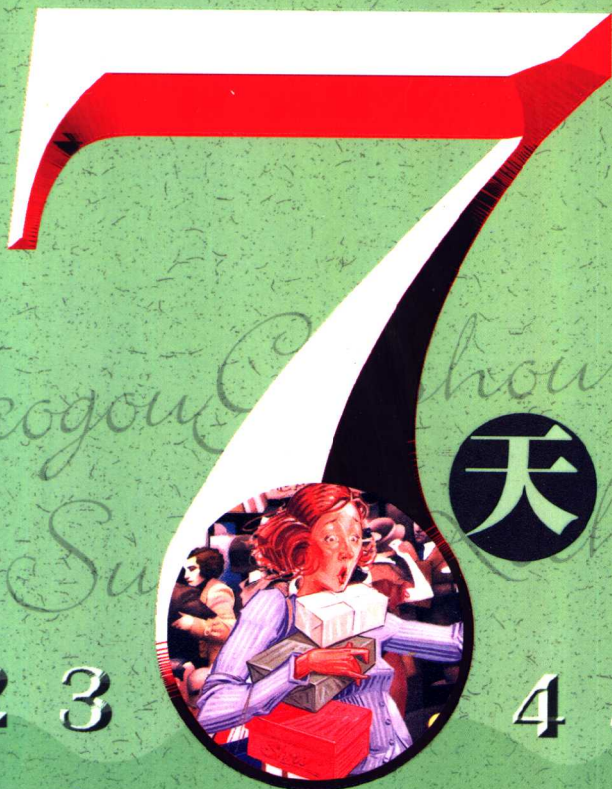




1 2 3

4 5 6

打造

QITIANDAZAO
DINGJIANDAOGOUYUAN

顶尖导购员

导购高手速成课程

倪 骅 ©主编

 中国纺织出版社

◎ 服务高手速成丛书

7 天打造 顶尖导购员



倪骅
主编



中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

7 天打造顶尖导购员/倪骅主编. —北京: 中国纺织出版社, 2005. 3

(服务高手速成丛书)

ISBN 7-5064-3309-5/F·0542

I. 7... II. 倪... III. 连锁商店-销售-方法-技术培训-教材 IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 143060 号

责任编辑: 李秀英 特约编辑: 冯晓玲 责任印制: 刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

电话: 010-64160816 传真: 010-64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2005 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 880×1230 1/32 印张: 11

字数: 182 千字 定价: 22.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换

内 容 提 要

要想成为顶尖的导购员，必须具备一流的导购技巧，必须懂得如何通过捷径快速达到一流的导购水平。本书正是这样一本打造顶尖导购员的速成教程，它能帮助你在7天之内全面掌握导购的相关技巧，使你迅速成为行业高手！

本书以简洁明了的文字，对成为一名顶尖导购员所需要具备的导购技巧进行了深入浅出地阐述，包括职业要求、礼仪、服务用语规范、顾客接待、销售与服务、克服销售障碍和实战技巧等内容，通俗易懂，可操作性强，既是商店管理者培训销售人员的必备教材，也是导购员提高导购技巧的最佳自修教材。

《7天打造顶尖导购员》编委会

主 编：倪 骅

编写委员：赵 涪 于 影 赵惠明 张 惠

袁树霞 钟晓华 阎艳平 刘慧敏

李时龙 王继开 肖 迪 刘馨媛

梁瑶美 曲 锐 石欣春 孙达勇

任 斌 敖 浣 李冬敏

序言

有一些舞者，永远也达不到顶尖高手的境界。原因在于，他们把跳舞当成发泄过剩精力的一种运动，而缺乏一种体味和精神，缺乏一种对“舞道”的感悟。

有一些音乐家，永远都达不到顶尖的境界。原因在于，他们只注重技巧，而忽视了对音乐的理解，或者说，即使重视对音乐的理解，但是却不能深入地理解。

有一些画家，永远也达不到顶尖的境界。原因在于，他只是掌握了作画的技巧，而没有能力表现所画题材的精神。

同样，有一些导购员，永远也达不到顶尖高手的境界。原因就在于，他们只是掌握了一些卖东西的技巧，而对提高顾客认同度和信赖感，对销售业务的前景没有深刻的认识，也没有把自己的工作当成一

序言

种光荣的事业来追求。这样的导购员虽然掌握了一定的技巧，但是还不能称为“顶尖导购员”。

顶尖导购员的境界就好比顶尖的舞者、音乐家、画家，他们已经完全掌握了本行的精髓，因而能随处着手，自然妥帖，让顾客感到舒服、感动。这样的境界才是销售业务的最高境界。

在顶尖导购员的帮助下，顾客的需求得到了最大限度的满足，可谓是乘兴而来，尽兴而归。而对于导购员来说，顾客的满意不仅带来了营业成绩的提升，还使得门店、企业的声誉日隆，发展前景更为广阔；相应地，顶尖导购员本人的事业也随之达到了巅峰。因而说，顶尖导购员带来的是一种多赢的结果。

目 录

C O N T E N T S

第 1 天：顶尖导购员的职业要求课 / 1

- 一、正确定位导购角色 / 3
- 二、具备顶尖导购素质 / 8
- 三、完善专业知识体系 / 16
- 四、提升从业能力 / 23
- 五、熟知导购职责 / 30
- 六、更新顾客观念 / 36
- 七、培养团队合作精神 / 38

第 2 天：顶尖导购员的礼仪课 / 43

- 一、整洁大方的着装 / 45
- 二、恰到好处的化妆 / 48
- 三、适宜的仪容修饰 / 52
- 四、简单大方的饰物 / 57
- 五、巧用形象用品 / 59
- 六、正确佩戴工作用品 / 60
- 七、接待顾客的礼貌礼仪 / 63

目 录

C O N T E N T S

第3天：顶尖导购员的服务用语规范课 / 73

- 一、有技巧地询问 / 75
- 二、掌握倾听的技巧与要点 / 81
- 三、真诚赞美的要点 / 86
- 四、规范礼貌用语 / 89
- 五、常用服务用语 / 95
- 六、避免使用服务禁忌语 / 113
- 七、体态语的运用 / 118

第4天：顶尖导购员的顾客接待课 / 125

- 一、发挥时机等待的作用 / 127
- 二、找寻自己的准顾客 / 131
- 三、成功接近准顾客 / 134
- 四、与顾客沟通的艺术 / 144
- 五、把握顾客的购买动机 / 147
- 六、掌握顾客的消费心理 / 154
- 七、进行有效的商品说明 / 164
- 八、灵活运用商品介绍的方法 / 167
- 九、掌握商品推介的技巧 / 171

目 录

C O N T E N T S

第5天：顶尖导购员的销售与服务课 / 183

- 一、激发顾客的购买欲望 / 185
- 二、运用有效的促销手段 / 189
- 三、准确把握成交时机 / 195
- 四、成功地促成销售 / 198
- 五、掌握说服的技巧 / 204
- 六、掌握谈价的技巧 / 206
- 七、提供优质的服务 / 211
- 八、礼貌地送别顾客 / 222
- 九、提供“三包”服务 / 227
- 十、建立顾客档案 / 232
- 十一、做好顾客跟踪服务工作 / 235

第6天：顶尖导购员克服销售障碍课 / 241

- 一、克服成交心理障碍 / 243
- 二、善于自我解压 / 246
- 三、正确对待顾客异议 / 250
- 四、妥善处理顾客抱怨 / 263
- 五、以“道歉”博得顾客好感 / 274
- 六、与顾客建立和谐的关系 / 278
- 七、预防和处理突发事件 / 284

目 录

C O N T E N T S

第 7 天：顶尖导购员的实战技巧课 / 301

- 一、服装导购技巧 / 303
- 二、手机导购技巧 / 312
- 三、珠宝首饰导购技巧 / 318
- 四、图书音像制品导购技巧 / 330

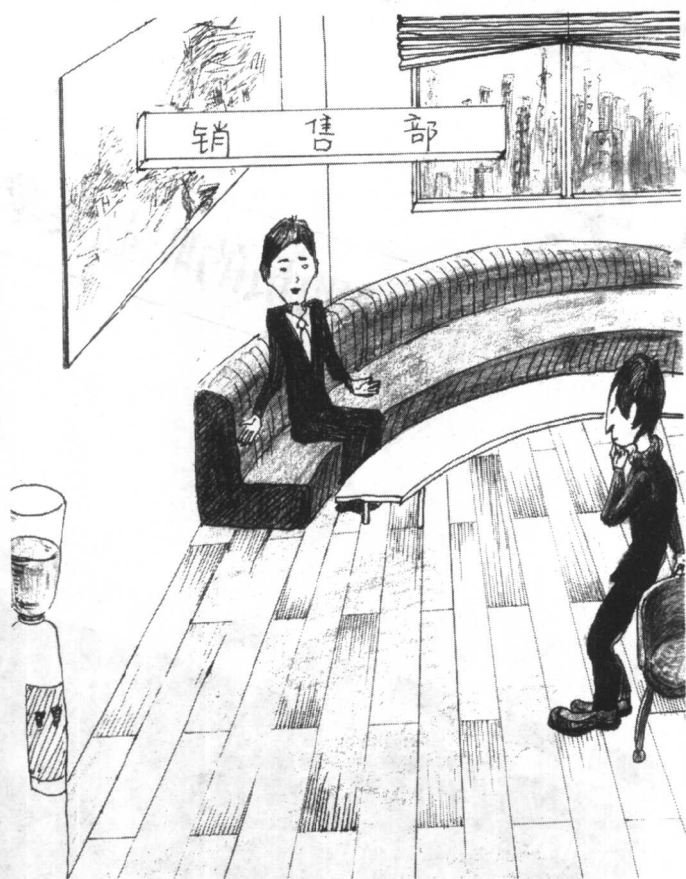
参考文献 / 340

DING JIAN DAO GOU YUAN DE ZHI YE YAO QIU

第1天

顶尖导购员的职业要求课

DING JIAN DAO GOU YUAN DE ZHI
YE YAO QIU KE





导购是一种相当专业化的职业,蕴含着很深的学问和技巧。导购员的素质、知识体系、从业能力、工作职责和团队合作精神等,都直接影响着每一次交易的质量、数量甚至交易的成败,影响着顾客对导购总体服务质量的心理感受和评价。因此,一名顶尖导购员必须是一个全才,要精通心理学、行销学、表演学、口才学、人际沟通以及咨询管理等知识。

一、正确定位导购角色

导购员是店面的形象,是顾客满意的推动者,店面销售主要是通过导购员来实现的。

随着社会的日益发展,商业竞争日益激烈,导购员要在销售中取得好成绩,就必须积极参与销售任务,用发自内心的真

诚去对待每一位顾客，并且注重团队合作，向顾客展现出能体现门店特色的最佳形象和服务。而要做到这一点，导购员需要正确定位自己在门店销售中所扮演的角色。

顶尖导购员必须具备以下几种角色特征：

1. 学习者

顾客是否购买商品，往往是由其心理动机决定的，因此交易成功的关键是了解和分析顾客的购买心理。对导购员而言，研究分析顾客的购买心理，注意接触顾客时方式与技巧的运用，是发现销售机会并采取相应措施促成交易的先决条件。这就需要导购员在销售服务过程中不断地学习和总结。

2. 策划者

作为门店销售的一线人员，导购员直接与顾客接触，能在第一时间发现顾客需求，所以是门店销售计划的直接参与者、最终的检验者。在销售和服务过程中，导购员要根据业主的喜好和理念、设计对象的特性进行策划、设计取得最优方案，并根据具体情况不断调整自身的服务策略，大胆创意，尽最大努力来满足不同顾客的多种需求。

3. 情报员

顾客在准备购买某种商品的过程中，一般都要和其他同类商品进行比较，然后做出最后的购买选择。因此，当顾客拿不



定主意是否购买时,导购员可以进行合理的引导,帮助顾客做出最后决定。所以,导购员应该通过调查研究竞争对手,了解竞争对手的全面信息,分析竞争对手,找出自身的优势,提出相应的方法,采取一定的战略战术,以在竞争中取得优势。一般情况下,导购员应从以下几个方面来研究对手:

①获得有关竞争对手商品的全面资料,分析竞争对手商品的价格、进货渠道、服务水平、促销活动、后台支持、信息系统建设等方面的资料,全面了解竞争对手。

②通过对各商品消费群体心理等方面的调查研究,深入分析顾客购买商品的市场需求情况。通过对对手消费群体的分析,确定自己商品的主要销售对象。

③对自身和竞争对手的销售渠道进行普查式或抽样式调查,以分析自身和竞争对手销售渠道的效率;同时也包括研究服务市场,即导购员对竞争对手的服务策略、服务执行情况、服务提供者和顾客服务满意度等内容进行调查研究,以协助门店制定有效的服务策略。

4. 谈判员

在门店销售过程中,需要导购员与顾客进行不断的谈判。导购员和顾客谈判的最终目的是获得商品交易的成功。交易过程中,如果顾客目的明确,交易很可能马上成功。但是在交易

条件上，双方有时会发生异议，虽然顾客仍有购买欲望，却与导购员无法达成“共识”。要想达成交易，必须想尽一切可能说服顾客的方法，这时导购员就应进入谈判员的角色。

所以，导购员应熟练掌握谈判技巧，如谈判时机、谈判步骤及如何让顾客接受商品等，以求在实际谈判中有效达到双赢的结果，与顾客建立牢固的关系。

5. 游说者

导购员要扮演说客的角色，说服顾客将本店的商品作为其最终选择。每一位顾客都具有不同的性格、偏好、教育背景、家庭背景、购买力状况等，因此导购员的说辞对不同的顾客都要起到作用。当一个顾客因不得已而接受了自己不想接受的东西时，也许他永远不会再走进这家门店。所以，顶尖导购员应先了解顾客拒绝购买背后的真正原因，然后再调整说服的方向和方法。

6. 沟通者

良好的沟通能够帮助导购员及时发现不足，随时调整方向，配合顾客需求的变化。良好的沟通不仅包括引导顾客、让顾客发现自己的潜在需求，也包括在销售服务中对门店商品的推广，让顾客接受商品与服务。