

导购效劳接待流程

W Z G

BADINA
— 芭蒂娜 —

你有一个
五年方案了吗？

分组

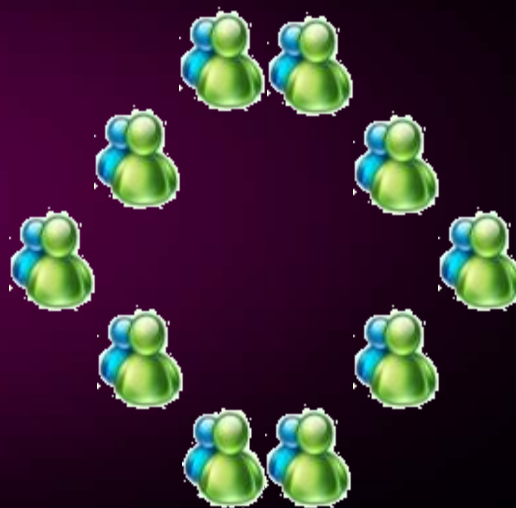
分组规那么

2人为一组，以小组为单位进行演练

演练时，一人扮演顾客，一人扮演导购，模拟销售场景；之后互相交换

每个步骤讲解之后每个小组都需要自己演练，老师会进行抽查，抽到的小组需要上台演练

最后有检视阶段，抽取局部小组上台进行点评



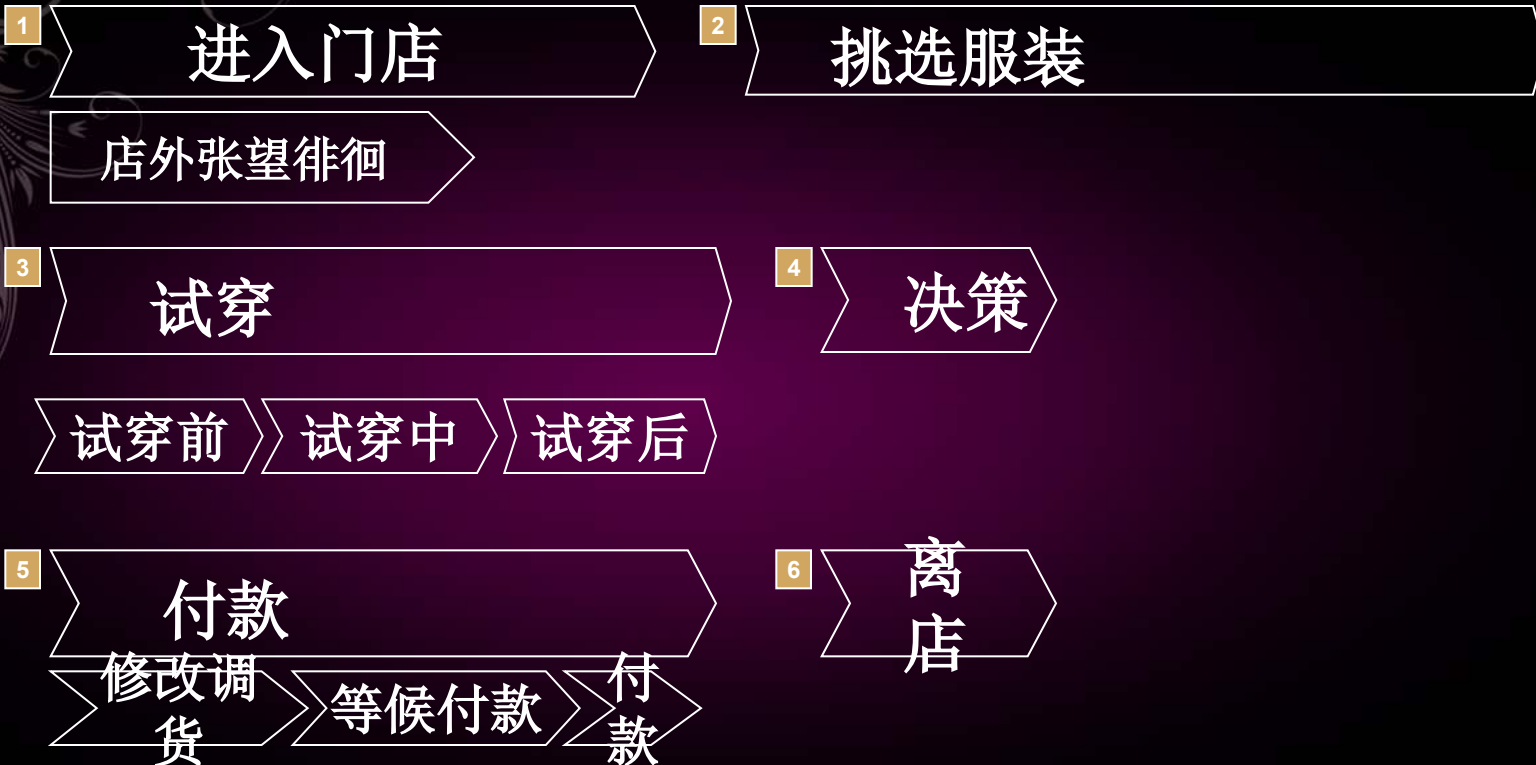
导购形象
亲和、优雅、专业

导购形象标准	没有顾客时的导购行为标准
表情	周围的导购也没有顾客
发型	
妆容	
手部	
言谈举止	
饰品	
个人纪律	周围的导购有顾客
制服	
个人卫生	

导购效劳应该以“顾客购物流程”为根底，在每个环节制定标准化的根本语言和行为标准，并根据顾客类型和现场情况进行适当调整。

导购效劳流程概述

顾客购物流程



在不同的购物阶段, 顾客分类的三个纬度

购物目的

主导意识

思考类型

顾客类型



导购效劳流程

1

顾客
购物
流程

进入门店

店外张望徘徊

导购
效劳

打招呼，
简单开
场白和
自我介
绍

需要
指示
提醒

安静等
候，保
持较大
距离，
观察顾
客。

需求明确

询问
需求

需求不明确

目的
型顾
客

闲散
型顾
客

针对
需求
推荐
产品

介绍
主推
款，
多推
荐

客户反感，
希望自己看

介绍
产品的
款式、
搭配
和面料
为主

客户不表
示反感

效劳关键点

目的型顾客效劳细节

闲散型顾客效劳细节

至少介绍2件产品，每件产品至少介绍2个方面。

语言

产品明确

- 选择和推荐顾客所需要的产品；
- 进行产品**USP**介绍。

产品模糊

- 根据顾客提出的目的，进一步询问需求；
- 以风格、颜色介绍为主进行推荐。

询问需求 + 主动推荐

- 语气温和自信，语速适中；
- 询问了解顾客需求，便于进行针对性介绍。
- 结合顾客本人的肤色和体型。

导购效劳流程

2

顾客
购物
流程

挑选服装

客户反感，
希望自己看

主导型顾客

再次安静等候，保持较大距离，提示顾客可以参考画册，等待顾客指示

介绍产品的款式、搭配和面料为主

跟随型顾客

客户不表示反感

赞美

鼓励试穿

聊天(可选)

导购效劳

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/018017131021007002>