



销售技巧

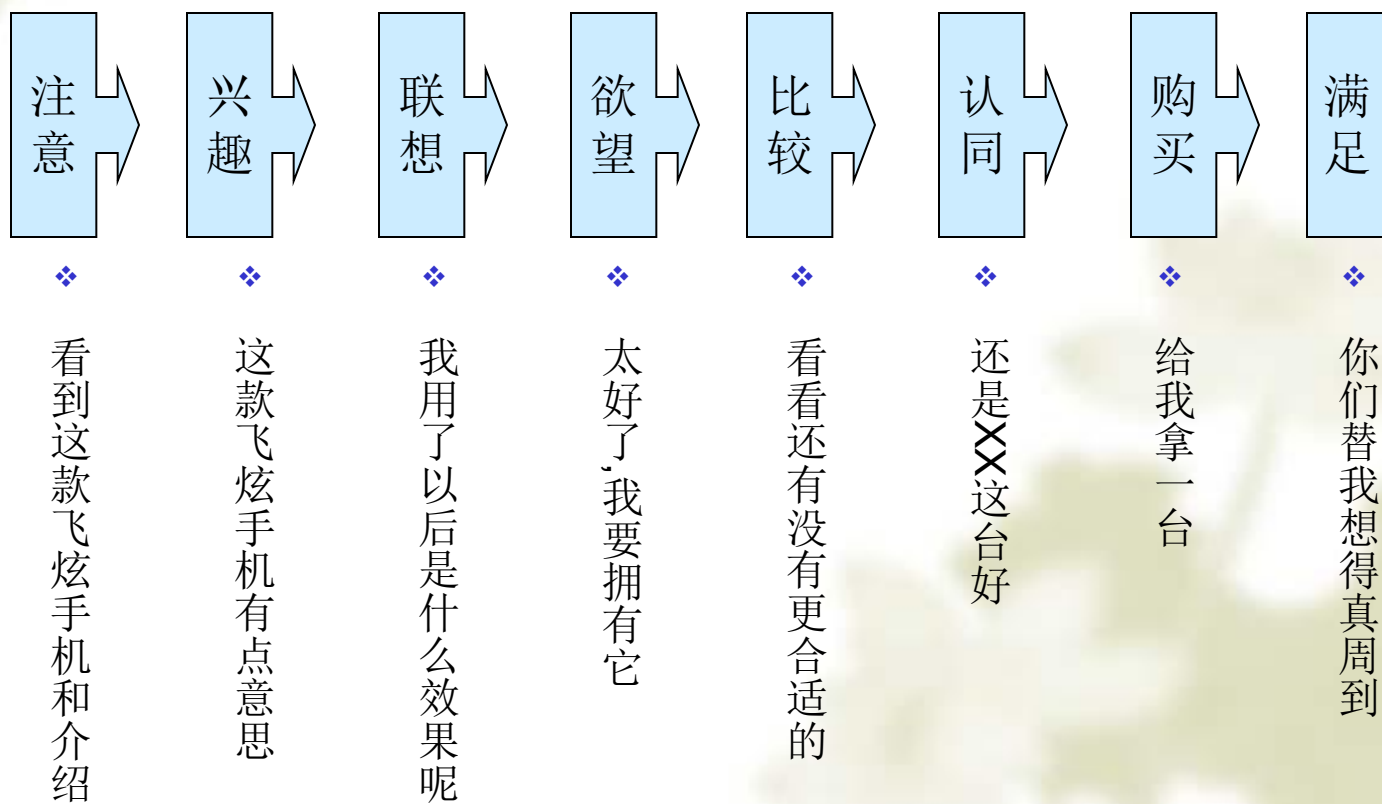
第一节

- 顾客的购买心理和购买行为



顾客购买的心理步骤？

顾客购买心理的变化过程



观察顾客要求：目光敏锐、行动迅速

❖ 讨论一下：

❖ 观察顾客可以从那些角度进行？



观察顾客的角度

- ❖ 年龄
 - ❖ 服饰
 - ❖ 语言
 - ❖ 肢体语言
 - ❖ 态度
- 交通工具
 - 通讯工具
 - 气质
 - 行为
 - 等等

二、顾客类型和销售策略

- ❖ 导购是一项服务顾客的行为,因此,了解顾客的不同类型、不同情况,对导购会起到事半功倍的作用.



想一想,我们的顾客都有哪些类型?

顾客类型和销售策略

❖ 消费者类型(1):

携子型

❖ 特征:

一心两用、顾看孩子

❖ 销售策略:

热情招呼,可帮忙看护小孩,重点推荐（不做全面介绍）。

顾客类型和销售策略

❖ 消费者类型(2):

结伴购买型

❖ 特征:

心存疑虑,当场决定,互相影响

❖ 销售策略:

认清关系,顾此及彼,主推两款

顾客类型和销售策略

❖ 消费者类型(3):

替人购买型

❖ 特征:

收集客户资料,影响购买

❖ 销售策略:

热情招呼,详细征询,提供建议,推荐几款（留下联系方式，比如我们有新货到通知您）

顾客类型和销售策略

❖ 消费者类型(4):

准备购买型

❖ 特征:

现场考察,收集信息,随机购买

❖ 销售策略:

热情招呼,突出两款,促其购买

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/166012211021010231>