

<<店铺销售技巧>>

图书基本信息

书名：<<店铺销售技巧>>

13位ISBN编号：9787802344686

10位ISBN编号：7802344689

出版时间：2009-9

出版时间：中国发展出版社

作者：高彩凤

页数：162

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>

<<店铺销售技巧>>

前言

随着经济的高速发展，市场越来越成熟，市场成熟的标志是竞争将越来越激烈，利润将越来越微薄，微利的特征越来越明显。

那么，作为终端的店铺如何在优胜劣汰的市场中胜出，如何发现店铺的利润区，如何通过采用先进的管理模式而领先于竞争对手……这些都是店铺管理者苦苦思索的问题。

另一方面，作为店铺的管理者，你是否遇到过无论怎么强调服务，员工却总是达不到我们要求的情况；店铺的礼仪要么做作，要么就干脆无所谓；面对突发事件束手无策，造成越来越多的顾客投诉……这些都是店铺管理者不得不面对的问题。

通过对几十家成熟的零售连锁企业进行研究，我们认为进入竞争激烈的时代后，店铺经营者只有苦练内功，通过规范、标准的管理才能实现利润最大化，只有向管理要效益才能超越对手。

服务、礼仪、销售，是技术，同时也是艺术。

之所以说是技术，是因为它们有一定的规律性与模式化，比如服务八步，推销的FAB理论等。

但是如果学习者直接拿来套在自己的店铺管理上，就会水土不服，甚至起负面效果。

为什么呢？

原因在于使用这些标准、规范的时候缺乏艺术性。

要做到店铺的服务、礼仪、销售、投诉应对的技术性与艺术性相结合，实践是必不可少的，只有实践可以为两者提供结合的土壤。

<<店铺销售技巧>>

内容概要

如今市场竞争激烈，顾客在成熟，销售艺术也在不断地提升。
本书从分析顾客的需求，让顾客产生购买欲望，到处理顾客异议，让顾客买得开心，争取回头客等方面，详述了关于店铺销售技巧的经验与案例，将种种经营秘诀毫无保留地倾囊相授。
通过幽默别致的漫画展现“读心”“破冰”“化解”“成交”这一整套销售情景，透视顾客消费心理，解构卖场销售的各种应对技巧，让您轻轻松松业绩倍增！

<<店铺销售技巧>>

书籍目录

第一章 读心——明白顾客需求的技巧 一、了解顾客需求的技巧 1.通过提问了解顾客需求 2.通过倾听了解顾客需求 二、应对不同类型的顾客用不同的销售技巧 1.敏感型顾客的推销方式 2.挑剔型顾客的推销方式 3.盛气凌人型顾客的推销方式 4.沉默型顾客的推销方式 5.犹豫型顾客的推销方式 6.精明型客户的推销方式 7.多疑型顾客的推销方式 8.狂妄自大型顾客的推销方式 情景再现 阿芳的遭遇第二章 破冰——让顾客产生购买欲望 一、接待顾客，预热氛围的技巧…… 1.营造热销氛围，感染顾客情绪 2.了解顾客的兴趣和爱好 3.亲近顾客，给顾客良好的第一印象 4.调动顾客的从众心理 5.调动顾客的参与心理 6.激发顾客的好奇心 二、活用FAB，激发顾客购买欲…… 1.什么是FAB 2.如何寻找FAB… 3.一件商品的FAB应找几个 4.如何准确运用FAB 三、燃情六法，让顾客购买冲动强烈 1.用微笑感染顾客 2.“如同”与“少买” 3.利用人性的弱点… 9.用卖点吸引顾客 5.用体验征服顾客 6.用售后服务赢得顾客 情景再现 划不破的袜子第三章 化解——顾客异议处理技巧第四章 成交——让顾客买得开心的技巧

<<店铺销售技巧>>

章节摘录

插图：红顶商人胡雪岩说过：挑剔的顾客才是真正的买主。

俗话说：“嫌货才是买货人。”

”卖衣服的小姑娘没有领会这一层意思，而是意气用事，顶撞顾客，造成销售上的失败，使本来要到嘴的“鸭子”就这样“飞”了，十分可惜。

在如今竞争越来越激烈的时代，如何争取和留住顾客是商家的永恒主题，也是销售员最重要的工作。如今的顾客更加重视优质的服务和体贴的关怀，失去顾客往往不是产品的质量问題，而是顾客对服务的不满。

如果能够重视挑剔型诉求并积极加以改进，用诚意打动这些爱挑剔的顾客，他们将会成为忠实的顾客和朋友，会为商家带来稳定的收入。

如果是你的处理不当而造成这些顾客的流失，甚至认为流失挑剔的顾客对自己来说是更省心，反正顾客有的是，那么，你就大错特错了。

据美国管理学会估计，开发一个新顾客的成本是留住老顾客的6倍，而且老顾客要比新顾客为企业多带来20%~85%的利润。

美国推销大王乔·吉拉德根据其体验总结出“250定律”，即每位顾客后面大约有250位亲朋好友，一旦有一位顾客对你的产品或服务不满意，就有可能招致250位顾客的反感，而这250位顾客后面各自又有无数个亲朋好友。

特别是那些“意见领袖”，他们的“杀伤力”是惊人的。

正因为如此，乔·吉拉德说：“你真正地爱你的顾客，他也会真心爱你，爱你卖的东西。

”这就是他为什么一年可以卖出1425辆汽车的原因。

可见，要避免失去顾客，就要不断地关心顾客，经常联系顾客，满足他们的合理要求。

当今市场竞争其实就是争夺消费者的竞争，谁拥有更多的顾客谁就将在竞争中处于有利地位。

善待爱挑剔的顾客，你将拥有更多的顾客，你的店铺就会顾客盈门。

<<店铺销售技巧>>

编辑推荐

《店铺销售技巧》：现在各行各业的竞争都已进入白热化的阶段，并最终体现在零售终端市场的竞争上。

为更好地传播零售行业的经营管理知识，为广大零售从业人员服务，我社推出了“零售商学院”系列品牌图书。

本系列品牌图书贯彻“专业图书，提升零售业核心竞争力”的出版理念，专注于中国零售业态的经营和管理，将零售业咨询与培训服务的知识成果转化成为书籍，并以此打造中国零售行业必选的培训教材。

解读顾客心理，发现顾客的需求打破坚冰，让顾客产生兴趣购买消除顾客异议，将顾客的随便看看一下次再买化于无形实现销售成交，让顾客买得开心

<<店铺销售技巧>>

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>