

张秀云 著

金牌导购提升教程



快速掌握全面的商品销售知识和技巧
迅速成为团队中的销售冠军

ACE
PURCHASING
GUIDE
WORKBOOK



中华工商联合出版社

ACE PURCHASING
GUIDE WORKBOOK

王牌 导购

应该这样做



张秀云 著



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

王牌导购应该这样做 / 张秀云著. —北京: 中华
工商联合出版社, 2011.8
ISBN 978-7-5158-0032-5

I. ①王… II. ①张… III. ①销售—方法 IV.
①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 170642 号

王牌导购应该这样做

作 者: 张秀云

选题策划: 卢 俊

责任编辑: 卢 俊 效慧辉

装帧设计: 树装帧

责任审读: 郭敬梅

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2011 年 12 月第 1 版

印 次: 2011 年 12 月第 1 次印刷

开 本: 710mm×1020mm 1/16

字 数: 250 千字

印 张: 16.5

书 号: ISBN 978-7-5158-0032-5

定 价: 32.00 元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19—20 层, 100044

http: //www.chgslcbs.cn

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题, 请与印
务部联系。

联系电话: 010-58302915



每个顾客都希望能购买到物美价廉、货真价实、称心如意的商品。作为导购员，你不但是企业的销售代表、服务大使，还是顾客的消费顾问；你身兼多种角色，每一种角色都需要你尽可能地扩大知识面。

首先，你应该是驾驭商品的能手，对你所销售的商品的质量、性能、结构、特点、利益、使用注意事项等各方面都需要有深刻的认识。

仅仅掌握自身商品的知识是不够的，因为顾客会把你的商品和同类商品进行比较，你只有说服顾客，让顾客认识到你的商品的确比别的商品更好，更适合他，顾客才可能“取你而舍他”。为此，除了对自身商品了如指掌外，你还必须充分了解竞争商品的相关知识。

除了对商品满意之外，交易还必须满足一定的条件才能发生，比如价格，比如付款方式，比如服务，等等。所有这一切与买卖相关的知识，都应该纳入你的知识体系范畴。为此，你必须熟悉市场营销的相关知识，了解企业的经营政策和业务流程。

此外，为了促使交易的尽快达成，提升你的销售业绩，你还需要掌握心理学、商品陈列学、推销学、谈判学等有关知识，不断充实自我，以便更好地为顾客服务，让顾客乘兴而来，购物后满意而归。

知识需要日积月累，想要在短时间内获得你必须

具备的所有知识是很困难的。没有一个人能够在一夜之间成为一名令人仰望的专家。但是，只要你能够持之以恒，能够抱着坚持学习的态度与精神，你就能够成为让企业放心的资深销售代表、让顾客满意的资深消费顾问！



前 言

第一部分 自我包装——成功销售商品的前提

第1章 明确定位与职责 / 3

1. 定位好你的角色 / 3
2. 明确你的服务对象 / 4
3. 了解你的工作职责 / 4
4. 看看你能从中获得什么 / 5

第2章 服务意识比技巧更重要 / 9

1. 为什么要为顾客服务 / 9
2. 服务应该是自觉自愿的 / 10
3. 满足顾客的需要最重要 / 11

第3章 精心塑造职业化形象 / 13

1. 仪容：打造完美的第一印象 / 13
2. 着装：做一个端庄大方的导购员 / 23
3. 举止：做一个有气质的导购员 / 27

第4章 伶牙俐齿不等同于沟通 / 35

1. 尊重顾客，讲求礼貌 / 35
2. 对准频道，说顾客爱听的话 / 41

3. 话不在多而在精 / 47
4. 微笑的魅力 / 52
5. 身体也会说话 / 56

第二部分 轻松销售——WEISS 快速成交法

第 5 章 Welcome——迎接顾客 / 63

1. 等待顾客上门 / 63
2. 欢迎顾客的到来 / 67
3. 适当地寒暄 / 71
4. 适时接近顾客 / 75
5. 尊重顾客的安全地带 / 81
6. 给顾客一份安全感 / 81
7. 记住顾客的名字 / 83
8. 注意顾客的情绪 / 84
9. 不要吝啬你的赞美 / 85

第 6 章 Explore——寻找需求 / 89

1. 望：找出顾客的秘密 / 89
2. 问：诱导顾客说话 / 96
3. 闻：拉近与顾客的关系 / 99
4. 切：根据信息下判断 / 104

第 7 章 Introduce——介绍商品 / 107

1. 特性→优点→利益 / 107
2. 紧紧抓住顾客的喜好 / 113
3. 有序推荐商品 / 115
4. 千万不要欺骗顾客 / 116
5. 让你的商品生动起来 / 120
6. 激发顾客的想象力 / 125
7. 善于提示 / 126



第 8 章 Satisfy——说服顾客 / 129

1. 异议并不可怕 / 129
2. 找出真正的异议 / 131
3. 产生异议时正确的态度 / 133
4. 选择恰当的时机 / 137
5. 以咨询专家的角度 / 139
6. 运用正确的处理方法 / 140
7. 如何处理价格异议 / 147
8. 建立你的顾客异议资料库 / 151

第 9 章 Strike a bargain——成交 / 153

1. 没有促成就没有交易 / 153
2. 扫除成交的心理障碍 / 154
3. 捕捉顾客的成交时机 / 155
4. 及时主动地建议成交 / 159
5. 巧妙地讨价还价 / 163
6. 射好“临门一脚” / 171
7. 别忘了连带销售 / 178
8. 终结销售“四步曲” / 181

第三部分 出色管理——销售在无形之中

第 10 章 读懂顾客——掌握顾客的秘密 / 189

1. 经常尝试换位思考 / 189
2. 迎合不同人群的购物风格 / 193
3. 区别对待不同性格的顾客 / 202
4. 复数顾客的应对技巧 / 206
5. 找出顾客的兴奋点 / 209

第 11 章 卖场维护——管好你的一亩三分地 / 213

1. 干净、整洁的销售现场 / 213

2. 搭建你的防盗网络 / 218

第 12 章 陈列与包装——给顾客一道美丽的风景线 / 213

1. 让钻石在阳光下闪耀 / 223

2. 精心布置你的风景线 / 225

3. 营造卖场气氛 / 238

第 13 章 化解上帝之怒——妥善处理顾客投诉与不满 / 24

1. 正确处理退换货 / 241

2. 妥善处理顾客投诉 / 244

第一部分

PART

1

自我包装

成功销售商品的前提

ACE PURCHASING
GUIDE WORKBOOK



第 1 章 明确定位与职责

现在，你的履历上已经注明了你的职业——导购员！什么是导购员？就是企业商品的销售人员，就是负责把你的商品推介给顾客、播撒美好生活理念的使者。

1

定位好你的角色

在职业的划分上，导购员也属于销售人员的范畴。当然，同众多上门推销的人员不一样，导购员更多的是属于“坐堂”销售，即在你负责的卖场内，接待顾客，服务顾客，销售你的商品。

换句话说，导购员就是连接商家销售活动与顾客购买活动的“桥梁”。一方面，商家需要将其商品推介给有特定需求的顾客；另一方面，顾客需要将他们的特定需求反馈给能满足其需求的商家。

2

明确你的服务对象

从上面的分析中，我们可以看出，导购员的服务对象有两个：一是企业，二是顾客。所以，你原本应该从企业和顾客两个服务对象中都领取报酬，只是目前顾客还没领会到这一点。但实际上，从另外一个方面来说，顾客也并不是没有给你提供报酬，只是其支付报酬的方式不同而已，因为，只要他购买了你所推荐的商品，企业就会给你相应的奖励——奖金或销售提成。

3

了解你的工作职责

只有明确自己的工作职责，你才能更好地为企业、顾客服务，继而提升你的销售业绩。导购员最主要的工作职责就是销售商品，但销售并不是一个简单的工作。为了完成这个主要的工作职责，你起码要做好以下的工作：

- 了解企业的经营理念、企业文化以及所销售商品的特点。
- 学习并掌握一定的销售礼仪与技巧。
- 做好卖场陈列以及安全维护等方面的工作，保持商品与促销用品的摆放整齐、清洁有序。保持良好的服务心态，创造舒适的购物环境，积极热情地接待顾客，向顾客推荐商品，并帮助其做出恰当的选择。
- 运用各种销售技巧，营造顾客在卖场的参与气氛，提高顾客的购买愿望，提升卖场的营业额。
- 通过你的服务，向顾客展示良好的企业形象，提高企业及品牌的知名度。
- 及时妥善地处理顾客的抱怨，收集顾客对商品和卖场的意见、建议和期



望，并将信息反馈给企业，以帮助企业改善经营策略及服务水平。

● 收集竞争对手的产品、价格、市场等方面的活动信息，并将信息反馈给企业，为企业的经营决策提供参考。

● 按照规定完成每日、周、月的报表等填写工作，并及时上交主管。

● 遵守企业的各项管理规定，切实履行企业的各项经营策略，出色地完成上司交代的各项工作。

4

看看你能从中获得什么

日本推销之神原一平说过：销售是一项报酬很高的艰难工作，也是一项报酬很低的轻松工作。要知道，这里的报酬不单单是指金钱方面的报酬，销售所能给你带来的是全方位的。

自由

我们经常能听到朋友们发出这样的牢骚：“这种工作太机械化了，太没意思了，要不是为了生活，我早就辞职了。”在这种时候，你应该感到很荣幸，因为你所从事的销售工作是一份可以自由地做你自己的工作。你可以做你自己想做的事并凭着足智多谋的能力、坚忍不拔的精神，为自己赢得事业的成功。

在销售过程中，你可以与顾客寒暄、谈心，也可以与顾客谈论新闻、天气、孩子、时尚、球赛等话题。这种一边工作一边聊天的好事，还有从事什么其他工作可以做到的呢？

作为导购员，你的自由还在于你拥有弹性的工作时间。你可能会失去许多在节假日与家人团聚的时间，但由于导购员更多的是实行轮班工作制，你会拥有更多属于自己的时间。

此外，销售的自由还在于：所有的决定都取决于你自己，一切操纵在你手

里。经由自己的选择，你得以成就自我：你可以成为一个最高收入的辛勤工作者，也可以成为一个最低收入的轻松工作者。

你总不会告诉我说你不喜欢自由吧？

有趣

销售工作是新鲜而有趣的。要知道，在这个世界上，有多少人为了生计而乏味地工作着。

大家都说从事 IT 行业的人收入高，可是又有谁知道他们的痛苦呢？你是愿意成天对着机器说话，还是愿意与各种不同的人打交道，随时随地都保持有新鲜的感觉呢？

作为导购员，由于行业的特点，你每天都会面对众多不同的顾客。这可以使你比其他行业和职位的工作者有更多的机会接触到各种各样的人并与他们交流。

此外，你还经常有机会接触到各种各样的新产品，接触到许多新鲜事物，最先掌握潮流资讯。这能让你的生活永远保持新鲜，走在他人的前面。

成就感

销售能赋予你极强的成就感。当你想到或者看到你的顾客因为购买了你的商品或服务而得到满足时，你会感到无比得荣耀：是我帮助他们享受到了生活的美好！

作为导购员，你的直接服务对象就是顾客。你的工作就是用你的商品、你的服务去满足他们的需求。当你帮助顾客寻找、了解产品，让其需求得到满足，这一过程实际上就是一种帮助他人、实现自我价值的最好体现。经常能帮助他人、使他人受益的工作，其实是最快乐的工作。

挑战性

销售，几乎每天都有挑战。这是其他工作所无法具备的。这些挑战，无时无刻不在鼓舞着你奋勇向前，充满激情。销售有很多未知的惊喜，在日落之前，你



未必能肯定今天就没有机会了；你也绝对不知道哪一天会有什么机会、什么时候会赢得新顾客。

对销售人员来说，每一天都是新挑战，每天都有新体验。我们也许会在一天二十四小时内，从最高点的兴奋满足跌进最低点的失望气馁，然后再蹒跚地在第二天又爬回原来的高峰。

你不觉得这样很刺激吗？一个优秀的导购员应该在每天清晨告诉自己：挑战是令人兴奋的、好玩的！并且热切地期待它！告诉你自己，你要像中蛊般地享受挑战所赋予的一切！如果你想比一般业绩再好一点，那么就必须这么做；如果你渴望做得最好登上高峰，那么就更要这样鼓舞自己。成为销售冠军的最短捷径，就是直接地迎向挑战，将它们各个击破。

风险极小

作为导购员，你没有资金的投入，就不用担心资本积压，生意亏空；最大的损失也不过是收入微薄一些而已。你所需要花费的只是时间和精力，用心学习产品知识与磨炼专业技巧。这样，你很快就具备更强的挣钱能力了。

而且，由于你是站在销售的最前线，对于零售流程相当熟悉，所以在将来，如果你打算创业，那么你就完全可以利用自己的工作经验开店当老板。以你丰富的经验以及你所拥有的客户资源，你做生意至少会比别人降低 80% 的风险。

