

服装店服务和销售技巧-六脉 神剑



今天你将学到：

- 第一部分：赞美：方法、技巧和秘诀；
- 第二部分：门店销售服务流程《六脉神剑》：
迎宾-寻机-开场-体验-开单-送客；
- 第三部分：客人投诉处理技巧；
- 从理念到动作：具体动作的学习；
- 方式：互动、演练、沟通中完成今天的学习。



为什么培训？

- 士兵
- 商场
- 导购



培训什么？

- 销售技巧 —— 客人
- 服务态度 —— 自己
- 货品知识 —— 货品



开始课程！



超级赞美之不露痕迹

培训第一部分



请问：

- 现代的白领女人最缺什么？
- 女人逛商场买喜欢的东西是为了什么？
- 男人呢？



超级赞美之不露痕迹

- 花儿不能没有水，女人不能没有赞美。
- “逢人减岁，逢物加价”的本领；



习惯赞美

- 含蓄、深藏不露
- 赞美和奉承、拍马屁等同
- 导购和客人破冰



寻找赞美点

- **男性：**发型、额头、耳垂、鼻子、西装、马甲、衬衫、领带、领带夹、气质、文雅、斯文、酷、声音……
- **女性：**发型、发质、脸型、肤色、眼睛、鼻子、嘴唇、脖子、项链、耳垂、鞋子、腿、腰……
- **即兴发挥的赞美：**公交车司机案例
- **发现别人发现不到的优点：**秃顶赞美



赞美五步秘诀：

- 寻找一个点：具体赞美一个点（小孩、老人）
- 这是个优点：发现对方各种的长处
- 这是个事实：真诚的态度赞美对方的长处
- 自己的语言：以自己的语言自然的说出
- 适时的说出：对话中适时的加入赞美



赞美和奉承的区别：

- 发现一个优点就是赞美
- 发明一个优点就是奉承



练就沟通高手

- 赞美是后天养成、训练出来



错误的赞美：

- 翻来覆去就那几个词：“好漂亮啊”“真好”“不错”“很美”“很好”“很适合您”“很舒服”



超级赞美演练：



服装店服务和销售技巧-六脉神剑

门店销售服务流程六步曲 《六脉神剑》

培训第二部分



讨论时间：



店里没有客人，接待客人前你在做什么？



服装店服务和销售技巧-六脉神剑

案例：不一样的乞丐

- 引起注意（陈列、方式）
- 产生怜悯（购买的欲望）
- 施舍行为（购买的行为）



吸引客人的方式：

动作：忙碌



门店吸引客人的方式：

- 忙碌的景象
- 消费者的心理抗拒
- 品牌形象



错误的行为

- 站在门店等待客人（无所事事）
- 站在门口等待、招揽（堵住门口）
- 站在店内望着通道上的客人（引起抗拒）



六脉神剑第一式：

迎宾

动作：迎宾



迎宾语：“欢迎光临某某品牌”

迎宾动作1：八字步

肢体站立、两手自然下垂或交叉；面带亲和、轻轻微笑、语气平和、吐字清晰，脱口而出！

迎宾动作2：丁字步



你能每天保持练习吗？

- 最好的发挥；
- 建议：每天上班开始，迎接客人之前，店长带领导购，或者导购自己练习迎宾语，清嗓，相互指正；
- 两种演练方式



演练时间



讨论：

- 对于闲逛型的客人，迎宾之后，你干什么？



六脉神剑第二式：

寻机



寻机：

- 动作：忙碌吸引客人的舞蹈同时余光观察客人；
- 与待机之别
- 忌讳：
“探照灯式”、“紧跟式”



寻找哪些时机：

- A、眼睛一亮；
- B、停下脚步；
- C、扬起脸来；
- D、寻找东西；
- E、触摸感受；
- F、打量货品；
- H、其他时机



六脉神剑第三式：

开场



开场原则:

- 通过开场介绍引导到**体验（用、拎、背、戴、穿、触摸等客人感受的环节）**来促成成交目的
- 扣住客人
触动-冲动-感动-行动



错误的开场：

- “小姐，需要帮忙吗？”（错误）
- “您要买多少钱的？我帮您挑。”（错误）
- “您好，需要点什么？”（错误）
- “先生，打搅您下好吗？”（错误）
- “这是我们的最新款，喜欢吗？”（错误）
- “欢迎光临，请随便看看”（错误）
- “您好，有什么可以帮到您吗？”（错误）



开场技巧一：

新款开场

“小姐，您好，这款是我们目前刚刚上货的最新款式，款式优雅、与众不同，我给您介绍下！”（正确）

好奇心理



开场技巧二：

促销开场

“小姐，我们店里正在做活动，现在买是最划算的时候！”（正确）



开场技巧三：

赞美开场



开场技巧四：

热销开场：

“这是我们**公司**重点推出的最新款，**非常**畅销，在我们**福州**，这个货已经卖断了，在我们店货不多了，建议你看看，我帮您看看有没有您合适的。”（正确）



开场技巧五：

唯一性开场

“我们做活动的时间就是**这2天**，过了就没有优惠了，所以现在买是**最划算**的时候……不然您得多花几百元，你说不是吗？”（正确）

限量发售款（促销存货不多了。）



开场技巧六：

卖点开场



开场技巧七：

品牌开场



开场技巧八：

个性化开场：
明星开场



开场演练：

- “小姐，这个多少钱？”
- “小姐，这件打几折？”
- “小姐，这是什么牌子？”



六脉神剑第四式：

体验



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/607066121042006042>