

Top Furniture Salesperson



中国家具

王牌销售

赵龙 著

三个阶梯 从导购成为销售冠军！

**吉盛伟邦、曲美、
金马凯旋隆重推荐！**

气象出版社

中国家具王牌销售

——三个阶梯从导购成为销售冠军

赵 龙 著

气象出版社

内 容 简 介

本书介绍了家具王牌销售的三个阶段;着重探讨了五步沟通法,教授怎样做到:一笑、二看、三听、四问、五赞;如何有效运用销售十计;怎么把握家具销售的六个关键时刻;面对“问题顾客”,怎样从其心理入手解决问题等。

在总结数十位导购人员经验,调查数百位消费者心理状况的基础上,作者从不同地域,不同人群,不同消费习惯入手,精辟地分析了消费者的心理动向以及导购与其沟通方式等。

本书既可作为导购人员的培训教材,也可作为广大导购人员的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

中国家具王牌销售——三个阶梯从导购成为销售冠军/赵龙著.
—北京:气象出版社,2007.5
ISBN 987-7-5029-4320-2

I. 中… II. 赵… III. 家具-市场营销学-中国-技术培训-教材
IV. F426.88

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 070789 号

出版者: 气象出版社	地 址: 北京市海淀区中关村南大街 46 号
网 址: http://cmp.cma.gov.cn	邮 编: 100081
E-mail: qxcbs@263.net	电 话: 总编室: 010-68407112
	发行部: 010-62175925
责任编辑: 李太宇 章澄昌	终 审: 朱文琴
封面设计: 张 野	
印刷者: 北京中新伟业印刷有限公司	
发行者: 气象出版社	
开 本: 720×960 1/16	印 张: 13.5 彩 插: 4 字 数: 200 千字
版 次: 2007 年 5 月第一版	2007 年 5 月第一次印刷
印 数: 1~5000	
定 价: 48.00 元	

本书如存在文字不清、漏印以及缺页、倒页、脱页等,请与本社发行部联系调换。



北京国富纵横管理咨询有限公司总裁，管理学博士，资深品牌营销专家，华中科技大学兼职教授、硕士生导师。中国策划院副院长，中国管理科学学会咨询委员会委员。

2000年荣获首届中国杰出营销人金鼎奖“杰出企划经理”。

2004年荣获“中国十大优秀策划师”。

国际管理咨询协会ICMCI在中国首批认证的国际注册管理咨询师。

在中国家具行业做过数百场报告与专业培训，被媒体誉为“行业最具影响力的专家”。

曾出任北京曲美家具、武汉金马凯旋家居集团、山东齐银集团、世纪百强、德力西集团、四川沱牌曲酒公司等多家企业的高级顾问。

参与主持过华日家具、四海家具、獐子岛渔业、谭木匠、广东美林地产、常熟千仞岗制衣、曲美家具、武汉金马凯旋家居集团、世纪百强、双叶家具、重庆长安汽车、广东乐华电子、华中电力集团、华鹤木门、江苏海澜集团、温州中捷集团、德仁集团、西安派德集团、华润涂料等企业咨询项目。

清华大学家具行业总裁高级培训班客座教授，中央电视台建材家具行业高峰论坛特邀嘉宾，深圳家协企业创新高峰论坛特邀嘉宾。

著有《名牌与市场竞争》、《家具广告的奥秘》、《简约曲美》、《情境终端》、《品牌成长战略》等专著，发表《中国家具行业发展十大趋势》、《差异化竞争战略》、《曲美，品牌动力新鲜解读》等40多篇论文。

我们相信，在家具行业——导购就是生产力！

我们关注，中国家具行业导购职业化教育！

我们帮助，向商场要利润的经销团队！

国富纵横书库

《家具广告的奥秘》

《品牌成长战略》

《简约曲美》

《情境终端》

《名牌与市场竞争》

《活动策划》

《策动》

联系方式

电话: 010-62380599, 62385458, 62384849

传真: 010-62024295

地址: 北京市朝阳区华严里40号楼7层

网址: www.allgf.com.cn

邮箱: allgf@allgf.com.cn guofuzongheng@sina.com

序

在这个供过于求的时代,营销受到了前所未有的重视。谁能在最短的时间内将最多的商品卖给客户,谁就具有最大的优势。在家具行业,最终担负着将商品变成货币最后一个环节重任的是导购人员。

如果说企业的销售系统是“发动机”,导购人员就是“活塞”,一次又一次地激发着顾客的消费欲望,最后赢得顾客并把家具送到他们家里。

导购的作用越来越大,提高导购的素质逐渐被人们所重视。在企业逐步加大对导购人员培训力度的同时,载有实战经验且能即学即用的导购教材却显得明显不足。国富纵横总裁赵龙博士以其在家具行业十多年的经验,总结了近10年来世界上顶尖销售高手的智慧、精华编写出的专为导购人员服务的此书,非常适时,非常必要。

赵龙博士的《中国家具王牌销售》对增加导购人员知识,提高其整体素质非常有帮助。此书深入浅出,通俗易懂,在故事中穿插理论,让读者在不知不觉中学到知识,非常适合导购人员的

吸收和消化。

我和赵龙博士是老朋友了。他能够真正地深入到家具行业中来,并且带着国富纵横这个团队立足于家具行业,认真地为家具行业服务,是非常难能可贵的。

知识改变命运,学习创造未来。我相信,本书一定能帮助导购人员不断完善和超越自我,不断创造导购传奇业绩。

中国家具协会流通委员会执行主席

吉盛伟邦家具集团董事长

2007年5月于上海

邹文龙

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。为此，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。看到一位服务小姐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,开始为他做咨询服务,并且一做就是七年。但是,在这漫漫七年中,我时时回想起这个端盘子姑娘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《中国家具王牌销售》能成为你通往销售明星之路的阶梯!

为了攀登这一销售“巅峰”,我们公司“王牌销售”课题组采

集中外家具销售经验的精髓,总结七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段——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,对销售全过程进行解剖,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。掌握他们,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

2007 年春于北京

这是一本值得每位导购人员,导购管理人员反复阅读,反复钻研的书。作者积多年行业实战经验和数十位导购高手的智慧写就的《中国家具王牌销售》,不仅开启了中国导购人员基础教育的先河,充满创造性,而且文章旁征博引,信息量大,可读性强,感性中蕴含理性,经验中蕴含科学,让你在阅读中感受科学的引导。

我相信此书在导购人员中的学习和传播必定能够让导购人员的素质和导购能力上一个新的台阶。

——曲美家具总裁 赵瑞海

对于渴望提升自身的素养,提高销售水平的导购人员来说,这是一本必读的书;对于期望完善企业的导购服务,提高销售业绩的家具企业来说,这是一本必备的行业教材。此书知识脉络清晰,案例结构严谨,把知识和案例进行了很好的结合。此书的编写人员是为金马凯旋集团进行了5年的企业咨询和导购培训的赵龙博士带领的精英团队。从服务业绩和培训效果两方面,我向行业同仁郑重推荐:成功的导购人员应必备《中国家具王牌销售》。

——金马凯旋集团董事长、总裁 肖铠旋



目 录

序

天使的翅膀

第一章 你适合卖家具吗? 第二章

——人人能当销售冠军! /1—



性格鲜果测试 /3

- ▶ 香蕉型:家具卖场的智慧果 /3
- ▶ 荔枝型:家具卖场的艺术家 /4
- ▶ 橘子型:家具卖场的阳光天使 /4
- ▶ 红苹果型:家具卖场的实干先锋 /4
- ▶ 芒果型:家具卖场的自信使者 /5
- ▶ 西瓜型:家具卖场的亲和使者 /5
- ▶ 紫葡萄型:家具卖场的乐天派 /5
- ▶ 樱桃型:家具卖场的感性精灵 /6
- ▶ 菠萝型:家具卖场的逻辑高手 /6



王牌销售必备性格与素养 /7

- ▶ 王牌销售职业性格 /8
- ▶ 王牌销售必备素养 /10



从导购成为王牌销售 /12

- ▶ “早起的鸟儿有虫吃” /12
- ▶ 贵在坚持 /13
- ▶ 每天进步“一点点” /14
- ▶ 笑容可以增加你的“面值” /15
- ▶ 热爱自己的职业 /15
- ▶ 成为王牌销售的三个阶梯 /16

第二章 行家销售才能打动顾客

——成为王牌销售的准备阶段 /19



死记硬背法,让你成为产品专家 /20

- ▶ 成为产品专家的三步法 /22



找准竞争对手,了解竞争对手 /25

- ▶ 判断是否是竞争对手的主要因素 /25
- ▶ 了解竞争对手的情况 /26
- ▶ 获得竞争对手资料的方法 /27



如何面对顾客的比较 /28

- ▶ 主动比较,突出优势 /28
- ▶ 人无我有,强调独特 /29

- ▶ 以情动人法 /29
- ▶ 如何通过与非竞争对手比较促进销售 /31

第三章 让顾客跟着你走 ——成为王牌销售的加强阶段 /35

洞察顾客心理,按下消费“按钮” /36

- ▶ “三怕三想”,揭开顾客购买家具的心态 /37
- ▶ 顾客心理大盘点 /39
- ▶ 顾客需要什么就卖给他什么 /44
- ▶ 最佳目标:瞄准两个高峰人群 /46

三位五步沟通法——巧妙接近顾客 /51

- ▶ 沟通入位法

五步沟通 一笑\二看\三听\四问\五赞 /51

- ▶ 沟通体位法

30秒 你给顾客留下什么 /53

- ▶ 沟通定位法

角色定位 永远站在顾客一边 /57

- ▶ 第一步:微笑 让她增加你的“面值” /59
- ▶ 第二步:聆听 找准顾客需求的航标 /62
- ▶ 第三步:发问 使人欲罢不能的沟通利器 /63
- ▶ 第四步:赞美 打开顾客心扉的金钥匙 /67
- ▶ 第五步:细节 触动顾客内心的冲击波 /69



销售十计——轻松赢得顾客 /72

► 第一计：低位介入计

“傻”一点，让顾客更满足 /72

► 第二计：田忌赛马计

“比较优势”取胜法，你学会了吗？ /74

► 第三计：小锤击球计

百折不挠，撞响顾客心中的铁球 /77

► 第四计：顾客拍板计

“上帝”的决定才是真的决定 /81

► 第五计：重拳出击计

顾客徘徊“一声吼”，该出口时就出口 /83

► 第六计：借势推销计

波音 747，你听说过吗？ /86

► 第七计：姓名拉近计

明天的明天，你还能记住多少顾客的名字？ /88

► 第八计：富矿挖掘计

销售 250 原则，轻松获得 250 倍的财富 /90

► 第九计：见风使舵计

把握时机促成交易 /92

► 第十计：价格拆分计

$100000 = 5 = 1 + 1 + 1 + 1 + 1$ ，我不是在做梦吧 /95

第四章 给成功做加法

——成为王牌销售的终极阶段 /99



“6-1=0”

——家具销售关键时刻一个也不能少 /100

- ▶ 最简单的事往往是最难做的事

家具销售关键时刻一：顾客经过店门的那一刻 /101

- ▶ 站着不动永远赚不到钱

家具销售关键时刻二：恰当接近顾客，了解顾客需求 /104

- ▶ 三天后顾客还记得你吗？

家具销售关键时刻三：把握顾客逗留时刻，让他记住你 /108

- ▶ 别当“糊涂的鳄鱼”

家具销售关键时刻四：顾客重复认知时刻 /111

- ▶ 一片鹅毛的“力量”

家具销售关键时刻五：把握成交前的一分钟，促成交易 /116

- ▶ 一个详细的记录+三个有效的电话=二十五笔交易

家具销售关键时刻六：推销在成交之后 /118



如何面对突发难题，销售冠军化险为夷 /124

- ▶ 顾客挑出产品毛病 /124

- ▶ “问题顾客”捣乱 /127

- ▶ 顾客对家具款式和颜色提不起兴趣 /141

- ▶ 顾客觉得价格高 /143



环境转换:商场销售与专卖店销售 /150

- ▶ 商场顾客 PK 专卖店顾客 /150
- ▶ 商场“三板斧”VS 专卖店“三要诀” /153
- ▶ 导购就是企业形象代言人 /156

第五章 知识有“库存”,销售无库存

——你必须知道的家具知识 /161



家具基础知识,你的立足之本 /162

- ▶ 熟知家具的种类 /162
- ▶ 熟知每种木材的特点 /172
- ▶ 熟知不同家具的保养方法 /176



注重家具摆放,练好“杀手锏” /182

- ▶ 家具卖场摆放 /182
- ▶ 家具室内摆放 /183
- ▶ 家具摆放风水要点 /186



提升家居品位,打出“组合拳” /190

- ▶ 熟知家具风格 /190
- ▶ 了解色彩搭配 /197