

中国家具 王牌

TOP FURNITURE
SALESPERSON

之战销售

周杨 赵龙 / 著

- 中国家具协会推荐用书
- 实战案例精彩解读
- 六大王牌实战销售法则倾力奉献



NLIC 2970626142



中国轻工业出版社

中国家具
王牌之战 销售

TOP FURNITURE
SALESPERSON

周杨 赵龙/著



NLIC 2970626142

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国家具王牌实战销售 / 周杨, 赵龙著. —北京:
中国轻工业出版社, 2010.8

ISBN 978-7-5019-7734-5

I. ①中… II. ①周…②赵… III. ①家具—市场营销学—
中国 IV. ①F724.785

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第132846号

责任编辑: 古 倩

策划编辑: 古 倩 责任终审: 孟寿萱

版式设计: 锋尚设计 责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 北京京都六环印刷厂

经 销: 各地新华书店

版 次: 2010年8月第1版第1次印刷

开 本: 720 × 1000 1/16 印张: 11

字 数: 230千字

书 号: ISBN 978-7-5019-7734-5 定价: 50.00元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

100540K4X101HBW

学习中成长
磨炼中卓越

为国际纵横国际AST商学院题

庚寅年仲夏 贾清文

中国家具协会理事长贾清文题词

序言1

亲爱的国富纵横的新老朋友们，当你又一次惊喜地看到国富纵横的这本新书时，我们已经相伴走过四个春秋。四年前，广州展会上我们心怀忐忑地捧出了第一本家具王牌销售，我们把对家具行业十年的思考凝聚成二十万字的书稿，通过展会，经由书店、培训现场，当我们将一本本书传递到中国两万名家具人手里时，我们也感受到了你们热情的心跳。三年的时间，102届国际·AST训练营，30多位讲师的辛勤讲授，近70位教练的成长陪伴，3部家具行业情境式培训剧——《中国家具·建材卖场成交20大经典法则》《金牌店长的一天》《新导购员的一天》——问世，中国家具行业导购员职业资格认证教育的起航……我们没有一丝一刻的懈怠，我们一直用百米冲刺的速度在跑马拉松！因为我们知道，正是我们推行的中国家具行业的教育工程改变了上万名导购，使她们经历了破茧成蝶从导购变成销售冠军的快乐；正是我们倡导的中国家具行业经销商学习浪潮改变了上万名经销商，使他们从小老板变成掌握自己命运的经营者。我们不敢停歇，因为有你们；我们一路高歌，因为有你们。

今天，我们献出《中国家具王牌实战销售》，这是属于你们的书，一本集萃了四年来全国各地精彩案例的书；这是记录我们成长的书，一本汇聚了四年来各位讲师经典讲授的书。

在第一部分我们加入了四型人格理论，以四型人格分析导购性格，使每位导购都能找到自己的定位；第二部分“掌握话术打动顾客”改编自训练营中受欢迎的课程，从进门话术到引导购买话术全程解开王牌销售奥秘；第三部分是本书的重点，相信“王牌实战销售法则”中的六大法则会成为你制胜的法宝，再加以应对情境解读，让你轻松学习；第四部分关键时刻的关键沟通中加入了大量生动的实战案例。除此之外，“演练与体验”、“测试

题”等板块都增加了本书的实际操作性。

不论你在什么时候开始，重要的是开始之后就不要停止。学习没有快慢，但一定要坚持；成功没有早晚，但一定有积累。当我们在国际·AST的课堂上再次相聚时，相信更多的导购已经成长为王牌销售，更多的王牌销售正在改变着家具行业。

最后要感谢中国家具协会各位领导对本书的厚爱和推荐；感谢中国家具协会流通专业委员会主席单位红星·美凯龙、居然之家、吉盛伟邦给予的肯定和支持；感谢香河家具城、中国家具CBD、中国原点新城、四川八一家具城、太原黎氏阁家具广场，是你们的辉煌给了我们自信的声音；感谢全友、曲美、芝华士、兴利尊典、百强、双叶、圣奥、联邦、强力、耐特利尔、国安佳美、华日、华鹤、蓝鸟、左右、东方百盛、南洋胡氏、绿之岛、宜华木业、华润涂料等企业，没有你们的认可就没有我们的成绩；更要感谢全国各地经销商、导购学员们，你们的成功就是我们劳动的回报。

《中国家具王牌实战销售》是国富纵横集体呈现给行业的又一本力作，参与本书写作的有北京国富纵横国际·AST商学院副院长朱慧敏、国富纵横管理咨询有限公司品牌策划总监刘婷、国富纵横国际·AST商学院高级导师王晓文、国富纵横国际·AST商学院高级导师代海成、国富纵横国际·AST商学院教练团团长李晓琴、国富纵横国际·AST商学院高级导师赵欣。是你们夜以继日的伏案撰写才使本书以最高的质量呈现给读者。

周杨

2010年7月22日于北京

序言2

天使的翅膀

我最不喜欢把商场竞争说成“腥风血雨”，我一直认为商场充满着美丽。所以，我写过一本魅力营销的书《情境终端》。我最不喜欢“包装”品牌，因为品牌不是“包装”出来的，品牌是有生命的，品牌成长是生物现象而不是物理现象。为此，我又写过一本《品牌成长战略》，道出品牌成长的奥秘。我最不喜欢把销售员称为导购，我一直以为能够把美好的家具传递到憧憬新生活的消费者手中的人，应该称她们为“天使”。传递生活之大美的使者不是“天使”是什么呢？既然是“天使”，就要学会与美丽对话，就要学会憧憬美好生活，就要能够解读家具之美……

我有过一次亲身的经历。一次，去一家酒店吃饭，看到一位服务员写菜单端盘子非常熟练，便问她月收入多少？她告诉我，月收入600元。我问她：“为什么不去卖家具？卖家具的导购一个月能收入2000~3000元。”她不屑地说：“卖家具？没档次。”

我是从给曲美家具公司作营销策划开始了解家具行业的。以前，我也认为家具行业没什么文化没什么档次，我们家具行业的老板也常常戏言自己没有文化。但是，当我推开这扇行业之门仔细审视这里的一切时，我惊喜地发现这是一个充满视觉美感，充满设计畅想，充满空间妙趣的世界。我开始喜欢这个行业，开始为它做咨询服务，并且一做就是十年。但是，在这漫漫十年中，我时时回想起那位酒店服务员对我们导购职业的评语。当然，中国是饮食文化的泱泱大国，中国的饮食文化博大精深。但是，这泱泱的饮食文化又有多少酒店能像“全聚德”一样把文化品位端出来呢？家具文化同样是源远流长。单单从设计而言，自古除

了建筑设计就数家具设计了，从工业设计到灯光规划，从材料规划到色彩搭配，从人体工程学到睡眠文化，简直是一本生活的百科，是一本生活的历史……

不是因为家具里面没有美丽，而是因为我们没有发现美丽，不是因为卖家具没有品位，而是因为我们没有卖出品位，而是因为我们没有明星把行业魅力告知社会……假如，没有贝克汉姆和齐达内，能有那么多疯狂的球迷吗？假如，没有姚明，能有那么多中国的NBA篮球爱好者吗？假如，没有李素丽，能有人认识到公交车的售票员也会如此懂得服务艺术吗？家具行业缺少明星！家具行业需要“王牌销售”来培养明星！当然，成为明星的道路是漫长的，但是，我希望《中国家具王牌实战销售》能成为你通往销售明星之路的金钥匙！

为了这把金钥匙，我们公司“王牌实战销售”课题组采集中外家具销售的精髓，提炼十年来营销咨询培训的经验和体会，把销售冠军的成长历程分为三个阶梯——准备、加强、终极。从准备阶段的性格摸底，加强阶段的技巧归纳，终极阶段的方法告知，对销售全过程进行剖析，每个关键点都告诉你操作方法，每个疑难问题都提供解决方案。掌握它们，就等于“天使”长上了翅膀！

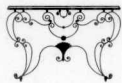
家具产品中有无数靓丽的元素、美妙的音符和视觉空间的享受，需要“天使”将其播撒到千家万户……

北京国富纵横管理咨询有限公司总裁 赵龙

2010年春于北京

目录

第1部分



你适合卖家具吗？ ——人人能当销售冠军！

1	性格鲜果测试	2
	(1)  香蕉型：家具卖场的智慧果	3
	(2)  荔枝型：家具卖场的艺术家	3
	(3)  橘子型：家具卖场的阳光天使	3
	(4)  红苹果型：家具卖场的实干先锋	3
	(5)  芒果型：家具卖场的自信使者	4
	(6)  西瓜型：家具卖场的亲和使者	4
	(7)  紫葡萄型：家具卖场的乐天派	4
	(8)  樱桃型：家具卖场的感性精灵	4
	(9)  菠萝型：家具卖场的逻辑高手	4
2	四型导购自我认知	5
	和平型导购（P型）：放松随和、知足常乐	5
	力量型导购（C型）：自信果断、天生的领导	6
	活泼型导购（S型）：天性活泼、能说会道	6
	完美型导购（M型）：细致严谨、完美主义	7
3	王牌销售必备性格与素养	8
	王牌销售职业性格	8
	王牌销售必备素养	10
4	从导购成为王牌销售	11
	早起的鸟儿有虫吃	11
	多一份执着	12
	每天进步一点点	12
	笑容可以增加你的“面值”	13

热爱自己的职业·····	13
成为王牌销售的三个阶梯·····	13

第2部分



行家销售才能打动顾客 ——成为王牌销售的准备阶段

1 死记硬背法，让你成为产品专家 ·····	16
成为产品专家的三步法·····	17
2 找准竞争对手，了解竞争对手 ·····	19
判断是否竞争对手的主要因素·····	19
了解竞争对手的情况·····	20
获得竞争对手资料的方法·····	20
3 如何面对顾客的比较 ·····	21
主动比较，突出优势·····	21
人无我有，强调独特·····	21
以情动人法·····	21
如何通过与非竞争对手的比较促进销售·····	23
4 掌握话术 打动顾客 ·····	24
话术特点：模式化、精简化、优势化、时间化·····	24
导购应掌握的话术分类·····	27
如何学习终端话术·····	28

第3部分



让顾客跟着你走 ——成为王牌销售的加强阶段

1 洞察顾客心理, 按下消费“按钮”	32
“三怕三想”, 揭开顾客购买家具的心态	32
顾客心理大盘点	34
顾客需要什么就卖给他什么	40
最佳目标: 瞄准两个高峰人群	42
2 掌握销售礼仪 留下第一印象	45
在迎宾阶段, 家具导购利用形象礼仪打开顾客心扉	45
在家具销售过程中, 家具导购利用行为规范留住顾客	46
3 三位五步沟通法——巧妙接近顾客	47
沟通入位法 五步沟通 一笑二看三听四问五赞	47
沟通体位法 30秒 你给顾客留下什么	48
沟通定位法 角色定位 永远站在顾客一边	52
4 王牌实战销售法则	68
开口、开窍、开心法则	68
应对情境: 顾客说“我只是随便看看, 不用跟着我”	68
主导顾客辨别法则	73
应对情境: 夫妻俩选中不同的沙发	73
品牌热情法则	75
应对情境: 顾客说“这个牌子怎么没听说过, 不知道”	75
价格亮剑法则	77
应对情境: 顾客开门见山问价格	77
心理博弈法则	80

应对情境：顾客说“今天要能给我打8折，我就定”	80
赠品价值法则	82
应对情境：顾客说“赠品我就不要了，能不能多给我打点儿折” ...	82

第4部分



给成功做加法 ——成为王牌销售的终极阶段

1 “6-1=0”——家具销售关键时刻 一个也不能少	86
最简单的事情往往是最难做的事情	86
家具销售关键时刻一：顾客经过店门的那一刻	86
站着不动永远赚不到钱	89
家具销售关键时刻二：接近顾客的关键时刻	89
三天后顾客还记得你吗？	93
家具销售关键时刻三：顾客了解家具的时刻	93
别做糊涂的鳄鱼	96
家具销售关键时刻四：顾客重复认知的时刻	96
一片鹅毛的力量	101
家具销售关键时刻五：销售成交时刻	101
一个详细的记录+三个有效的电话=二十五笔交易	103
家具销售关键时刻六：成交之后	103
2 如何面对突发难题，销售冠军化险为夷	108
顾客挑出产品毛病	109
“问题顾客”捣乱	110
顾客对家具款式和颜色提不起兴趣	120
顾客觉得价格高	121
3 环境转换：商场销售与专卖店销售	125
商场顾客 PK 专卖店顾客	126
商场“三板斧”VS专卖店“三要诀”	127
导购就是企业形象代言人	129

第5部分



知识有“库存”，销售无库存 ——你必须知道的家具知识

1 家具基础知识，你的立足之本	134
熟知家具的种类	134
熟知每种木材的特点	138
熟知不同家具的保养方法	141
2 注重家具摆放，练好“杀手锏”	145
家具卖场摆放	145
家具室内摆放	146
家具摆放风水要点	148
3 提升家居品位，打出“组合拳”	151
熟知家具风格	151
了解色彩搭配	154



第1部分

你适合卖家具吗？ ——人人能当销售冠军！

正常人的智力相差无几，之所以在工作成就、职场地位方面大不相同是因为后天的学习和努力程度不同。家具销售也是同样，世界上没有天生就会卖家具的导购，关键在于你是否敢于学习卖家具。不管现在的你业绩如何，此刻都应树立这样一种信念：我努力，所以我成功！

我们正是抱着人人能做销售冠军的理念，为你献上成为王牌销售的必备一课，希望达到助你成功的目的。为了使你对自身有个清晰的了解，首先请进入本书的第一环节——家具导购性格测试。现在就踏上通向成功的征程吧！

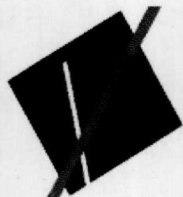
1 性格鲜果测试

知道吗？你的职业性格与生活中的性格有很大区别哦！而且它在很大程度上决定着你的职业前途呢！想进一步了解吗？想明了你性格中隐藏的不足之处吗？还等什么，快来参加我们精心设计的测试题，让你对自己的职业性格一目了然。

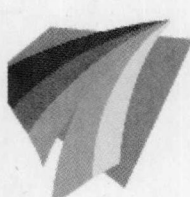
请从下面的图案当中选择你最喜欢的。在你挑选自己最喜欢的图案时要综合色彩、线条两种因素哦！



(1)



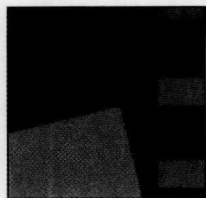
(2)



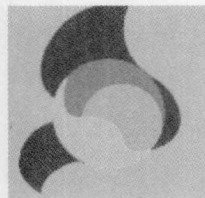
(3)



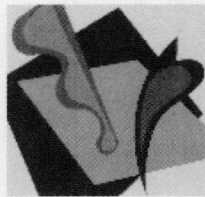
(4)



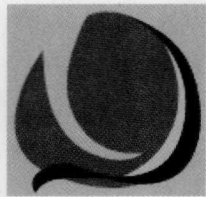
(5)



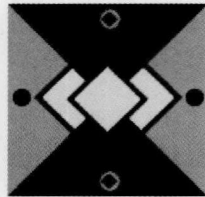
(6)



(7)



(8)



(9)

①

① 以上图片转自<http://www.ullazang.com/personality.html>，是Ulla Zang和一位心理学家合作的成果，经过数年的全球性测试，是一组准确率极高的心理测试图片。

职业性格阐释是在Ulla Zang结论的基础上，结合对家具导购人员的实地观察得出的。



结果大公开：

(1)



香蕉型：
家具卖场的智慧果

因为喜欢独处而不断自我反省，因为不断反省而比他人更了解和卖场环境。你讨厌肤浅的家具解说词，所以你对家具的介绍总包含有自己的想法和理解。是个当之无愧的卖场智慧果呢！但你缺乏与其他导购员的经验交流，要主动向他人学习呀！

(2)



荔枝型：
家具卖场的艺术家

你经常对家具的风格和款式发表看法，这可是艺术气质的流露哦，很惊讶吗？仔细想想，你是不是很喜欢自由、不受拘束的生活，工作和消遣活动也或多或少与艺术有关。不要再怀疑了，继续将这种气质发挥出来吧，将家具的美感分析给顾客听，多卖几套家具是非常有可能的哦！但是，你对于自由的渴求有时也会使你做出出人意料的事情，要学会合作和控制自己哟。

(3)



橘子型：
家具卖场的阳光天使

你个性豁达、乐观，脸上总带有阳光般灿烂的笑容，120%的开朗度和自信度让你不管走到哪里，都能成为最受瞩目的焦点，不愧是大家心目中的阳光天使。你喜欢有趣、多元的工作，试着把应对不同的顾客作为你每天的比赛吧，这样你就能成为销售天才。不过，你在例行公事和例会时会显得无精打采，这样会影响你的升迁哟，试着改改吧！

(4)



红苹果型：
家具卖场的实干先锋

平凡是真，实实在在是你的真性情。喜欢简单的你，工作稳重、踏实，是值得信赖的实干先锋。对于顾客的疑问，你总能清醒面对。你讨厌俗气的东西，简约、经典是你钟爱的家具风格。但有时做事略显刻板，那就尝试一下从不同的角度想问题吧！

(5)

**芒果型：****家具卖场的自信使者**

自信是你最大的亮点，相信自己多于相信命运。工作时为了给顾客讲解清楚，你努力学习专业知识，业绩不断攀升，成为公司可以托以重任的不二人选。而且你自信满满、实事求是，是卖场不可多得的潜力股哦！但要注意了，自满是你易犯的错误之一，经常要提醒自己戒骄戒躁哟！

(6)

**西瓜型：****家具卖场的亲和使者**

你个性随和，容易与顾客结成朋友。你与世无争，能与其它导购人员和睦相处。所以你对工作现状比较满意。但最大的缺点是缺乏恰当的攻击性，不易在销售时占据主动，这在残酷的营销行业是万万不行的，还是引起高度重视吧！

(7)

**紫葡萄型：****家具卖场的乐天派**

你应该十分同意这句话：生命只有一次，要尽量享受每一刻。所以，在工作时间，你也会乐观对待，全心投入。你的好奇心很强，新款家具到来会给你带来一定惊喜。但无忧无虑的性格常常使你缺乏紧迫感。那就将惊喜转化为销售动力吧，新一轮销售竞赛开始喽！

(8)

**樱桃型：****家具卖场的感性精灵**

你是一个感性的人哦！拒绝只从理性的角度思考问题，在含有艺术气息的家具卖场工作是明智的选择呢！你的感觉十分敏锐，能及时洞察顾客的需求并调整自己的说服方式，但有时略显情绪化，建议你在自我控制方面下工夫，加油哦，相信自己！

(9)

**菠萝型：****家具卖场的逻辑高手**

你能经常发现旁人忽略的东西，并善于对其进行分析和总结，是家具卖场的逻辑高手呢！所以你自己摸索出的营销技能和沟通模式相当有效哦！你可靠而自信，有自己独特的一套，但要注意团队合作，让你的智慧更加闪光！