

零售业营业员销售技巧课件



零售业营业员销售技巧



课程主要内容

- 一、 营业员的仪表
- 二、 具备全面的商品知识
- 三、 如何与顾客沟通
- 四、 营业员的语言艺术
- 五、 销售方法与技巧
- 六、 如何提高你的服务水平
- 七、 做一名优秀的营业员



营业员的仪表

1、规范的仪容仪表

2、施展微笑服务的魅力

3、得体的服务姿势

....中国最庞大的数据库下载



微笑服务的魅力

爆怒



微笑



您喜欢那一种？

营业员的仪表

1、规范的仪容仪表

2、施展微笑服务的魅力

3、得体的服务姿势

....中国最庞大的数据库下载



具备全面的商品知识

1、充分了解店内的商品

2、掌握一定的维修技巧

3、掌握商品的展示技术

4、尽力减少商店的损失



如何与顾客沟通

- 1、掌握顾客的购买心理
- 2、怎样和不同个性的顾客沟通
- 3、在适当的时机接近客人
- 4、向顾客推荐购买的商品
- 5、识别和把握成交机会
- 6、如何处理顾客的投诉



掌握顾客的购买心理

- (1) 求美心理
- (2) 求名心理
- (3) 求实心理
- (4) 求新心理
- (5) 求廉心理
- (6) 攀比心理
- (7) 癖好心理
- (8) 从众心理
- (9) 情感心理



怎样和不同个性的顾客沟通

- (1) 健谈型
- (2) 少言寡语型
- (3) 因循守旧型
- (4) 挑剔型
- (5) 胆怯型
- (6) 自我中心型
- (7) 果断型
- (8) 精明型
- (9) 怀疑型
- (10) 牢骚型
- (11) 条理型
- (12) 依赖型



在适当的时机接近客人

(1) 与顾客视线相对时



(2) 一直看着某样商品时



(3) 顾客好像在寻找某样商品时

(4) 顾客用手触摸商品时

(5) 顾客放下手袋一段时间内



(6) 刚刚来过一次的客人再回到商店时

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/785303302123012003>