

销售服务八步曲

第一节、 打招呼

一、 如何招呼顾客

要求生活化，没有陌生感，快速消除彼此的距离感。

1. 对每一个跨进店铺的顾客我们都要进行礼貌周到的服务，恰到好处地运用微笑和身体语言向顾客打招呼，招呼顾客时应声音响亮、吐字清晰、热情诚恳、表里如一。当目光接触到进入店铺的顾客后，马上放下手中的事，面带微笑地鞠躬说“您好，小姐等”。

2. 当顾客进入店铺内选购商品时，为避免造成顾客购物压力，建议说一声：“您可以先休息一下，有什么需要可以随时叫我。”

3. 不要在顾客不注意时突然上前打招呼，打断顾客思路，吓到顾客。

4. 当视线接触到顾客时，应以柔和的目光直视对方，面带微笑，点头致意。

5. 当看到熟客时，应笑脸相迎，并上前亲切地寒暄几句，例如询问上次购买商品情况。

6. 当看到顾客需要帮助时，应及时主动上前打招呼。

7. 当正在或又有其他顾客需要招呼时，应暂且放下手中的事情，将视线转向后来的顾客，点头致歉，请他稍等。如果不能马上招呼顾客，应及时让其他同事来接待。

8. 当没有看到顾客时，要时刻留意顾客的到来，可以整理货品，但

不要离开售货本区，决不可站在门口，强行顾客进入。

9. 招呼声音轻柔、甜美、切忌唐突、高声。

二、 标准服务演练：

1. 在打招呼时要眼神接触, 双手自然摆放身前或身后距离适中（大约一臂距离），微笑点头的说：“小姐，您好！”我们要注意态度亲切，让顾客感到我们对他的重视。基本欢迎语：上午好；中午好；下午好；晚上好；请随便看看；小姐(先生)，您好，小姐（先生）您好！
2. 当顾客在店外张望时, 要记得使用邀请式手势对顾客说：“早上好，小姐（先生），您可以进来看一下。”
3. 当特殊节假日时， 要营造节日气氛, 欢迎语能让顾客有亲切关怀的感觉。例如：“小姐(先生) 您好!节日快乐”或者说“下午好! 节日快乐”
4. 当与熟客见面时, 我们要尽量使用熟客姓氏称呼， 以兴趣为机会点去打开话题， 令顾客有被重视和受欢迎的感觉， 例如“王小姐（先生）， 上一次您选的那件衣服送给您朋友， 她喜欢吗？” 或者是“王小姐（先生）， 您好！ 这是最近新到的几款很适合您！” 或者是“王小姐(先生)好久不见今天逛街买了什么呢？”
5. 当顾客需要帮忙时， 我们要让顾客知道您已经留意到她的需要并愿意提供协助。应及时主动上前说：“小姐（先生）， 您好， 请问有什么可以帮您。” 或者“小姐(先生) 您好！ 需要帮忙吗？”

但切勿过于催迫，令顾客不安。

6. 当顾客对货品产生兴趣时,要及时主动上前介绍并引起顾客谈话的兴趣,例如: “您好!小姐(先生)这是最新的款式。”或者是“这面料是棉质非常透气,这样的天气穿最合适了”。
7. 当多位顾客同时进店时,用基本打招呼方法想第一位顾客打招呼,并且向其他顾客点头、微笑。如有其他同事在场,应示意他们上前协助。必须顾及每一位顾客,不要令其中一些有被忽略或不受重视的感觉。例如: “小姐(先生),你们好!请随便看看”或者“小陈,麻烦您招呼一下这位顾客”
8. 正在招呼顾客,而另有顾客需要您帮助时,我们应对顾客说“小姐(先生),您好,请随便看看,如果有需要,可以叫我”或者“小姐(先生),您好!请稍等,我就过来。”

打招呼时成交中断时应对对策实例演练:

1. 当打招呼未引起顾客注意时,我们应:

要再次上前致以不重复方式招呼顾客或示意其他同伴上前招呼

如果顾客听到不予理睬,要仍面带微笑,目光跟随顾客并留意顾客购物信号。

最后要学会观察顾客穿着,分析适合顾客货品的风格,主动出击去赞美顾客,例如:小姐(先生)您的肤色这么健康,穿亮色的衣服肯定很适合您。

2. 当众多顾客进店时,来不及上前打招呼时,我们应:

主动搜寻众多顾客的眼神致以微笑， 或等待顾客走近身旁时致以亲切的问候

如果导购员发现疏忽顾客，要马上调整状态，目光跟随顾客并留意需要。

3. 招呼顾客时，又来了十多位顾客，我们应：
请另外导购员进行帮忙，面带微笑，点头示意。

招呼当前顾客同时，随时留意新进店顾客的需求。

第二节、 留意顾客需要 （主动接受购物信号）

现代消费喜欢自由的购物气愤，因此当我们与顾客打完招呼之后，应留有一定的空间给顾客，让顾客在没有压力的环境下自由选择，当然我们的目光一定要留意顾客，主动接受顾客的购物信号，通过眼睛的观察、 耳朵的聆听、嘴巴的询问等途径来发现顾客的需要， 而不是总站在顾客的身边或顾客的身后。

（一） 接近的时机与购买心理

在购买心理的留意、 兴趣、联想、欲望、比较、信任、决定、 满足 8 个阶段中，当顾客对商品表示 “兴趣” 时便接近， 这就是接近的理想时机。巧妙地接近，掌握顾客的心理，加以适当的说明和建议，引导顾客进入正面的 “联想”， 就比较容易唤起顾客的购买 “欲望” 了

永远要记住首先零售自己而不是货品，这样顾客就不会有一种被你压迫的感觉。顾客首先是你的朋友而不是支票。目的是发现共同之处和把彼此联系起来。最有效的打破僵局方式，就是选择你最熟悉的话题，

这样您就可以很轻松的谈论这个话题。而且也很容易将起笑话。当然想给顾客留下很深的印象，一定要用一些有创造性的方法来打开话题。

“假设您自己在每个店铺都收到同样的打开话题方式，突然在一家店收到不同的打开话题方式时您会感觉非常良好。这时导购员对于您就不在意仅仅只是一名导购员。

（二）接近时机

以顾客的言行判断接近时机，如上所述，在顾客表示“兴趣”时，加以接近，而顾客对商品产生兴趣与否，只是对顾客的表情\行动加以观察注意，便能判断出来。具体来说，若有如下9点情况，就是接近的机会，以充满自信的态度去接待顾客吧！

当顾客注视特定的商品时

仔细观察某项商品，就是对该商品产生“注意”和“兴趣”的证据。说不定顾客已对这项商品做了种种“联想”，此时正是招呼顾客的好时机。

当顾客用手触商品，

又叫“手感”，如：纯毛是一种柔软温暖的感觉，真丝是一种凉爽飘逸的感觉顾客，顾客已经对此商品产生了兴趣，并且加以确定是不是自己想要的布料。此时正是接近并询问“感觉如何”的好时机。但若在顾客接触商品的瞬间就询问，会吓到顾客，应间隔一段时间，之后，再以温和的声音询问。

当顾客表现出寻找商品的状态时

遇到这种状况，应尽早以亲切的态度向顾客说“有什么可以为你服务的吗？”并请顾客将他寻找目标的要求说给自己听，此时，绝不

可因接待其他顾客而忽略这些顾客。

当与顾客的视线相遇时

顾客在购买上需要建议时,大多会寻找导购.因此,导购要把握这个机会(与顾客视线相遇),以微笑说”欢迎光临”并走向顾客.

当顾客与同伴交谈时

这种情形正是顾客对商品产生兴趣的明显行为.此时,多半会与同伴交谈讨论,如果导购上前说明和建议,也许特别容易产生效果。

当顾客将手提袋放下时

这也是对商品注意而产生兴趣的行动之一,导购应自信地对顾客说”欢迎光临,这是我们最新的衬衣,共有6种颜色”,说这话时,要在顾客放下手提袋一段时间后,再接近较好。

当顾客探视橱窗或模特身上的衣服时

若和前六项机会比较,此时可能会有”过早”的感觉。但在众多竞争对手的专卖店商业街上,要有”先下手为强”的精神,尽早接近顾客,效果较佳,因为顾客总是很难拒绝导购的诚意,但要把握好尺度。

当顾客匆匆入店,四处寻找时

顾客匆匆进入店铺,像在寻找什么商品时,表明顾客此时需要尽快完成购物过程并买到所要的商品,导购应当立即迎上前去,询问顾客需要,高效地帮助顾客找到所要商品,记住:动作要快!

当顾客出神观察商品,仔细大量或在自己身上比试时

由于对某商品产生兴趣,并可能已产生购买想法,顾客会仔细观察

商品，在心中联想、衡量、考虑，可能还会拿件衣服在自己身上比试，这时正是接近顾客的好机会，但不要过于唐突，自然地走近顾客，用赞美的口吻说：“您真有品味，这件衣服看上去很不错。”

标准服务实例演练：

A. 当顾客四处张望，象在寻找什么时，我们要主动、及时上前为顾客介绍“小姐（先生），您好，请问有什么可以帮您的”避免视而不见；避免行动缓慢；避免态度冷漠。

B. 当顾客拿起某件货品在身上比试时，我们立即走向前态度热情接近顾客说：“小姐（先生），这边有镜子，您可以看一下”或者“小姐（先生），您可以试一试，”但要避免过度勉强顾客。

C. 当顾客重复观看/触摸某件货品时，我们要从货架或层板取出货品，拆下衣架，双手打开展示给顾客看并且对顾客说“小姐（先生），让我打开/拿出来给您看”或者说“小姐（先生），让我拿出来给您看”。但要注意避免即时整理顾客刚刚看完的货品，避免喝止顾客不要弄乱货架的货品。

D. 当顾客询问朋友意见，其朋友认同货品时。我们要在旁心细聆听并适当附和。例如：“对啊！您朋友说的很对，这是修身剪裁，挺适合您的。”但要避免漠视及侮辱其朋友的意见及品位，避免强迫性的推销骚扰顾客及起朋友的商量令他们反感。

E. 当顾客纯属闲逛时，我们要主动上前亲切招呼，例如：“小姐（先生），您好我们部分货品正在作推广，请随便看看”或者“小姐（先生），您好，我们有新款上市，请随便看看”。一定要避免强迫/催促顾

客.令顾客感觉不佳。

发觉顾客需求成交中断时应对对策实例演练：

1. 如何通过观察打开话题.
 - 2) 可以顾客通过顾客的饰品,发型来打开话题“小姐(先生)您这发夹真漂亮,请问是哪里买的?”
 - 3) 当顾客手上拿有购物袋时,我们应说“小姐(先生),您买了这么多东西,很累了吧,您可以在我们这里先休息一下”或“小姐(先生),收获不小哦!买了些什么?”以待再次发觉搭配销售的机会.
 - 4) 当顾客带着小孩可以称赞说“哇!小孩真可爱,多大了?”
 - 5) 当一人以上结伴逛街店“这有几款新到货品,你们可以看一下”
 - 6) 当女士单独进店时,可以上前亲切的问:“小姐,您是想买东西送人吗?”
2. 当顾客对我们话题不感兴趣或反感时,我们应:
 - 1) 马上停止话题, 面带微笑,等待下一次打开话题的机会.或者转移话题.
 - 2) 当然有时我们也可以赞同顾客观点,顺顾客意思讲.
3. 当我们误解顾客的需求时,我们应及时调整推荐方式:
 - 1) 例如“王小姐(先生),不好意思,那您是需要什么款式与风格呢?”
 - 2) 或者是“哦!这件衣服和您想要的衣服完全是不同风格吗?那您平时穿什么样风格呢?”

4. 当顾客对面料持有疑异时。可以这样回答：“我们的品牌是来自中国女装的著名品牌，用的都是优质的面料。”如果对价格方面的疑异时可以这样回答：“是的，价格虽有点高，但是这个款式的做工很精致，而且面料非常的不错。”

第三步：介绍货品

货品的介绍要求专业并通俗易懂。

当顾客置身货品当中挑选时，他们期待训练有素的导购员回答他们的问题。他们期待所得到的信息是清楚，令人信服，自己能理解的。如果您有机会此时展现您的零售技巧，您应该以您所知的货品知识与顾客熟络，在获取有关顾客需求，兴趣，和顾虑的信息的同时，要学会展示零售货品的优势，以满足顾客需求。如果您不十分了解我们的货品，您将不能充分帮助顾客挑选。经管商店已向您提供了资源用以了解货品，但利用资源是您的职责。我们可以通过产品手册、图册、货品标识、挂牌、保证说明、第一手使用或穿着产品经验、顾客等等来了解货品知识。

在介绍产品时学会通过采取让顾客第一手接触产品的优点这个办法。通过他们的亲身经历顾客通常记得更牢固。而不仅仅是倾听对产品特征和优点的描述。这就意味着要谨慎对待产品，不要让人感觉产品就像在一个博物馆展览！这就要求在顾客和产品之间没有任何障碍。如果产品在墙上，把它拿下来。如果它在模特身上，把它脱下来。放置产品使得顾客可以很轻易就可以看清楚和触摸。当您指出产品特点，请手持它们，当您解释产品优点，请和顾客保持眼神的交流。让顾客反复

试穿!在商店里让顾客参与的最好地方就在试衣间.

标准服务实例演练:

1. 当给顾客作针对性介绍时,我们要认真、专心聆听以帮助顾客的心态。从顾客的身型、气质、肤色、喜好进行分析,避免盲目没有根据实际情况进行推荐,否则令顾客感觉厌烦。

2. 当介绍货品时,因应顾客需求介绍货品的卖点。我们要语言清晰明了的通过产品价格、面料、设计、颜色、洗涤、搭配、潮流等方面,运用 FAB、AIDCA、USP 方法来推荐货品。例如:“小姐(先生)、这是今年最流行的印花设计,穿起来会很优雅、大方。这颜色也是今年最流行的湖蓝色,您可以试一下”。特别要注意顾客表情/行动的变化,作适当的介绍。

3. 当需要介绍其他货架货品时,我们要使用邀请手势在前引领顾客到货架旁,例如:“小姐(先生),那边还有几款,您可以过来看一下。”或者“小姐(先生),那边还有几款,我过去拿给你看看,请您稍等!”

4. 当顾客询问您意见时,我们要了解顾客感觉并以忠肯的态度回答顾客,例如:“白色看起来精神点,而绿色较为鲜艳,看起来会有帅气一点,看你喜欢哪种感觉。”注意避免发驳顾客或中断顾客的话;更要避免提出过于主观的意见。

介绍货品成交中断时应对对策实例演练:

1、当顾客喜欢,但陪伴朋友反对时,我们应:

a) 不能急于反驳顾客朋友的意见.所取最后购买者的意见,例