

# 关于服装批发销售 技巧培训

# 销售动力源

销售动力——心态

业务拓展——技能

# 课程内容

- 树立良好的服务心态
- 运用基本的销售技巧

## ■ 树立良好的服务心态——向顾客推销自己

在销售活动中，人和产品同等重要。据统计，71%的人之所以从你那里购买，是因为他们喜欢你、信任你。所以导购员要赢得顾客的信任和好感。

# 成功推销自己的7个秘籍：

1. 微笑。微笑能传达真诚，迷人的微笑发自己内心的一种幸福感与感恩。
2. 赞美顾客。一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔销售，也可能改变顾客的坏心情。
3. 注重礼仪。礼仪是对顾客的尊重，顾客选择那些能令他们喜欢的导购员。

4. 注重形象。导购员以专业的形象出现在顾客面前，不但可以改进工作气氛，更可以获得顾客信赖。所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的感觉。

5. 倾听顾客说话。缺乏经验的导购员常犯的一个毛病就是，一接触顾客就滔滔不绝地做商品介绍，直到顾客厌倦。认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信任关系的最重要方法之一。顾客尊重那些能够认真听取自己意见的导购员。

6. 专业知识：流行趋势/产品知识。有较强的产品知识能让顾客更加佩服我们，帮助顾客买到自己想要的商品，穿着的更好看，顾客会更加信任我们。

7. 找到共同点。更多的找到一些和顾客相同的地方，使你和顾客有话题聊到一起，同时顾客也会更加亲近我们（利用语言地域接近关系）。

因为自信让顾客喜欢我们  
因为微笑让顾客亲近我们  
因为专业让顾客佩服我们

# ▲ 如何对待顾客？

把顾客当作是



朋友

不把顾客当作是



人民币



# 顾客流失的原因？

- 1%死亡（转型、倒闭）
- 3%搬迁
- 5%新的购买方式（转别的市场）
- 9%因为价格（同行价格偏低）
- 14%因为质量（派系质量差异）
- **68%因为不好的顾客服务**

爆怒



您喜欢那类人

微笑



努力做自己喜欢的那类人

# 好心态树立之本：

- 热情
- 着眼于积极的一面
- 职业自豪感
- 在您的职业上投入
- 在自己身上投入
- 不懈的努力
- 给自己打气、从失败中学习，建立起优质服务心态
- 让顾客喜欢、信任我们。

# 基本的销售技巧与运用

- 向顾客推销利益
- 向顾客推销商品
- 向顾客推销服务

# 一、向顾客推销利益

导购员常犯的错误是特征推销——向顾客介绍商品的面料、质量、特性等，而恰恰没有告诉顾客，这些特性能带来什么利益和好处。导购员一定要记住：我们卖的不仅是商品，更多是商品带给顾客的利益——商品能够满足顾客什么样的需要，为顾客带来什么好处。

## 1、 利益分类：

(1) 商品利益，即商品带给顾客的利益。

(2) 品牌利益，由品牌的技术、实力、信誉、服务等带给顾客的利益。

(3) 差别利益，即竞争对手所不能提供的利益，也就是商品的独特卖点。

## 2、强调推销要点

一个商品的介绍点是多方面的，导购员在介绍商品时不能面面俱到，而应抓住顾客最感兴趣、最关心之处重点介绍。“与其对一个产品的全部特点进行无边讨论，不如把目标集中到顾客最关心的问题”上”。推销就是把商品的亮点、设计独特、性能、质量、性价比、**流行性**、中最能激发顾客购买欲望的部分，用简短的话直截了当地表达出来。

### 3、将货品特征转化为顾客利益。

货品特征——由这一特点所产生的优点——这一优点能带给顾客的利益好处

简单地说，就是导购员在找出顾客最感兴趣的各种特征后，分析这一特征所产生的优点，找出这一优点能够带给顾客的利益。



## 二、向顾客推销商品

1.语言介绍

2.演示示范

3.销售工具

## （一）如何介绍商品

### 1. 语言介绍

商品许多特点无法用语言介绍清楚；顾客对导购员的介绍半信半疑。

### 2. 演示示范

通过试穿等方式将货品的尺寸、优点、特色展示出来，使顾客对直观了解与感受货品。

### 3. 销售工具


介绍货品促成销售的资料，如微信、电话、画册。导购员可以根据店铺的情况来确定售工具。对顾客提出的问题给予满意的回答，顾客也会因此而信任并放心购买。

## 诱导顾客成交三个原则：

(1) 主动。发现顾客有购买欲望，主动向顾客提出成交要求，许多销售机会是因为导购员没有要求顾客成交而溜走的。

(2) 自信。导购员在向顾客提出成交要求时一定要充满自信，因为自信具有感染力。

(3) 坚持。成交要求遭到顾客拒绝后不要放弃，要有技巧地再次引导顾客成交。



2. 识别顾客的购买信号。即通过动作、语言、表情传达出来的顾客想购买产品的意图。销售过程中三个最佳的成交机会，一是向顾客介绍产品的一个重大利益；二是圆满回答了顾客的一个异议；三是顾客出现购买信号，如：

（1）语言信号，如热心询问商品的销售情形、价格、购买条件、售后服务、与同伴商量等。

（2）行为信号，如仔细了解（观察）商品、主动要求试穿、重新回来观看同一种商品。

（3）表情信号，如高兴的神态及对商品表示好感、盯着商品思考等。

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/145220232030011200>