

# 店铺销售技巧

## 店铺销售技巧

### 本次课程结构

一、导购仪容仪表\仪态

二、导购服务流程的概述

三、顾客类别的分辨 4>#ff66ff' >. 销售技巧与应对 三、销售成交标准八步曲:

1、八步曲解析

2、FAB的应用

3、AAFABN的原理与应用

” 4#ff66ff' >. 针对不同类型的顾客使用 “N

3、销售过程常见应对方法

### 导购仪容仪表

1、需浅淡化妆,不得使用有异味的化妆品及化浓妆,保持清爽#ff66ff' >. 利落形象。

2、头发保持整洁,统一梳后绑起。不得披头散发或梳怪异的发型,颜色不能过于夸张,怪异。

3、佩带适当的物品,不可太夸张,不能超过三样。

4、手上保持洁净,避免弄脏衣服;不能留长指甲,避免把衣服构丝。指甲颜色不能涂有彩色。

5、保持着装整洁大方统一,佩带工号牌,不穿拖鞋,不带有色眼镜

6、不得吹口哨,玩转笔等影响仪态的动作。

。 。 。 。 。 。 。 。

仪态:手势

介绍产品时，手指应自然并拢 手掌向斜上方倾斜，以肘关节为轴指向目标

严禁用一手指指点方向，摆手回答或用手做小动作

仪态:站姿

脚跟合拢，脚尖分开成30度 看看她们是怎么训练的

男士站姿

仪态:走路

快步，抬头挺胸

双臂自然摆动

双眼平视前方

笑容、充满活力，自信向上的神态

严禁左顾右盼、四处张望、盯着顾客上下打量

仪态:微笑

当笑的时候露出十六颗牙

和别人分享乐观的思想

用整个脸微笑

把眉头舒展开来

运用你的幽默感

必要的时候大声笑出来

我喜欢你、、

经常照照镜子

迷人的微笑

看她们是怎么训练的

\*

1

2

挑选服装

进入门店 顾客 购物 流程 导购服务流程概述

资料来源:案头研究;消费者调研;内部访谈;罗兰·贝格分析

服务流程

试穿

决策

付款

离店

试穿前

试穿中

试穿后

修改调货

付款

等候付款

3

4

6

5

店外张望徘徊 7

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

主导是否强烈 购物是否理性 目的型

闲散型

主导型

跟随型

理智型

冲动型

识别方法

对于导购的介绍是否耐心倾听 对于导购的跟随是否表示反感

是否愿意和导购进行沟通和聊天 顾客在询问产品信息时所关注的方面

顾客对于适合自己的产品类型或需要的产品类型是否明确

是否集中挑选某一类型的衣服 询问顾客“你想买什么类型的衣服，”

“您这次想在什么场合穿的衣服，” 顾客分类

顾客分类标准

B

C

进入门店

1

目的是否明确

A

决策

4

试穿

3

挑选商品

2

顾客类型

资料来源:案头研究;消费者调研;内部访谈;罗兰·贝格分析

顾客个人风格销售技巧 创新型

喜爱新货品

喜欢追求潮流

对时尚品牌注重

融合型

得到导购员注重及礼貌对待 希望与人分享自己开心事 容易与人熟落

主导型

自己作主

要求其他人认同她的说话 支配一切

分析型

详细的了解货品

要物有所值

关注所付出的价格

要一些时间做出购买决定 顾客个人风格销售技巧应对策略

创新型

介绍新货及与别不同之处 表现冲动及狂热

说话要有趣味性

交换潮流意见及表示尊重 融合型

殷勤款待及多了解其需要 关注他人所分享的事情 关注她关心的人, 如子女  
多加建议, 加快决定

主导型

在适当时才打招呼 不要与她们“硬磕” 听从指示

不要催促

分析型

强调货品的物有所值 详细介绍货品的好处 要有耐性

货品知识准确

创新型

Promoting 主导型

Controlling 分析型

Analyzing 融合型

Socializing

#ff66ff' >. FAB

顾客个人风格销售技巧之配合

,

,

,

,

主导型

创新型

分析型

融合型

八步曲解析

八步曲标准作业方法

FAB的应用

AAFABN的原理与应用 销售成交标准八步曲：打招呼

赞美顾客

询问需求

货品介绍

试衣服务

收银

送别

销售成交标准八步曲

回访

打招呼

赞美顾客

询问需求

货品介绍

试衣服务

收银

送别

回访

时尚专家

美丽顾问

第一步:打招呼 1、打招呼的要点

进行生活化的问候

使用没有陌生感的言语

快速消除彼此的距离感

学会使用个性化的问候

2、打招呼前需做好的准备

?时刻注意顾客的进店

?用高兴的语调，就好象对一个您

?非常想见到的人问候

?欢迎顾客时要注意您的身体语言 ?马上停下您手里的工作，将身体  
转向顾客，并且微笑

### 3、打招呼的标准举例

?当顾客在店外张望时

?当特殊节日时

?当与熟客见面时

?当同时多位顾客进店时

””

打招呼标准作业方法：

在打招呼时要眼神与顾客接触，双手自然摆放身前或身后距离适中(大约一臂距离)，微笑的说：“小姐，下午好～”。我们要注意态度亲切，让顾客感到我们对她的重视。并点头

当顾客在店外张望时，要记得使用邀请式手势对顾客说：“早上好，小姐，您可以进来看一下”

当特殊节假日时，要营造节日气氛，欢迎语能让顾客有亲切关怀的感觉。例如：“小姐，您好～节日快乐”或者说“下午好～节日快乐～

当顾客需要帮忙时，我们要让顾客知道您已经留意到她的需要并愿意提供协助。应及时主动上前说：“小姐，您好，请问有我什么可以帮您。”或者“小姐，您好～需要帮忙吗，”但切勿过于催迫，令顾客不安。

当顾客对货品产生兴趣时，要及时主动上前介绍并引起顾客谈话的兴趣，例如：“您好，小姐，这是最新的款式”；或者是“这面料是棉质的非常透气，这样的天气穿最合适了”

当多位顾客同时进店时，用基本打招呼方法向第一位顾客打招呼，并且向其他顾客点头、微笑。如有其他同事在场，应示意他们上前协助。必须顾及每一位顾客，不要令其中一些有被忽略或不受重视的感觉。例如：“小姐，你们好～请慢慢看看”或者“MARRY，麻烦您招呼一下这位顾客”

打招呼标准作业方法：

打招呼标准作业方法：

正在招呼顾客，而另有顾客需要您帮助时，我们应对顾客说“小姐，您好，请慢慢看看，如果有需要，可以叫我”或者“小姐，您好～～请稍等，我马上过来。”

当与熟客见面时，我们要用熟客姓氏称呼，以兴趣为机会点去打开话题，令顾客有被重视和受欢迎的感觉，例如：“王小姐，上一次您选的那件衣服送给您朋友，她喜欢吗，”或者是“王小姐，您好～这是最近新到的几款很适合您～；或者是“王小姐，好久不见今天逛街买了什么呢，”

打招呼成交中断问题分析及应对对策：

1、当打招呼未引起顾客注意时，我们应：

再次上前致以不重复招呼或示意其他同伴上前招呼

如顾客听到不予理睬，要仍面带微笑，目光跟随顾客，留意顾客信号。

观察顾客穿着，分析适合货品的风格，主动出击赞美顾客，比如：小姐你的肤色这么白，穿亮色的衣服肯定合适。

2、众多顾客进店时，来不及上前打招呼时，我们应：

导购员可授寻众多顾客的眼神致以微笑，或等待顾客走近身旁时致以亲切的问候

导购员发现疏忽顾客，要马上调整状态，目光跟随顾客，留意需要。

3、招呼顾客时，又来了十多位顾客，我们应：

可请另外导购员进行帮忙，面带微笑，点头示意。

招呼当前顾客同时，随时留意新进店顾客的需求。对顾客的第一印象判断

从顾客的气质、肤色、妆容、发型等判断

穿着一偏向的风格，颜色花纹图案的接受度，搭配的品味；

女人偏优雅、淑女、民族、中性、职业

年龄一款式的限定性；

吊带、无袖、厚薄

肤色—货品颜色的适合度；

发型—对时尚的接受度，本身意识。从顾客的神情、语言、举止等判断

面部表情—面无表情，直视(偏主导型)；

面带笑意，注视人员(偏融合型)；

似笑非笑，环视货品(不定)。

第二步：赞美顾客

一 赞美顾客的要点

?进行真诚的赞美

?使用真实的东西进行赞美

?快速赞美顾客最引人注目的亮点

?学会真心地赞美

二 赞美前需做好的准备

?时刻观察顾客的举动

?用甜美的言语打开话题

?准备赞美时要注意您的身体语言

?准备赞美时要做好您想赞美的地方多关注

### 三 赞美的标准举例

?迅速发现顾客身上亮点

?赞美对象(如包#ff66ff' >. 首饰#ff66ff' >. 皮肤#ff66ff' >. 发型等等)

?打开话题时，赞美言词适中。不能太夸张以免造成反作用

### 四 赞美标准作业方法

※

当我们准备赞美时，眼神一定要与顾客接触，双手自然摆放好，并微笑目视对方，(如果必要可以手指示你所赞美的东西)我们语气要注意亲切，让顾客感觉到我们的真诚与真心。

※

当我们要赞美一件上衣颜色的时候，这个时候我们应从顾客的肤色开始展开，例如：小姐，您的皮肤那么的白皙，像这件清晰淡雅的鹅黄色上衣，当您穿起来后，会给人一种清透怡人的感觉。

#### 赞美顾客作业方法

当顾客拿起一件衣服时，顾客关注领子的时间比较长时，我们应该从顾客的脸型出发，例如：小姐，您的脸型很可爱，乖巧，看上去就是甜甜的味道。像您手上拿的这款上衣是韩版式设计的，特别是这件上衣的领子很适合你的脸型，能把您乖巧的一面展现得更加完美。

#### 赞美顾客的作业方法

※当顾客在店铺走了一圈正要离开店的时候，我们可以以一个点挂来进行展开，例如：小姐这款连衣裙是我们这周店长推鉴的主推款，也是目前市场排名前十名的畅销款，你的腿型非常的修长，这款连衣裙设计师采用的是超短设计的，可以余留你腿部更长的曲线，让你看起来给人的视角效果更加高挑与迷人。

第三步:询问顾客需求

2、发觉顾客需求的标准举例

?当顾客四处张望时

?当顾客拿起某件货品在身上比试时

?当顾客重复观看/触摸某货品时

?当顾客纯属闲逛时

? ,,,,#ff66ff' >. #ff66ff' >. \*

顾客肢体语言解读——进入门店和挑选商品阶段

一直东张西望，仿佛在搜寻什么

实际心态

导购建议

肢体语言

无目标，无兴趣

有目标，有兴趣

想要什么东西但是还未发现

不要忙于接近，应让他(她)在轻松自在的气氛下自由观赏 应上前引导和询问

表现出对货品的兴趣

应及时地打招呼，并寻找顾客与货品的共同点进行介绍，鼓励试穿。

肢体语言

资料来源:案头研究;消费者调研;内部访谈;罗兰?贝格分析

消费者进店后脚步缓慢，眼光不停地环视四周

从抄手、抱胸等静态戒备性动作，转向“东摸摸、西看看”的动态动作

突然停步观看，表露出中意神态

或在专营店内转了一圈，又停步观看这款时 找洗水唛、标签和价格

顾客脚步缓慢，眼光无焦点时

有购买目标但不明确

说明心态从戒备状态放松

进一步观察并进行可能性接触

没有特别的购买目的

上前询问，多推荐主推款

发觉顾客需求标准作业方法：

当顾客四处张望，象在寻找什么时，我们要主动、及时上前为顾客介绍“小姐，您好，请问有什么可以帮您的” 避免视而不理；避免行动缓慢；避免态度冷漠。

当顾客拿起某件货品在身上比试时，我们立即走向前态度热情接近顾客说：“小姐，这边有镜子，您可以看一下” 或者“小姐，要是有时间可以感受一下这款衣服的面料与剪裁” 但要避免过度勉强顾客，以免造成反作用。

当顾客重复观看/触摸某件货品时，我们要从货架取出货品，拆下衣架，双手打开展示给顾客看并且对顾客说“小姐，让我打开/拿出来给您看” 或者说“小姐，让我拿出来给您看”。但要注意避免即时整理顾客刚刚看完的货品，避免喝止顾客不要弄乱货架的货品。

发觉顾客需求标准作业方法：

当顾客询问朋友意见，其朋友认同货品时。我们要在旁x细心聆听并适当附和。例如：“对啊~您朋友说的很对，这是修身剪裁，挺适合您的。” 但要避免漠视及侮辱其朋友的意见及品位，避免强迫性的推销骚扰顾客及起朋友的商量令他们反感。

当顾客纯属闲逛时，我们要主动上前亲切招呼，例如：“小姐，您好我们部分货品正在作推广，请慢慢看。或者“小姐，您好，我们有新款上市，请慢慢看”。一定要避免强迫/催促顾客，令顾客感觉刻意推销。

发觉顾客需求成交中断问题分析及应对对策:

1、如何通过观察打开话题。例:

通过饰品, 发型来打开话题

“小姐你这发夹很精致的, 是刚买的吧, 质感非常好”

顾客手上拿有购物袋时, “小姐, 你买了这么多东西, 很累了吧, 你可以在我们这里先休息一下” 或 “小姐, 收获不小哦~买了这么多,” 发掘再次搭配的机会。

当顾客带着小孩 “哇~小孩真可爱, 多大了,”

一人以上结伴逛店 “这有几款新到货品, 您可以慢慢看”

男士进店时: “先生, 您是想买衣服送人吗, 有什么我可以帮你的吗,”

2、当顾客对我们话题不感兴趣或反感时, 我们应:

马上停止话题, 面带微笑, 等待下一次打开话题的机会。 转移话题

赞同顾客观点, 顺顾客意思讲

3、当我们误解顾客的需求时, 我们应:

例 “王小姐, 不好意思, 那您是需要什么款式与风格呢,”

“哦~这件衣服和你想要的衣服完全是不同风格吗,” 你平时穿什么样风格呢,

发觉顾客需求成交中断问题分析及应对对策:

4、对面料、做工、版型、颜色、价格等持有疑义时。例:

面料方面:我们的品牌的面料都是100%进口的。主要采用韩国#ff66ff' >. 日本#ff66ff' >. 香港#ff66ff' >. 台湾等地出产的优良织物。

价格方面:是的价格有点高, 但是这个款式的做工很精致, 而且面料非常的高档。

1、货品知识学习的途径

导购手册

画册

商品标识，挂牌，保证说明

第一手使用或穿着产品经验

经理或其它零售人员

顾客

,,,#ff66ff' >. #ff66ff' >.

第四步:介绍货品

2、介绍货品的标准举例

当给顾客作针对性介绍时

当顾客询问你意见时

当介绍该货品的卖点时

当需要介绍其它货架货品时

,,,#ff66ff' >. #ff66ff' >.

FAB法则:

Feature----特点

Advantage----优点

Benefit----好处

专业销售技巧:FAB

先要说明“特点”，再解释“优点”，最后阐述“好处”这样才能很

好地引导顾客。事实上，特性、优点和好处是一种贯穿的因果关系如下图:

特性

优点

好处

它是什么,

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/397151015033006065>