

▼
30天变身销售高手!

家居建材 门店店员实战手册

■ 圣象管理学院院长 崔学良 著



简单高效的培训读本——老板送给一线店员的最佳礼品

1天1个
实战场景

+

1天1种
提升方法

+

1天3道
问题解答

=

销售高手

广东经济出版社
广东出版集团

家居建材 门店店员实战手册

■ 圣象管理学院院长 崔学良 著

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

家居建材门店店员实战手册 / 崔学良著. —广州: 广东经济出版社, 2011. 7

ISBN 978-7-5454-0755-6

I. ①家… II. ①崔… III. ①建筑材料—商店—商业经营—手册

IV. ①F717.5-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第053166号

出版	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)
发行	
经销	广东省出版集团图书发行有限公司
印刷	北京雁林吉兆印刷有限公司 (北京市密云县十里堡镇红光村47号)
开本	787毫米×1092毫米 1/16
印张	12.25
字数	125 000
版次	2011年7月第1版
印次	2011年7月第1次
书号	ISBN 978-7-5454-0755-6
定价	32.00元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻版必究 •

序

中国家居建材行业经过 20 余年的发展，在研发、制造、渠道管理和品牌营销方面，取得了长足的发展，但在终端销售技能及系统化、专业化管理方面仍在不断摸索前进当中。虽然部分的优秀企业已经取得了一定成绩，但系统提升整个行业的终端营销和管理仍迫在眉睫。

纵观整个家居建材行业，在产品高度同质化的发展模式下，在缺乏产品创新、品牌创新的大环境下，企业正在寻求突破的方式。如何进行营销创新，终端制胜？如何通过系统化管理，提升服务意识与销售技巧？崔学良院长的这本《家居建材门店店员实战手册》将会告诉我们答案。本书从传统的销售模式与销售技巧中跳了出来，让提升服务意识和销售能力成为终端制胜的核心。本书是一本关于导购销售技巧的书籍，与很多类似的理论性书籍不同，它从导购销售的最常见问题入手，逐渐深入，理论结合实战，让每一位导购能够从中学习实战的方法和技巧，同时也为企业管理者提供了一套系统的销售管理方法，不失为企业内训和导购技巧提升的好教材。

圣象集团作为国内最知名的家居建材企业之一，一直非常重视培训工作，而崔学良先生作为圣象管理学院的院长，长年奋斗在家

居建材行业培训的第一线，言传身教，不断总结与探索，将丰富宝贵的实践经验凝结成书，奉献给家居建材行业的管理人士和终端的销售人员。希望本书能够为家居建材行业的管理人员提供思路，为广大战斗在一线的销售人员带来最实际的帮助。

搜房网家居集团华东区总经理 李秀秀

目 录

第一章 准备好才能销售好 1

一、你真的很重要 3

□情景再现：小李适不适合当店员 3

□方法解析：只有你才能重视自己 4

二、店员应该学些什么 6

□情景再现：五年，店员到店长的华丽变身 6

□方法解析：学习一生、受用一生 7

三、打造购物的情境比大声吆喝重要 11

□情景再现：喊也没用 11

□方法解析：营造舒适的购物环境 12

□经典案例：去了宜家，让人想家 13

第二章 如何迎接顾客 15

一、顾客喜欢什么样的欢迎方式 17

□情景再现：您为什么选竹地板 17

□方法解析：常见的迎客方式 19

二、什么时机开场最融洽 22

目

录

☐ 情景再现：需要帮忙时请叫我 22

☐ 方法解析：看准时机再出击 23

☐ 知识链接：消费者行为学 26

三、用好卖点开场的方式 28

☐ 情景再现：我们的窗帘防紫外线 28

☐ 方法解析：用卖点开场 29

四、让顾客多停留一会儿 32

☐ 情景再现：李龙留住顾客的几个小动作 32

☐ 方法解析：用心才能留住顾客 34

五、正确引导顾客 36

☐ 情景再现：我再到对面看看 36

☐ 方法解析：以流程引导顾客 38

☐ 实战练习：拟定一份门店销售流程 40

第三章 我们的顾客都在想什么 41

一、顾客购买家居建材关注什么 43

☐ 情景再现：我随便看看 43

☐ 方法解析：购买家居建材产品的关注点 44

☐ 经典案例：生活家地板——诠释文化与艺术 47

☐ 知识链接：“巴洛克”的含义 49

二、挖掘顾客对产品功能的需求 49

☐ 情景再现：您只说对了一点 49

□方法解析：挖掘功能需求	52
三、怎样关注顾客需求层面	57
□情景再现：只买贵的，不买对的	57
□方法解析：顾客购买家居建材产品的五个需求层面	58
□经典案例：汤臣一品打造“高贵豪宅”	61
四、破解顾客对价格的敏感度	63
□情景再现：价格怎么这么贵	63
□方法解析：分析顾客再谈价格	65
五、分析顾客的购买可能	67
□情景再现：谁会购买我的产品	67
□方法解析：不同类型顾客的不同对策	69
六、洞察需求迅速识别同行	77
□情景再现：同行未必是冤家	77
□方法解析：识别同行的技巧	79
第四章 顾客凭什么相信你	81
一、顾客更加愿意相信什么样的店员	83
□情景再现：地板销售的最大一单	83
□方法解析：构建新型的客情关系	85
二、树立专业的销售形象	86
□情景再现：销售人员就一定要“话”多吗	86
□方法解析：引导顾客实现销售	87

☐经验分享：混搭装修风格的另类理解 91

三、怎样拉近与顾客之间的距离 92

☐情景再现：搞清关系不做错误判断 92

☐方法解析：与顾客拉近关系的几种方式 94

☐知识链接：“同理心”的具体含义 96

四、打消顾客的购买疑虑 97

☐情景再现：你的瓷砖是不是有问题 97

☐方法解析：及时解决顾客疑虑 99

第五章 这样推荐产品就对了 103

一、家居建材产品介绍的四步法 105

☐情景再现：四步销售涂料真顺畅 105

☐方法解析：用四步法销售建材 107

二、营造产品的价值气场 110

☐情景再现：门店里的“神奇”咖啡吧 110

☐方法解析：让产品有价值气场 111

三、塑造产品本身的价值 113

☐情景再现：这套床上用品真的很值 113

☐方法解析：如何塑造产品的价值 116

四、不要用专业的销售话术 121

☐情景再现：你能再解释一遍吗 121

☐方法解析：灵活运用销售术语 123

五、学会运用 FABE 法则和知识卡 125

□情景再现：我们的产品就是好 125

□方法解析：熟练运用 FABE 法则与产品知识卡 127

六、巧用色彩搭配工具 130

□情景再现：多乐士门店里面的“老中医” 130

□方法解析：掌握家居色彩搭配的基本原理 131

第六章 有异议才会有成交 135

一、正确认识顾客的异议 137

□情景再现：我不喜欢你们的家具 137

□方法解析：正确认识顾客的异议 139

二、家居建材顾客常见的异议 142

□情景再现：设计师的疑惑 142

□方法解析：及时处理客户异议 144

三、捕捉顾客的成交信号 150

□情景再现：听懂顾客的“话外音” 150

□方法解析：顾客成交的十个信号 151

四、店员要主动提出成交 154

□情景再现：请问刷卡还是交现金 154

□方法解析：学会灵活帮顾客作决定 155

第七章 如何管理和维护顾客关系 159

一、巧妙地留下顾客的联系方式 161

□情景再现：明天我带老婆看看再买 161

□方法解析：搜集顾客信息的途径 162

二、全面了解顾客信息 165

□情景再现：一张VIP登记表 165

□方法解析：知己知彼，百战百胜 167

三、如何接听顾客的电话 173

□情景再现：一个投诉电话 173

□方法解析：门店接听电话的四个规律和十项
注意 175

四、如何给顾客打电话 178

□情景再现：在门店给顾客打电话 178

□方法解析：做好准备再打电话 179

第一章 准备好才能销售好

一、你真的很重要

情 景 再 现

小李适不适合当店员

每当小李热情地向小区顾客推销建材产品时，顾客总是不买他的账，不是对小李的推销不屑一顾，就是冷言冷语中表现出排斥和反感。小李也因此吃了不少“闭门羹”。其实，小李在建材门店做店员已经有一年的时间了，但在与顾客的沟通交流上，总是感到畏惧和胆怯，尤其抵触去小区扫楼。每次扫楼对小李来说都是一次精神折磨。虽然小李很热情地介绍产品，但经常被顾客拒绝。在遭受到无数次的拒绝和打击之后，小李甚至开始怀疑自己是否真的适合做建材行业的销售人员……

如果你是小李，在销售过程中经常遇到这样被拒绝的情形，你将怎样调整自己的心态？



常见问题

- ◇店员不知道如何建立信心
- ◇店员对自己的定位不清晰
- ◇店员遇到挫折容易产生放弃心理

方法解析：只有你才能重视自己

树立正确的职业目标

“没有目标的人，总是在为有目标的人工作”，当我们确定了一个正确的、适合自身发展的人生目标时，就要通过不懈的努力去追求，付诸实现。

很多人说店面销售就是简单的体力劳动，这恰恰说明很多人对家居建材行业的销售工作存在理解的误区。店面的销售工作是人与人不断沟通的过程，店员与顾客双方从存在诸多异议，到最后能够达成一致，实现产品交易，处处需要沟通。这不仅仅需要销售技巧，更需要对销售工作的热爱和销售的智慧。有人说：“读万卷书，不如行万里路；行万里路，不如阅人无数。”而销售恰恰就是需要阅人无数的一份工作。店面人员要学会与不同性格、不同价值需求的人打交道，这个过程就是店员不断展示自己的热情和智慧的过程。

心态比销售技巧更重要

家居建材行业的销售是一个非常具有挑战性的工作。在销售旺季，我们要通过不断努力，提升我们的销售业绩；在销售淡季，更需要我们通过不断寻求创新的方式、方法，来吸引更多的顾客，购买我们的产品。

在工作的过程中，我们难免会被误解，甚至被顾客刁难。当面

对顾客的各种要求时，我们更要用耐心、热心和恒心来帮助顾客解决问题，无论面对什么样的挑战，我们一定要坚定自己的目标，始终不放弃。有人说“销售工作就是利用别人的时间、金钱，来实现我们的目标”，而我们的目标就是要在人生的路途上实现我们的价值。

家居建材的销售行业并不是卑微的行业，它只不过是社会分工的不同而已。有很多初入这类行业的人员，就是因为不能够做好自我定位，总觉得自己比别人低三等，所以造成严重的自卑心，无法用正常的心态来完成销售的动作，导致销售行为变形。

甚至某些人认为这类行业就必须卑躬屈膝，对顾客的要求唯唯诺诺，结果很多企业丧失自己的原则底线，处处被顾客牵着鼻子走。失去了原则，丢失了形象，这样当然就留不住客户。

通往成功的路上，要有正确的方法

通往成功的道路有千万条，无论你选择哪一条，目的地只有一个，那就是成功。但是在选择通往成功的道路上，我们一定要掌握方法和技巧。而学习是销售人员提升自我能力的最有效手段。

从我们来到这个世界的第一天起，就必须学习，学习正是我们永远不变的主题。在激烈的市场竞争中，如果我们的学习能力足够强，就能在这个社会上有竞争的优势；反之，如果学习能力很差，那么竞争优势就不明显。不进则退，甚至进得慢就是在退步。

那么在工作过程中，我们究竟应该如何去学习呢？

首先，我们要向有经验的同事学习，学习他们如何销售，并且要能够快速复制同事的成功经验，为自己所用。其次，可以向行业内的知名老师学习，学习他们比较系统的销售方法和技巧。再次，我们也可以到职业院校学习，通过专业、系统地学习，来提升自己的综合能力。但是，最重要的学习还是来自于我们自身，这就需要我们在学习有不断地总结和提升能力。通过学习过程中的记录和总结，及时地复习整理，并在他人经验的基础上，加以提炼和升华，最终转化为我们的核心竞争优势。

二、店员应该学些什么

情景再现

五年，店员到店长的华丽变身

王凯在门店工作的五年期间，取得了巨大的进步。工作上，王凯努力提高业务能力；业余时间，他还学习了市场营销方面的课程，并获得了本科学位。

回顾五年的时光，王凯感慨道：“我是在不断地学习中实现了自己的职业理想。”

王凯刚开始做店员时，一看到有顾客进门就心里发毛，不知道