

# 导购员金口才全书



[导购员金口才全书\\_下载链接1](#)

著者:金泽灿

出版者:内蒙文化

出版时间:2009-5

装帧:

isbn:9787806756812

《导购员金口才全书》把卖场上最直接、最便利、使用率最高的口才技巧和处事方略介

绍给你，并努力使你用最短的时间掌握能言善道、精明处事的本领。书中多的是锦囊妙语，多的是奇谋妙计，它们从销售终端的实际出发，用实际有效的例证来告诉你一线导购员说话的方法和各种技巧。一看就懂，一学就会，一用就灵，方便实用。必要时可以现用现查，称得上是导购员的精明助手、得力的秘书和高级参谋。

作者介绍:

目录: 第一章 导购语言基本功 一、让说话动听 1.掌握词语的语音要素  
2.词必达意、语感敏锐 3.展现非语言要素的魅力 二、让说话中意 1.口才功夫在言外  
2.看菜吃饭，看人说话 3.多备几手，随机应变 三、让说话生动深刻  
1.怎样把话说得生动而深刻 2.话多不如话少，话少不如话巧 四、让说话自在从容  
1.克服说话紧张的毛病 2.说好第一句话 3.用信心打磨自己 第二章 销售流程中的语言规范  
一、迎宾与问候的语言规范 1.迎宾的语言规范 2.卖场服务语言分类及其运用  
3.送客礼仪与语言规范 二、分析顾客购买心理。接近顾客 1.顾客购买心理过程  
2.接近顾客的技巧 3.接近顾客的几种说话方法 三、与顾客交谈语言规范与技巧  
1.现场待客的语言规范 2.与顾客现场交谈的说话技巧 四、交易方法与说话技巧  
1.促成交易的一般方法 2.促成交易的说话技巧 五、导购员待客忌语  
1.待客说话“十大忌” 2.清除不良用语习惯和负面语 第三章 商品促销说话技巧  
一、发现、创造顾客需求说话术 1.突破顾客的心理防火墙 2.发现、创造顾客需求  
二、提炼产品卖点的说话术 1.你的产品到底好在哪里 2.把卖点和买点相结合  
三、诱导顾客购买欲望的说话技巧 1.善解人意，投其所好 2.为顾客描绘美景  
3.巧妙利用人性的弱点 四、化解顾客异议的说话技巧 1.对待异议的态度与处理方式  
2.有效处理异议的说话技巧 五、应对顾客拒绝的说话技巧 1.巧妙对待顾客抵制心理  
2.应对顾客拒绝的口才策略 六、拒绝顾客的语言技巧 1.拒绝顾客的一般原则  
2.掌握拒绝顾客的说话艺术 第四章 导购说话四大特殊技能 一、向顾客询问的技巧  
1.导购提问的原则和方式 2.导购巧妙提问的说话术 3.销售中的倾听艺术  
二、赞美顾客的技巧 1.从一百个缺点中找出优点 2.赞美顾客的说话技巧  
3.把握赞美他人的分寸 三、说明(陈述)的技巧 1.导购员如何介绍产品  
2.介绍产品的基本原则 3.巧妙推介产品说话术 四、说服顾客的技巧  
1.因人而异，针对性说服 2.说服要尊重顾客的情感 3.因势利导说服对方  
4.晓之以理、动之以情 5.顾全顾客的面子 6.适时幽一默 第五章 应对特殊场景说话术  
一、应对抱怨与投诉的说话技巧 1.投诉处理的六大法则 2.巧妙处理顾客抱怨  
3.化解顾客愤怒的技巧 4.处理抱怨不宜说的话 二、如何应对“麻烦”顾客  
1.应对不同类型顾客的“麻烦” 2.如何应对顾客的过分要求 3.妥善解决与顾客间的争执  
4.建立和谐客户关系的方法 三、应对卖场突发事件 1.常见特殊事件的应对  
2.不良行为的处理技巧 3.如何善待顾客的过失 第六章 现场销售情景范例  
1.导购的语言艺术——如何应对“随便看看” 2.开场说话技巧 3.巧妙应对顾客询问价格  
4.对待不同的顾客要用不同语言 5.提高询问的价值 6.如何避免他人的意见影响顾客购买  
7.创造需求的话术 8.如何提升你的说服力 9.如何对顾客进行建议性诱导  
10.如何活用不同的讨价还价技巧 11.如何面对挑剔型的顾客 12.如何要求顾客成交  
13.处理顾客退换商品事件 14.如何留住老顾客  
• • • • • (收起)

[导购员金口才全书 下载链接1](#)

标签

dsvgf

评论

-----  
[导购员金口才全书\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[导购员金口才全书\\_下载链接1](#)