时不需要，家里有类似产品还没使用  
我觉得这个真的不适合我，算了吧  
不是给自己买，我得回去问问需要的那个人的意见  
我想再去别家看看，斟酌一下  
我朋友就买的这个，我不想和他买一样的  
你们没有新货了，那我就不要了  
我这个年龄用这个不合适，先不买了  
这个是处理的啊，肯定质量不好，我不要了  
我倒是挺喜欢的，但朋友说这个不好

### 第六章 说话动个心眼儿，别让价格异议成阻碍

价不符实啊，你们卖得也太贵了吧  
别人家和你这个差不多的东西，价钱比你们便宜不少呢  
在你家买过多少东西了，你也不给我再便宜点  
赠品什么的我不需要，直接在价钱上给我优惠些就行了  
其实这个东西你再便宜20块，我肯定就要了  
顾客对价格有顾虑，就开始挑产品各种毛病时  
这两件东西差不多啊，怎么价格差这么多  
我等你们有优惠的时候再来看看吧  
这东西我真的非常满意，但这个价格太难以接受了  
优惠那点没有意义，你送我一个××吧

### 第七章 面对顾客的种种抱怨，做何回答才能化解

你们服务也太差了吧，都没人搭理我  
买的时候服务挺好，售后服务也太差了吧  
我就是按你们说的做的，什么效果都没看到  
我买的时候那么贵，现在这么便宜了  
没有质量问题，顾客认为不合适硬是要求退货  
你们导购也太能吹了，怎么可能有那么好  
赠品倒是不错，主产品却不太令人满意啊  
你们处理问题的效率太低了，我没有耐心了  
是过了保修期，可我都怎么没用就坏了你们不管吗  
那个人什么态度啊，是不是要找投诉啊

### 第八章 沟通详尽有针对性，打消顾客心中的疑虑

顾客嫌麻烦，懒得进行试用体验  
试用完毕顾客感到不是很喜欢  
顾客心里早有决定买的产品，只单纯想试试你家的东西  
用完之后，顾客诉说产品的很多缺点  
试用的时候挺好，回家再用就不一样了  
你们产品的成分太多，对健康有害吧  
顾客觉得这个牌子没听说过，不敢购买  
看着还行，可我买回去了家人估计不会喜欢的  
这个产品对老人和孩子是不是不好  
顾客感觉没什么新意，很不屑于购买

### 第九章 顾客出难题，你有巧言扭转乾坤

你是新来的不了解产品吧，叫你们经理来  
你们这做工也太差了吧，这个也敢卖  
不断砍价软磨硬泡的顾客，你该说点什么“狠话”

## <<导购这样说才成交>>

我正价刚买的你们就打折，该怎么赔偿我这差价啊

顾客非要等待新品，对眼前产品嗤之以鼻

顾客心情不好，总是以挑衅的语气说话

第十章 顾客形形色色，导购员说话要“看人下菜碟”

顾客对产品很有研究，提问非常有专业性

家长为孩子选商品，孩子不喜欢该如何引导

遇到警惕性很高的顾客，你说什么他都半信半疑

多名女性顾客一起来购买时，你该如何兼顾着说话

面对比较木讷的顾客，怎样才能打动他

当性格优柔寡断的顾客左右为难时，你该怎么说

参考文献

## &lt;&lt;导购这样说才成交&gt;&gt;

## 章节摘录

自信心是一个人成就事业的心理基础，曾有位大师说过：“你想要成为什么样的人，你才会成为什么样的人，做什么样的事。

”对于从事销售行业的导购员来说，自信心更加重要。

而在与客户沟通的过程中，导购员的自信一般体现在说话的音量上，一个说话掷地有声、不卑不亢的导购员，才能表现出对自己、对产品的自信，也才能赢得客户的喜欢和尊敬，从而取得优异的成绩。

如果总是在想“我这次会不会被拒绝”、“客户会欣赏我吗”、“我说的是否正确”等等，那你还能把想要表达的意思流畅地表达出来吗？

可见，自信与语言的表达是相辅相成的。

所以，导购员必须征服自卑，建立自信，进行积极的自我激励，大胆地表达与展现自己，在说话时掷地有声，从而亮出自我风采，取得成功。

销售情景： 羞涩的陈杰毕业后，和很多朋友一样，做了导购员。

但面对客户，他从来都是面带羞怯，走路时步子迈得非常小，说话声音小得只有他自己听得见有时甚至还结巴。

“我想今天可能没有我的订单，是吗？”

他小心翼翼地对客户说。

“什么？”

你再说一遍？

客户在电话那头说道。

“我想问的是……今天……是不是没有我的订单？”

陈杰支支吾吾地再次说了一遍。

“不知道你说的什么，再见！”

客户就这样挂了他的电话。

这种情况陈杰已经遇到过无数次，在他看来，作为导购员，似乎就比客户矮一截，哪里敢大声说话？

分析： 和陈杰一样，很多导购员似乎都有类似的想法：对方是客户，是购买方，千万不能得罪他。

抱着这样的想法，在与客户交流时，这些导购员对客户的态度往往带着歉意，小心翼翼地奉承客户，甚至都不敢提高说话的音量。

而这样的态度会给客户一种感觉：这个导购员对自己缺乏自信，对自己销售的产品也没有信心。

客户在面对这种导购员时，往往感到不耐烦，他们可能会生硬地拒绝、冷落怠慢或者有礼貌地请他走开。

总之，客户是不愿与这样的人做生意的。

而事实上，作为导购员，一定要摒弃自己这种不正确的想法，职业没有高低贵贱之分，只要在自己的岗位上踏踏实实地努力工作，就能实现自身的价值。

在与客户接触时，只有先摆正好这一心态，才能不对自己妄自菲薄，才能不卑不亢地说话，做到字字珠玑、掷地有声。

的确，业绩好的导购员都有动听的“声音”，他们一旦开口就会让客户觉得“多有自信的一个人啊”，“他的产品肯定不错”，其声音给人一种迷人、令人舒服的感觉。

那么，我们如何使对方愿意听我们说话且在说话上达到展示自信的效果呢？

1. 音量的大小要适中 音量的高低能够反映一名导购员的素养。

音量太小，则显得你信心不足，说服力不强。

而说话自信，并不是要我们趾高气昂，因为音量太大，音量过高容易给人一种缺少涵养的感觉，会造成太大的压迫感，使人反感。

2. 发音清楚，层次分明 发音要标准，字句之间要层次分明。

## <<导购这样说才成交>>

改正咬字不准的缺点，最好的方法就是大声地朗诵，久而久之就会有效果。

3. 语气肯定 导购员在说话的时候，要想有效地增加客户对你的信任程度，增加成功销售的概率，就要尽量表现出自己的果断、自信，不可含糊不清，最好不要经常使用“可能、或许、大概”等模糊不清的词语。

因为如果客户觉得你信心不足，就势必很难相信你说的话。

4. 说话简洁、清晰 导购员说话一定要自信、简洁、清晰，不要啰嗦，不要说一些无关紧要的话，反复重复自己的话更是不自信的表现。

为此，在说话的时候，你需要先把你想说的要点想清楚，整理好自己的思路，用简洁、清晰的话来表达清楚自己的观点，在较短的时间里给客户一个清晰的概念，会使客户感到愉快。

5. 自信、愉快的笑声 身体语言中最重要的就是微笑。

作为导购员，如果你是一个内向、冷漠的人，不妨经常抽出一些时间来对着镜子笑一笑，早上起床时也可以对着镜子笑一笑，逐渐养成习惯，让自己的面部表情丰富一些。

总之，作为导购员，我们要正确地认识和评价自己，突出自己的优势，一定要把自己放在与客户平等的位置上，用自信赢得客户的尊重！

……

<<导购这样说才成交>>

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>