

 门店管家™ 实战培训

好心态决定好业绩 成交一定有技巧

快乐成交

王延广 著

金牌导购必上的一堂课

广东经济出版社
广东 广州



好心态决定好业绩 成交一定有技巧

快乐成交

王延广 著

金牌导购必上的一堂课

图书在版编目 (CIP) 数据

快乐成交：金牌导购必上的一堂课/王延广著. —广州：广东经济出版社，2011.1

ISBN 978-7-5454-0665-8

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

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第233386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	10.75
字数	100 000
版次	2011年2月第1版
印次	2011年2月第1次
书号	ISBN 978-7-5454-0665-8
定价	25.00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 •

»»序言

快乐销售，真的能成功！

我相信每个导购都有这样一个愿望：每天都能做成很多交易，每月都能业绩倍增，每年都能赚很多钱……但愿望是美好的，现实是残酷的。在具体的工作中，导购会遇到各种各样的问题，比如顾客不买账、收入没保障、工作不稳定、求人没面子。有些导购看不起自己的工作，在朋友、亲属面前，总习惯拿“营销顾问”、“高级营销代表”之类的头衔来粉饰自己。长此以往，他们只会越来越反感导购工作，直至最后放弃。

在零售终端我发现，有些导购在工作中总是抱怨这抱怨那，当一天和尚撞一天钟，工作丝毫没有起色。有时他们还把责任推到产品上，于是想方设法跳槽，只可惜跳到别处没几天，又出现了这样那样的问题。其实他们最需要改变的不是工作环境，而是工作心态。没有一个正确的、积极乐观的工作心态，销售只会失败。一件事情成功与否，很大程度上取决于你的心态。如果你具备快乐、积极的心态，你的工作就成功了一半；如果你整天抱怨或消沉，成功的几率就会大大

降低。最常见的情形是“今天不努力工作，明天努力找工作”。

还有些导购虽然工作积极，却不懂得销售技巧，面对顾客一次次的拒绝，变得越来越不自信，到最后只能转行了，这类人同样无法成为金牌导购。做导购，要懂得随机应变，要有一定的销售技巧，碰壁就死绝对不行。

想要成功销售，就要提倡快乐成交，在工作中保持快乐的心态，还要有成功的销售技巧。这样才能快快乐乐地工作、轻轻松松地成交。

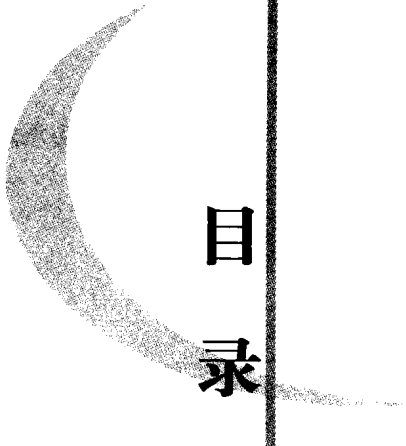
俗话说得好：“三百六十行，行行出状元。”转变你的心态，每天都快快乐乐去工作，对每一个进店的顾客都微笑服务、笑脸迎送。再加上销售技巧方面的学习和提升，你的销售业绩不仅可以以几何级数增长，领导对你的信任和好感也会与日俱增。相信不久你就能成为一名金牌导购，甚至还可以做到区域经理，乃至公司高级管理者。

如何改变工作心态，应该掌握哪些销售技巧，在本书中我会逐一为大家分析。

真心希望本书能帮助你轻松面对销售中的困境，尽快成长为金牌导购、顶尖店长，并祝愿越来越多的导购早日走上快乐成交的销售道路。

在本书编写过程中，笔者得到了很多人的帮助，在此表示衷心的感谢！书中如有不妥之处，敬请读者批评指正！

王延广



目录

序 言

第一章 为什么要快乐成交

- 导购的忧虑 / 3
 - 工作没保障 / 4
 - 求人没面子 / 6
 - 害怕被拒绝 / 8
- 顾客买的是“感觉” / 12
 - 逃避痛苦 / 12
 - 追求快乐 / 13
 - 享受服务 / 15
- 快乐成交高于一切 / 18

第二章 什么是快乐成交

- 快乐成交自我：自己才是最重要的顾客 / 23
 - 将“销售”推销给自己 / 24
 - 一切问题都是自己的问题 / 31

快乐成交顾客：把话说出去，把钱拿回来 / 34

爱自己的产品 / 34

在问题中快乐成交 / 35

第三章 快乐成交的必备条件**“变态” / 41**

积极向上 / 41

勤奋好学 / 44

持之以恒 / 46

不断付出 / 48

心怀感恩 / 50

“不要脸” / 51**第四章 相信就能看见****我是产品销售的高手 / 59****我是产品介绍的专家 / 61****我是解决问题的高手 / 63**

发现问题 / 65

放大问题 / 65

解决问题 / 66

我敢于要求顾客成交 / 67

求对人 / 69

求得具体，强调成交对顾客有好处 / 73

求得坚定，不断地要求 / 75

第五章 快乐成交三要诀

快——争分夺秒，创造奇迹 / 79

鼓励亲身体验 / 79

导购该有的悟性 / 81

准——瞄准靶心，一剑封喉 / 84

吃透产品 / 85

吃透顾客 / 86

吃透销售话术 / 86

狠——化解异议，成交大单 / 88

拉近与顾客的距离 / 88

注重附加销售 / 90

第六章 快乐成交四部曲

开场的技巧 / 97

“追风逐流” / 97

“独一无二” / 98

“千载难逢” / 99

“与众不同” / 100

“名列前茅” / 101

“情感故事” / 101

留住顾客，了解需求 / 103

打开心扉，留住顾客 / 103

按下“心动按钮” / 105

找到“需求缺口” / 107

介绍产品，塑造产品价值 / 110

卖什么就说什么好 / 110

把坏处说透 / 111

把好处说够 / 112

快乐成交的方法 / 113

逼单成交法 / 113

赞美成交法 / 114

主动成交法 / 116

机会成交法 / 117

第七章 如何处理顾客的异议

辨别异议，对症下药 / 121

尊重顾客的选择 / 121

先处理顾客心情，再处理顾客异议 / 122

价格异议 / 124

高手过招，见招拆招 / 126

说“啊！” / 126

欲擒故纵 / 128

二择一 / 129

断后路 / 130

第八章 如何达到快乐成交的最高境界

配合成交 / 135

迎宾和导购之间的配合成交 / 136

导购和导购之间的配合成交 / 139

导购和经理之间的配合成交 / 141

让新顾客变成老顾客 / 143

如何送客 / 143

争取让顾客再次光顾 / 146

让顾客愿做转介绍 / 146

后 记 / 148

为什么要快乐成交

- ◆ 导购的忧虑
- ◆ 顾客买的是“感觉”
- ◆ 快乐成交高于一切

导购的忧虑

现代社会发展越来越快，人们对物质生活的要求越来越高，由此带来的生活和工作压力也越来越大，尤其像导购这样的职业，业绩决定一切，有没有业绩以及业绩的高低决定着你能过一种什么样的生活。因此，导购之间的生活质量会有很大的差距，金牌导购可以有豪宅豪车，而普通导购只能勉强维持生计甚至是入不敷出。很多人会说，金牌导购之所以成功是因为他们的提成高、社交广、产品品牌好。其实这些都不是真正的理由，真正的理由只有一个，那就是金牌导购都在享受销售的过程，都在快乐成交，而普通导购却一直处于情绪低落的混沌状态。

普通导购虽然每天也有成交，但是他们并不快乐，面对顾客的拒绝，面对业绩的持续低迷，他们变得越来越不自信，越来越厌恶自己的工作。长此以往，还会看不起自己的工作，甚至导致销售生涯终止。

导购通常有以下三方面忧虑：

工作没保障

很多导购觉得销售是一份没有保障的工作，底薪低，有规定的任务量，如果业绩不好，还会扣工资；每天要与不同类型的顾客打交道，遇到难缠的顾客不仅受气还不能成交；买卖有旺季与淡季之分，旺季太忙，分身乏术，淡季太闲，任务完不成，生活没保障。正因如此，很多导购在踏上销售之路没几个月就放弃了，抑或是当一天和尚撞一天钟，对成交不抱希望，整天想着跳槽。

其实销售是世界上最有保障的工作，正是因为收入不稳定，才会有高收入。拿固定工资的员工无论有多忙，无论有多热爱自己的工作，除非升职，否则他的工资很难增加。而导购却不同，你的付出与努力往往能直接体现在工资上，你接待的顾客多，你成交的几率就大，你的收入就高。

一分耕耘，一分收获。你热爱工作，在工作中充满激情，顾客就会被你的激情所感染，当然会选择成交，你的业绩提升了、收入增加了，你的生活也就有了保障。所以我想说：销售更容易激发你的主观能动性，你的工作业绩也会因为你的态度和技巧而改变，销售是世界上最有保障的工作。

案例

1930年3月27日，对原一平来说是个不平凡的日子。这一天是原一平到明治保险公司应聘的日子，也正是这一天成就了

一位销售大师。

面试官瞟了一眼面前这个身高只有145厘米、体重50公斤的“家伙”，抛出一句硬邦邦的话：“你不能胜任。”

原一平结结巴巴地问：“何……以见得？”

主考官轻蔑地说：“推销保险非常困难，你根本不是干这个的料。”

原一平被激怒了，他头一抬：“请问进入贵公司，究竟要达到什么样的标准？”

“每人每月1万日元。”

原一平不服输的劲儿上来了：“既然如此，我也能做到每月1万日元。”

主考官轻蔑地瞪了原一平一眼，发出一阵冷笑，不过后来还是收原一平当了一名见习生，却不给他提供办公桌。虽然原一平夸下海口说自己也能每月完成1万日元的销售额，但在最初的7个月里，他连一分钱的保险也没拉到，当然也就拿不到分文的薪水。为了省钱，他省吃俭用，上班不坐电车，中午不吃饭，晚上睡在公园的长凳上。

然而，这一切都没有使原一平退却，他依旧精神抖擞，每天清晨5点起床从“家”徒步上班。一路上，他不断微笑着和擦肩而过的行人打招呼。终于有一位绅士被他的热情所感染，跟他签下了保单，这是原一平生命中的第一张保单。从此，原一平的工作业绩开始直线上升。到年底统计，他在9个月内共实现了16.8万日元的业绩，远远超过了当时的许诺。

三百六十行，行行出状元。每一份工作都有它的意义。导购看似很普通，可如果没有他们，就没有人能为顾客提供需要的商品，企业也无法实现资金回笼，一切产业链都会终止。因而，销售这份工作值得人们尊重。凡事预则立，不预则废，一切都掌握在自己手中。导购要有坚定的信念，告诉自己从事的是世界上最有保障的工作。有了好的心态，才会有拼搏的斗志和勇气，业绩才有可能上升。



成功提示：

销售是世界上最有保障的职业。

求人没面子

古人云：“不食嗟来之食。”是说人要活得有尊严，不能为五斗米折腰。这话没错，可很多人误解了古人的意思，把它曲解为只要是因钱而折腰就是活得没尊严。这就犯了很严重的错误。

很多导购没热情、没业绩，往往就是因为“不为五斗米折腰”的旧观念在作祟。导购会想：顾客是人，我也是人，凭什么我要迁就着顾客，如果他想买自然会买，如果 he 不想买，自然也就不会买，老是顺着顾客讲话，我活得也太没尊严了。顾客有情绪我还得受着，明明是出于好意为顾客推荐，反而无缘无故遭白眼，真的没意思。碰过几次壁之后，导购就不愿意再求顾客了。

出现这种情况的主要原因是导购没有管理好自己的情绪。一个不能有效控制自己情绪的人，很难走向成功。“小不忍则乱大

谋”、“卧薪尝胆”、“大丈夫能屈能伸”、“留得青山在，不怕没柴烧”，等等，无一不是对情绪控制的完美诠释。即便你昨天刚跟家人吵了一架，又或是被上司大骂了一顿，也请记住：面对顾客，请丢掉那张苦瓜脸；面对顾客，请全身心地投入，控制自己的情绪。如果不顾后果想做什么就做什么，到最后肯定会抱憾终生。销售界的圣经《羊皮卷》第六卷这样写道：

我心中像有一只轮子不停地转着，由乐而悲，由悲而喜，由喜而忧。这就好比花儿的变化，今天绽放的喜悦也会变成凋谢时的绝望。但是我要记住，正如今天枯败的花儿蕴藏着明天新生的种子，今天的悲伤也预示着明天的欢乐……如果我为顾客带来风雨、忧郁、黑暗和悲观，那么他们也会报之以风雨、忧郁、黑暗和悲观，而他们什么也不会买。相反，如果我为顾客献上欢乐、喜悦、光明和笑声，他们也会报之以欢乐、喜悦、光明和笑声，我就能获得销售上的丰收，赚取成仓的金币。

想要获得成功，想要“赚取成仓的金币”，就必须控制好自己的情绪，求人不是什么没面子的事，在快乐成交的理念中，导购成交的必要条件之一就是“不要脸”。



成功提示：

想要快乐成交，首先要管理好自己的情绪。