

成交从留住顾客开始



[成交从留住顾客开始 下载链接1](#)

著者:王延广

出版者:广东经济出版社

出版时间:2011-9

装帧:平装

isbn:9787545408720

《成交从留住顾客开始》内容简介：怎样留住顾客，的确是零售终端遇到的最头疼的问题。王延广老师的《成交从留住顾客开始》，让人受益匪浅。他凭借多年的实战经验和成熟的培训体系，对门店提升业绩的指导简单、实用、有效。

作者介绍：

王延广：

中国门店销售实战讲师

门店管家®训练机构首席讲师

PTT国际职业培训师

NLP认证讲师

CCTV-1《生活早参考》节目嘉宾

“六脉神剑®”、“快乐成交®”等品牌课程创始人

目录:序言

第一篇 以店面设计吸引顾客

延长顾客的逗留时间

给顾客设计一条路线

一束鲜花的功劳

好宝贝放在最里面

给顾客更多的浏览空间

店铺规划安全先行

让顾客感觉店内宽敞

学会利用顾客的习惯

给顾客营造人性化的购物环境

“创造回忆”让顾客共鸣

“以人为本”的布局留住顾客

大家好，才是真的好

第二篇 以产品魅力勾住顾客

让顾客知道产品的好

用多种形式宣传产品

夸产品是有诀窍的

不要只卖产品本身

赋予产品“灵魂”

产品衍生的服务也很重要

以产品塑造顾客身份

合理搭配为产品加分

突出产品“套装效果”

让产品“主次搭配”

搭配销售需要注意什么

第三篇 以形象礼仪征服顾客

不需最美只要最佳

销售员的标准仪容

正确展示你的个人魅力

打造留住顾客的最佳仪容

佛靠金装，人靠衣装

着装要符合当前的身份
销售员的着装要点
制服着装的禁忌
饰品佩戴有讲究
别用你的身体语言驱赶顾客
动作是态度的表达
顾客面前如何坐立行走
顾客面前如何用好表情
尊重顾客才能留住顾客
注意和顾客交谈的礼仪
谈话中的“隐形杀手”
别让语言变成沟通障碍
小心顾客误解你的话
跟顾客说话肚子里要有“料”
吓走顾客谁的错
注意你的情绪
别让坏情绪伤人伤己
以“自我提升”化解情绪

第四篇 以服务技巧拉近顾客
抓住机会与顾客拉近关系
用“四同”法跟顾客保持一致
用亲密法让顾客靠近些
用幽默法调节谈话气氛
超级赞美之不露痕迹

“逢人减岁”直接赞美
“逢衣加价”间接赞美
赞美顾客的三大雷区
让顾客感受到你的善解人意
关心不仅仅是说说而已
先处理心情再处理事情
不做顾客心中的“长舌”

第五篇 以销售要领打动顾客
给顾客介绍产品要因人而异
说得好不如效果好
让视觉型顾客眼前一亮
让听觉型顾客爱听
让感觉型顾客舒服
正确处理顾客异议
顾客买的不是产品，是感觉
与顾客谈话“先跟后带”
只卖有的不卖没的
回应顾客，用钩子还是用针
留住心比留住人更重要
让顾客带着笑容而去
投诉暗含着期望
用真诚打动顾客

· · · · · (收起)

[成交从留住顾客开始](#) [下载链接1](#)

[标签](#)

[成交](#)

[当当读书](#)

[评论](#)

[成交从留住顾客开始](#) [下载链接1](#)

[书评](#)

[成交从留住顾客开始](#) [下载链接1](#)