

●● 销售冠军养成利器丛书 ●●

沟通 为王

奢侈品销售冠军 的100个利器

“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？

“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单？

这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。

刘春海 主编

SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

●● 销售冠军养成利器丛书 ●●

沟通 为王

奢侈品销售冠军
的100个利器

刘春海 主编

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社
·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通为王：奢侈品销售冠军的 100 个利器 / 刘春海主编. — 广州：广东经济出版社，2015. 8

(“销售冠军养成利器”系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5454 - 4130 - 7

I. ①沟… II. ①刘… III. ①消费品 - 销售 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 149544 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路 23 号)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	17.5
字数	262 000 字
版次	2015 年 8 月第 1 版
印次	2015 年 8 月第 1 次
印数	1 ~ 4 000
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 4130 - 7
定价	38.00 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 37601950 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601980 营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博：<http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·



前言



民间俗话千古流传：“何谓生意？生意生意，就是生主说意。”什么意思呢？大概就是：你要想做生意，你首先就得生出主意（现代理念就是战略定位、商业计划），要看什么“好卖”才做这个生意。开始做生意后你还得把商品意思表达出来（现代理念就是营销策划、广告宣传），也即“叫卖”出去，如此才会吸引更多的顾客前来购买。

那么，什么生意好做呢？商品又要怎样卖呢？在百度中敲进“怎样卖”三个字，搜索引擎中很快就会出现“怎样卖服装、怎样卖手机、怎样卖房子、怎样卖保险、怎样卖车、怎样卖化妆品”等字眼，可见，这几个关注度比较高的也就是人们最关心和最需要的“生意”，即市场的热点。为什么？老百姓的生活，每天都离不开衣食住行、安全保障、沟通交流、幸福美满，所以，从生意的角度看，销售服装、手机、房子、保险、汽车、化妆品的都是朝阳产业。

然而，从事这些行业的人却经常有个困惑：为什么人家的生意那么好？我的就没有人家好？他是怎样卖的呀？

是啊，“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单呢？这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。

销售是一门艺术，怎样才能成为销售冠军呢？做过销售的人可能感悟颇多。比如，在销售A产品上非常成功的方法，使用在销售不同类的B产品中竟然如此糟糕；在此时段验证得非常好的销售方法，到彼时段就不见效了。

诚然，能够适应所有客户的完美销售人员是不存在的。但，我们还是要强调：今天，取得竞争优势的核心资源，不是所销售的产品，也不是所附加的保证，而是

负责销售这一产品的销售人员。并且，销售人员应该是动态的，是顺应产品市场的发展而齐步前进的。维系并增强与客户间的关系，需要强大的工作热情及尽其所能地帮客户解决面临的问题；需要善于学习，始终与行业最新技术保持同步，即使自己不是技术方面的专家，但当客户提出要求的时候，也知道该从哪里入手或怎样解答。

笔者经过多年的实践以及与学员的互动教学，积累了丰富的第一手资料和实战经验，针对目前市场上关注度比较高的服装、手机、地产、保险、奢侈品销售等5大领域，特为广大销售人员设计了一套“销售冠军养成利器”丛书。

“销售冠军养成利器”系列丛书由5本图书组成，从专业知识、基本素质、全程销售、售后服务、网络销售等方面进行了全面详细的阐述，每本书提炼了100个利器，短小精悍，可以供读者在闲暇之时翻阅。同时，每个利器又由点石成金、知识长廊两大部分组成。急需提升自身能力但又异常忙碌的销售人员，每天只需花上几分钟，就能轻松掌握销售利器，给自己的业绩带来翻天覆地的变化！

此外，还根据每本书的语境在正文中穿插情景再现、销售励志小故事、成功语录、术语解析等不同小模块，让读者在阅读时倍感轻松、愉快，符合时下所提倡的阅读新方式。

知名培训专家
精英实战专家





目 录

。 导读 销售，世界上最好的职业

销售是一个非常好的职业.....	1
全方位的能力提升.....	2
强烈的成功愿望与决心.....	2

。 第一章 品牌服饰

随着人们物质和文化生活水平的进一步提高，上流社会对服饰的要求，对服饰所表现的社会地位、身份习惯及素质和修养都提出了更高的要求。既要华丽高贵，也要时尚舒适。服饰将来的发展道路与方向是将服饰与人融为一体，将人们那种特有的神秘的内在美，完完全全地表露无疑。

服饰其实是一种生活方式，是识别自己的一种渠道，是识别一个人的最好名片。与人接触的时候服饰是一种社交方式，最好的服饰一定是带着个人烙印的，最好的相逢是一个人和一个体现自我风格的牌子之间的最默契的相遇。

利器001 了解服装面料知识	4
利器002 搞定“求全心理”顾客.....	7
利器003 抓住“卖点”促其购买.....	9
利器004 服装陈列，吸引眼球	13
利器005 打“特色牌”引领时尚潮.....	15
利器006 从电影中寻找服装卖点.....	18
利器007 熟练运用展示方法	19
利器008 准确把握展示技巧	22
利器009 了解着装服务知识	24





利器010	从“心”突破	28
利器011	为顾客提供试穿服务	29
利器012	接近顾客把握时机	31
利器013	探询顾客要有耐心	34
利器014	成功跨越问题雷区	36
利器015	学会使用辅助材料	39
利器016	识别顾客购买信号	42

第二章 璀璨珠宝

有的珠宝历经近百年的打磨与传承，却依旧拥有艳丽的色彩、时髦的造型，一点儿不给人“古”的感觉，反而充满风情，时尚味十足。

珠宝经过高精密的打磨镶嵌，几乎无一例外的都是纯手工艺品，再加上珠宝背后深厚的文化底蕴和神秘的辗转故事，愈发增添了珠宝的魅力。

因此，每个女人都希望拥有一套属于自己的珠宝，这也就不足为奇了！

利器017	掌握贵金属类知识	46
利器018	卖钻石更要“精”钻石	51
利器019	认识有色宝石——翡翠	55
利器020	熟知首饰技巧	57
利器021	首饰与服装、季节搭配	60
利器022	熟悉珠宝制作工艺	63
利器023	珠宝陈列吸引顾客	71
利器024	展示并请顾客佩戴	75
利器025	掌握珠宝佩戴技巧	77
利器026	适时处理顾客异议	80
利器027	为顾客介绍保养知识	84





第三章 美妆护肤

追求美丽是人类的一种本能意识。测试表明，一个3个月大的婴儿，面对“漂亮”的成人脸蛋会笑得更长久。人们追求美丽的最根本目的，主要还是为了更加成功地吸引异性。几乎所有男士都将“女子具有美丽的容颜”作为择偶的重要标准。

心理学家南茜·爱克芙(Nancy Etcoff)经大量研究，得出结论：“美丽的相貌是女人最有用的资本，漂亮的女人更容易获得良好的社会地位、金钱和爱情，社会生活各方面的优势也会更加明显。”

- 利器028 利用故事感动顾客 88
- 利器029 相信产品——我的产品NO.1 92
- 利器030 了解皮肤生理结构 94
- 利器031 根据肤质为顾客推荐 97
- 利器032 为色斑顾客推荐 101
- 利器033 熟悉化妆品的成分 103
- 利器034 利用名人效应促销 107
- 利器035 干净的皮肤更健康 108
- 利器036 眼部护理，让您年轻 110
- 利器037 让您的双眸更迷人 113
- 利器038 护肤品陈列黄金标准 115
- 利器039 巧妙处理顾客异议 117

第四章 香水余味

香水的问世至少有6000年的历史了。不论在何种情况下，香水都和时髦、夸耀与奢华联系在一起。

香水是最富有浪漫气息、最让人印象深刻，也最奢侈的“高级时装”。香水的味道就像是爱情的味道，无法看见也无法触摸，却让人从来不会忘记它的存在。

一瓶经典的香水或清新淡雅，或神秘高贵，或活泼雅致，其沁人的魅力会一点一点地释放出来，引发人们无限的想象。





利器 040	了解香水历史渊源	120
利器 041	熟知香水制造过程	122
利器 042	根据季节选择香水	125
利器 043	了解香水基本类型	128
利器 044	认识香水前、中、后调	131
利器 045	香水与星座巧搭	134
利器 046	为顾客介绍香水礼仪	137
利器 047	男香之味，制造独特	139
利器 048	款不同，香水“款”自然不同	141
利器 049	邀请明星进行代言	142
利器 050	掌握香水喷洒方法	144

第五章 包罗万象

包不仅用于存放个人用品，也能体现一个人的身份、地位、经济状况乃至性格等。一个经过精心选择的皮包具有画龙点睛的作用。

包饰的兴起与服装的演变有着密切的联系，第一个束上长绳的渔网状的小袋成为名副其实的“包饰”，成为人们衣着打扮中不可缺少的一部分。

利器 051	贝嫂爱马仕包包不离手	146
利器 052	总有一款适合您	148
利器 053	同绯闻女孩“S”一样受宠	151
利器 054	包，男人“心”所在	153
利器 055	透过拎包姿态“识”男人	154
利器 056	我们永远追求完美	157
利器 057	为顾客细心介绍保养方法	159
利器 058	了解箱包皮料分类	163
利器 059	熟悉箱包特性和结构术语	165





第六章 腕表风情

稍纵即逝的时间，在美轮美奂的腕表中呈现，留给每个拥有者无尽的浪漫时光。一款经典的腕表，哪怕只拥有一件，都值得一生珍存。

腕表，如今已经是一种象征，一个人的品位、价值都能从这里体现。腕表追求的是一种经典之中的经典，无论是百达翡丽、积家、万国还是江诗丹顿都是表中的佼佼者。我们更要在时间中寻找人生的价值！

- 利器 060 强调腕表经久不衰的魅力..... 168
- 利器 061 说明腕表象征身份与地位..... 169
- 利器 062 体现品牌具有的收藏价值..... 170
- 利器 063 卖的是“浪漫”而非“产品”..... 174
- 利器 064 约会必备之物——腕表..... 175
- 利器 065 特殊材质腕表冬日温暖首选..... 176
- 利器 066 展现绢带的娴静气质..... 178
- 利器 067 充满创意的表带..... 180
- 利器 068 特款腕表，倾心之选..... 182
- 利器 069 提醒顾客要定期保养..... 185
- 利器 070 手表佩戴也有讲究..... 187

第七章 精品鞋履

有一句俗语曾说道：“阻碍我们前进步伐的往往不是身上的千斤重担，而是脚下那双不合脚的鞋子。”

舒适是鞋的灵魂，如果有人关注你的脚丫子，然后为你量身定做出一双绝世美鞋，那这双带着身份标签和独特气质的鞋将带给你舒适和快乐。这就是奢侈品鞋的魅力所在，每一款都是量身定做！

- 利器 071 鞋子分类须了如指掌..... 190
- 利器 072 知识与赞美交互使用..... 192





利器 073	介绍姿势要正确优雅	193
利器 074	时刻注意专业形象	194
利器 075	针对不同顾客进行销售	196
利器 076	把握各种开场介绍技巧	199
利器 077	采用想象空间进行销售	202
利器 078	熟练掌握皮鞋保养知识	203

第八章 名酒家居

当今的世界名酒都有着种种不同的奇妙传说或美丽故事。不同的国度因不同的民族特性和相异的文化背景，都有自己独特气质的酒。

大多数人在进门的一刹那都会通过门来窥测“户主”的喜好与品位。家居能从侧面反映出一个人的生活品位，可以提升整个家庭的生活层次格调，更能给自己带来喜悦与安心。

秘诀 079	了解葡萄酒的知识	206
利器 080	熟知酒的品评方法	209
利器 081	不同类型顾客接待技巧	211
利器 082	根据顾客需求进行介绍	214
利器 083	快速与顾客建立亲和力	218

第九章 名车豪宅

名车是一个为人量身定做的舒适豪华的移动空间，是尊贵身份的代名词，是速度与豪华的梦想极致。

豪宅是建筑业一个不灭的传奇，外人往往津津乐道于它耀眼的财富光环，设计师期望由此深刻表达出建筑对生命的关怀，实力阶层则期望借此在事业到达顶峰后实现生活的至高理想。





利器084	掌握汽车专业术语	222
利器085	对潜在客户进行评估	226
利器086	做好展厅接待工作	230
利器087	应对不同类型客户	234
利器088	熟练运用FAB介绍法	238
利器089	为客户全方位介绍	241
利器090	主动出击，建议成交	244
利器091	交车前做好充分准备	246
利器092	定期跟踪必须做好	248
利器093	买的不只是“房子”	251
利器094	识别准客户的技巧	252
利器095	化解初次见面陌生感	253
利器096	利用人气，制造热销氛围	254
利器097	从竞争对手中拉回客户	255
利器098	客户异议灵活处理	257
利器099	成功销售必知三件事	259
利器100	面对拒绝应对方法	260



销售，世界上最好的职业

“如何成为销售冠军”是销售人员晋级训练的第一课，在开始学习之前，你可以问自己两个问题：

问题一：你真的希望成为销售冠军吗？

问题二：你为什么希望成为销售冠军呢？

销售是一个非常好的职业

销售是在为社会做出巨大贡献，因为销售员让科学上的新发现、新发明被大众认知和享用，从而让大众拥有更加丰富多彩的生活；销售员使企业的科研与生产得到社会的承认，从而让企业得以生存，并因此为千千万万的人创造就业机会，使其能过上安乐的生活。

如果你是“野心家”，那么销售这个职业将会给你一个零风险的创业机会：你不仅不需要投入资金，还会得到一份基本的生活保障——底薪，使你在获得生意前，能够维持生计。

你不需要建立庞大的运营体系，就能得到来自技术、生产、市场多方的支持，你只需要去寻找市场，发现生意机会，然后做生意赚钱，为自己赚得第一桶金。

你可以在赚钱的过程中，获得未来自己创业所需的经验。

如果你只想做一个打工的人，那么销售可以带给你较高的收入。如果你是成功的销售员，会得到高收入，并且收入多少可以由自己决定。

全方位的能力提升

通过做销售，你的能力可以得到全方位的提升。这些能力将帮助你在任何职业上获得成功。

你的心态变得积极而坚强，能坦然而对压力和挫折！

你建立了很好的市场感觉，能帮助公司创造利润！

你培养了良好的沟通和人际关系能力，能够与各种人相处，并说服和影响他们！

虽然销售是一个很好的职业，但是销售是一个成功者的职业。进入这个职业，就意味着你必须不断地突破自我、战胜困难，只有成为成功者，才能分享这个职业带给你的经济和能力方面的收益。

强烈的成功愿望与决心

你想要成为销售冠军，首先必须要有强烈的成为销售冠军的愿望，并愿意为此做出艰苦的努力。当然，冠军之路并不平坦，在你向目标努力的过程中，会遇到失败、遇到困难、遇到各种挑战。你必须承诺在任何情况下都不会退缩，都会坚持到底。就像迈克尔·乔丹所说的：“我可以接受失败，但我不能接受放弃。”

如果你没有成功的决心，或不相信自己能成功，只想试试看，那最好不要尝试，因为这不仅意味着你无法成为销售冠军，还意味着你的职业前景令人担忧。要知道，在销售行业里，没有失败者的位置，客户信赖成功者、企业雇用成功者、资金流向成功者，失败者或者终被淘汰，或者惨淡经营仅够糊口。与其这样，那还不如趁早选择其他职业。

现在，你真的确信想成为销售冠军吗？那就开始踏上我们的冠军之路吧！相信此书将成为你冠军之路的有力助手！



第一章

品牌服饰



随着人们物质和文化生活水平的进一步提高，上流社会对服饰的要求，对服饰所表现的社会地位、身份习惯及素质和修养都提出了更高的要求。既要华丽高贵，也要时尚舒适。服饰将来的发展道路与方向是将服饰与人融为一体，将人们那种特有的神秘的内在美，完完全全地表露无疑。

服饰其实是一种生活方式，是识别自己的一种渠道，是识别一个人的最好名片。与人接触的时候服饰是一种社交方式，最好的服饰一定是带着个人烙印的，最好的相逢是一个人和一个体现自我风格的品牌之间的最默契的相遇。

了解服装面料知识



点石成金

“专业的方是有品质的，独特的才是有价值的。”高端服饰品牌正因有独特的面料成分、精细的手工制作工艺，才彰显不同，因此，认识服饰面料的独特之处是奢侈服饰品牌销售员的必备知识。



知识长库

一、纤维分类

服装面料按照纤维分类可以分为天然纤维和化学纤维两种。

1. 天然纤维

天然纤维具体分为植物纤维、动物纤维和矿物纤维。

2. 化学纤维

化学纤维包括人造纤维和合成纤维。其中人造纤维如人造纤维素纤维、人造蛋白质纤维、人造无机纤维等；合成纤维如锦纶、晴纶、莱卡等。

二、面料三原组织

面料三原组织包括平纹组织、斜纹组织和缎纹组织。

- (1) 平纹组织。布面平整，布质耐磨，不易挂丝。
- (2) 斜纹组织。布面较松软，不耐磨。
- (3) 缎纹组织。布面松软，光泽好，不耐磨，易磨毛。

三、面料特性

不同面料有着不同的特性，奢侈服装品牌销售人员要了解常见面料的特性知识。

1. 麻纱

麻纱不是由麻纤维织成，而是用棉纤维通过纺织工艺处理织成的、具有麻织品风格的织物。一般布面平挺、滑爽而细洁、轻薄透凉，穿着不贴身，抗皱性优于麻织品，但缩水率较大，有网眼、提花、方格等。

2. 亚麻布

亚麻布是由亚麻纤维纺织而成。一般布面细洁、平整、挺括，手感柔软且富有弹性，具有穿着凉爽、透气性好、吸湿散热快、出汗不贴身的优点。

3. 苧麻织物

苧麻织物是由苧麻纤维纺织而成的面料，可分手工与机织两类。苧麻布透气性好，吸湿散热快，穿着爽挺透凉、不贴身。

4. 麻棉混纺

一般采用55%的麻与45%的棉，或麻棉各50%的比例进行混纺，外观上保持了麻织物独有的粗犷挺括的风格，又具有棉织物柔软的特性，改善了麻织品外观不够细洁、易起毛的缺点。

5. 毛麻人字呢

以50%的羊毛、50%的苧麻进行混纺，手感滑爽挺括，富有弹性。

6. 涤棉织品

涤棉织品常采用35%的棉与65%的涤棉混纺而成，既保持了涤纶纤维的特性，又具备了棉纤维的吸湿性强、易染色和穿着舒适透气的性能。

7. 卡其布

卡其布是斜纹布中的重要品种。表面斜纹细密，纹路笔直，质地紧密厚实，坚牢耐磨，平整挺括。织物密度大，在染色时染料不易渗透因而常摩擦之处易磨白，折边处易折断。

8. 绒布

棉布经拉绒处理，在织物表面出现一层蓬松的绒毛，这种布称绒布，由于这一