

贝因美见习母婴顾问---技能篇

初级销售服务技巧

首席母婴顾问工作室



目 录

一、见习母婴顾问的重要性

- 见习母婴顾问在销售什么？
- 见习母婴顾问的角色与定位

二、消费者购买心理分析

- 消费者购买心理7阶段
- 见习母婴顾问的任务

三、见习母婴顾问系列销售技巧

- 见习母婴顾问销售服务原则
- 见习母婴顾问销售服务6部曲



一、见习母婴顾问的重要性



一、1-1见习母婴顾问在销售什么

我们在销售什么

一、公司

二、自己

三、产品

文化/理念/品牌/目标

形象/礼仪/服务

贝因美系列产品



一、1-2 顾客买走的是什么？



一、2-1 见习母婴顾问的角色

- 贝因美产品及品牌的形象代表
- 联接产品与顾客的桥梁
- 企业竞争力的体现者
- 专业化的表现者
- “成功生养教”理念的传播者
- 爱与责任的使者
-





一、2-3见习母婴顾问应具备的素质与能力

- ❖ 正确的工作态度
 - ❖ 基础的专业知识
 - ❖ 过硬的业务知识与能力
 - ❖ 亲切自然的表現



一、2-4 优秀见习母婴顾问的四大特征

❖ 发自内心

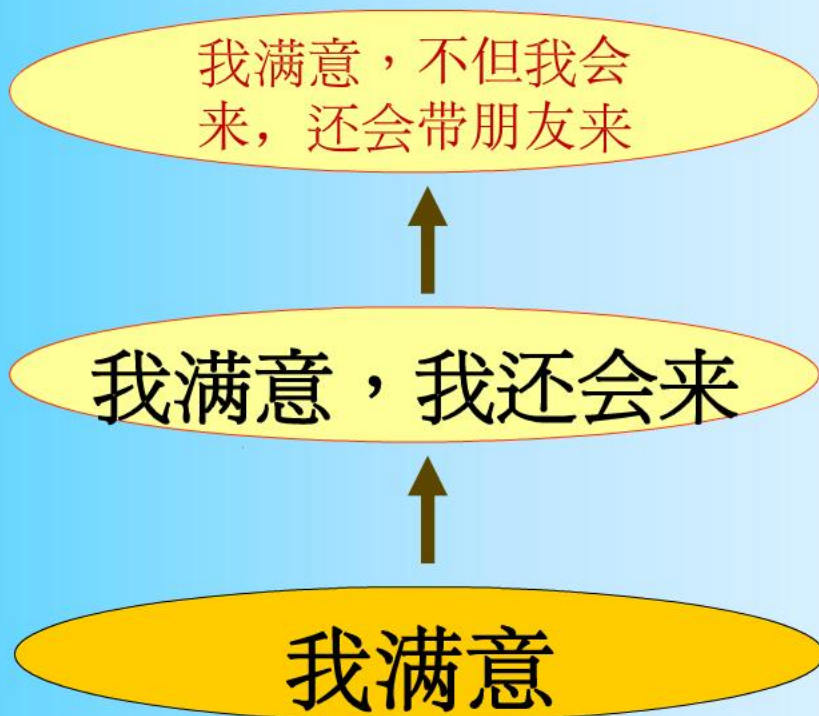
❖ 全面详细

❖ 永不满足

❖ 关注动态

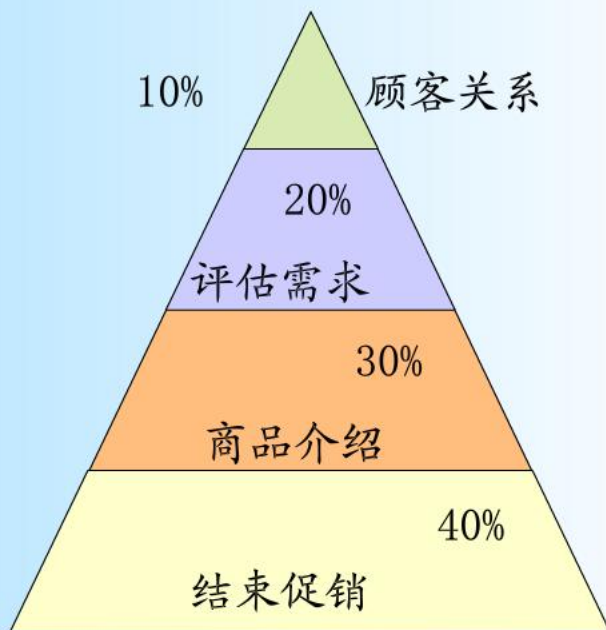
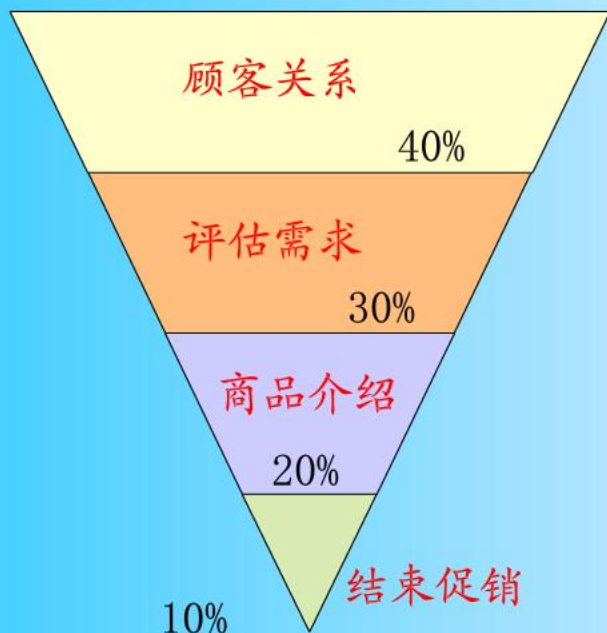


二、2-5 见习母婴顾问的服务效果目标



一、2-6 销售服务工作的新模式

- 促销新模式



- 促销旧模式



二、消费者购买心理分析



二、1-1 消费者购买心理分析

“AIDMA”（爱得买）法则



消费者购买心理与销售机能分解图



二、1-2 理解顾客的消费心理

- 以购买宝宝内衣为例，具体说明上述“AIDTA”爱得买法则

购买心理的7个阶段	顾客的心理流程
1. 留意	看见陈列的宝宝内衣 “真柔软，一定很舒服”
2. 感到兴趣	看见衣服上的标牌 “品牌的品质就是不一样”
3. 联想	联想宝宝穿上衣服的样子 “肯定很舒服，也显得与众不同”
4. 产生欲望	想到宝宝受到别人的赞美，就会产生强烈的购买欲望
5. 比较	把价格、品质、款式和其他品牌或店铺进行比较 “确实好，可是有点贵，怎么办呢？”
6. 信任	听导购员的说明，作多种考虑之后 “如导购员所说，我能理解”
7. 决定	表示决心购买的意志 “好吧！我决定就卖它了”



二、1-3 购买奶粉/米粉的顾客的消费心理

购买心理的7个阶段	顾客的心理流程
1. 留意	看见陈列的奶粉/米粉 “这么多品种，哪个好呢？”
2. 感到兴趣	看见某个品类—商品名称 “医生说我家宝贝该补铁了，这个应该适合。”
3. 联想	联想宝宝吃了奶粉/米粉后 “吃了以后肯定不贫血，对智力发育也好”
4. 产生欲望	想到宝宝会身体强壮，对智力发育也有好处，就会产生强烈的购买欲望
5. 比较	把价格、品质、口味等和其他品牌或店铺进行比较 “确实好，可是有点贵，怎么办呢？”
6. 信任	听见习母婴顾问的说明，作多种考虑之后 “如见习母婴顾问所说，我能理解”
7. 决定	表示决心购买的意志 “好吧！我决定就卖它了”



二、2-1销售过程中见习母婴顾问的任务

- 见习母婴顾问的任务是**促进**购买心理
 - 见习母婴顾问要察觉顾客心理，适时地提出建议
 - 更要积极地扮演使顾客有“留意⇨产生兴趣⇨联想…”的期待心理。

专业顾问



导购员



■ 为促进购买心理, 见习母婴顾问的任务:



二、2-2 销售过程中导购必须做的4件事

- 主动引导顾客回答问题
- 适当地赞美顾客
- 主动推荐并引导顾客体验货品
- 适当的时候成交

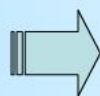
贝因美见习母婴顾问用专业的技能和爱与责任心
实现销售服务的飞跃！



购买的7个阶段



见习母婴顾问 的任务



销售过程的5个环节

购买心理	销售过程	过程中母婴顾问的任务
第1阶段 (留意)	(第1阶段) 等待机会	等待接近顾客的机会
第2阶段 (感到兴趣)	(第2阶段) 接近	把握机会向顾客说话
第3阶段 (联想)	(第3阶段) 说明商品	简洁说明商品的特征, 描绘商品的好形象
第4阶段 (产生欲望)		发现顾客的喜好, 推荐适合的商品 实际演练, 说明实例
第5阶段 (比较)	(第4阶段) 建议 说服	以各种角度说明比较 对顾客的询问作适切的回答
第6阶段 (信任)		以资料和实例获得信赖
第7阶段 (决定)	(第5阶段) 总结	依顾客的情况抓住总结的机会 以总结的技巧促使顾客下决心



二、2-4销售过程5个环节中消费者常见行为表现

购买心理	销售过程	过程中顾客常见行为表现
第1阶段 (留意)	(第1阶段) 等待机会	目光浏览、放慢脚步…
第2阶段 (感到兴趣)	(第2阶段) 接近	目光凝视、驻足、停留、触摸…
第3阶段 (联想)	(第3阶段) 说明商品	表情轻松、略微的笑意、嘴角上扬、点头、头微倾斜…
第4阶段 (产生欲望)		拿在手中、点头、眼睛发亮、兴奋、询问…
第5阶段 (比较)	(第4阶段) 建议 说服	仔细查看、询问交流、探询别人意见…
第6阶段 (信任)		看资料、尝试、销售人员的态度、
 第7阶段 (决定)	(第5阶段) 总结	决定后又显犹豫、询问是否有优惠、售后如何、怎么使用等，见习母婴顾问适时予以帮助决定。

三、见习母婴顾问销售服务技巧



三、1-1见习母婴顾问的销售服务原则

销售的**5S**：销售服务的根本

Smile——笑容开朗地接待顾客

Smart——机灵、敏捷地应付

Speed——服务流程熟练迅速

Sincerity——诚恳、体贴和感谢之心

Study——专业知识的自我充实

Feeling

感性

Fresh

新鲜感

Friendly

友善的态度

销售的**3F**：顾客深层的满足



三、1-2 见习母婴顾问销售服务六步曲



1 打招呼

制造气氛，吸引客人

亲切笑容、眼神接触、点头、邀请手势、站姿

- 选择接近顾客的最佳时机
- 积极引导消费
- 适当站位迎接客人
- 介绍推广/优惠等

✓ 顾客光临卖场可能有先有后，见习母婴顾问应按先后依次接待，在节假日或售卖促销期会出现更多顾客，应做到“接一、顾二、照看三”，即面洽接待第一位顾客时候，眼睛照顾第二位顾客，嘴巴招呼第三位顾客，对其他顾客则微微点头。

✓ 顾客光临卖场时的情形：

1. 场内几乎没有顾客，见习母婴顾问要做忙碌状，“理货、自言自语等”都是引起顾客关注你的小方法，并用身体语言与顾客建立联系。

招呼顾客九字秘诀：站好位、管好嘴、站好脚



1 打招呼

制造气氛，吸引客人

亲切笑容、眼神接触、点头、邀请手势、站姿

- 请一定以自然、轻松、舒服的神情让顾客放松
- 请务必不要用提问的句子与顾客打招呼

✓（开场白：

1-您好！我是贝因美母婴顾问某某，请问有什么需要我帮助的吗？

2-您好！我是贝因美母婴顾问某某，很高兴能为您服务。

（比较以上两个句子带给你的不同感受）

✓思考：

1. 顾客离你较远，如何接近？
2. 在卖场内多名奶粉厂家导购员的情况下，如何发现你？

导购不只是引导购买，而是主动引导顾客朝购买的方向行进！



2 探询

观察客人，了解顾客类型与心理

留意顾客需要，有效沟通

- 留意客人购买讯息
- 主动询问，发掘客人需要
- 探询时的语句，开放式问句与封闭式问句合理运用
- 客人暂不需协助时，给予空间

一要以顾客自己的爱好为前提，不能勉为其难，更不要强加于人。

二要恰到好处，点到为止。

三要从顾客的角度引导消费。

四要作出适合的使用和品质辅导，这是关乎顾客满意与持续购买的关键因素。

（通常情况下顾客投诉或抱怨多是对商品正确使用不熟悉所致。）



2 探询

观察客人，了解顾客类型与心理

留意顾客需要，有效沟通

探询阶段常用话语：

1. 您好！是给宝宝选奶粉吧，宝宝多大了？男孩/女孩？
2. 您好！我看您在选奶粉，我是贝因美的母婴顾问**，我帮您参谋参谋！
3. 您好！您宝宝一直吃这个品牌？长的结实吧！
4. 您好！宝宝吃母乳，还是吃奶粉？我是贝因美的母婴顾问**，很高兴为您服务！
5. 您好！我发现您一直在看奶粉，是第一次给宝贝选吗？
6. 您好！宝宝一直喝我们的奶粉，还是转奶？转奶还有一些小方法呢！
7. 您好！...

- 仔细分析、比较以上问话带来的不同感受
- 在给见习母婴顾问培训时，请搜集适合当地市场与习惯的话语



3 聆听

表示关注，建立联系
发现需求，促进结果

- 聆听的方式
- 聆听的表情
- 聆听达成目的

- ✓ 松弛下来，把手放开
- ✓ 身体前倾15-30度，最好在顾客的左边
- ✓ 微笑、不时点头，偶尔附和，表示对顾客的尊重与重视
- ✓ 双眼闪闪发亮，精神愉悦
- ✓ 可以与顾客确认自己理解的是否是对方所表达的本意
- ✓ 对顾客所说的话，不要表现防卫的态度
- ✓ 听顾客说完话，并记下重点

掌握客户真正的想法，满足需求，促进销售！——聆听的目的



4 阐述

制造气氛，提升兴趣

树立信心，赢得信任

■ 运用FABE法则

■ 突出卖点UP

- ✓ 把握时机，引导顾客
- ✓ 邀请语句、笑容、态度、留意反应
- ✓ 借助宣传册、样品、说明书、获奖证书、质检报告等
- ✓ 注意心理暗示、感染
- ✓ 借助他人：*如已经使用过某产品的顾客*
- ✓ 适当的反复、强调（*如重点功能从不同角度介绍*）
- ✓ （有吸引力）（亲切）（诚恳）（专业）



■ 推销商品FABE法则

F - Feature: 产品特性

A - Advantage: 从特性引发的用途及优点

B - Benefit: 产品给顾客带来的好处

E - Evidence : 证据

Unique 独特

Points 重点

- 出产地
- 配方
- 品牌力
- 荣誉

- 奶源地
- 生产设备
- 独特工艺



销售FABE法则举例

特征	优势	利益	证明
(100%) 进口原料	国际品质	能为宝宝提供高品质的产品	详细资料请参见贝因美爱+产品宣传册
首推6段	充分满足宝宝每个生长发育时期的营养需要	首推6段的配方奶粉，让宝宝各方面营养摄入量更精准	除了资料介绍还可以通过拨打95105377育婴专家热线咨询
乳铁蛋白	乳铁蛋白提高宝宝的免疫力、促进肠道功能健康	宝宝免疫力+、肠道+，宝宝少生病能更好的健康成长，妈妈少担心	王女士的宝宝以前经常感冒，还经常去医院，近4月吃了贝因美金装爱+奶粉后很少去医院，现在一岁半了，宝宝长得很好



5 异议处理

坚定信念，增进关系

体现素养，赢得顾客

- 有原则，无条件
- 有立场，无态度

1、明确异议的真假：

- 真异议：顾客确实对我们的产品有看法，或有购买顾虑
- 假异议：有其他要求或企图，故意提出异议（准备杀价）

2、面对异议应有的态度：

- 减少异议出现的机会
- 情绪轻松、不能紧张
- 真诚地倾听，尊重顾客意见
- 审慎回答，保持亲善
- 巧妙应对
- 确定的问题，坦白承认，适当的道歉



5 异议处理

坚定信念，增进关系

体现素养，赢得顾客

- 有原则，无条件
- 有立场，无态度

1、有原则，无条件

- 有原则，是指坚持公司的原则
- 无条件，是说无论顾客是什么态度，你都要无条件地谦和礼貌应对

2、有立场，无态度

- 有立场，是指无论在那种条件下都要保持清醒冷静的头脑，客观的立场
- 无态度，是说不管怎样，都不能跟顾客耍态度

处理顾客异议禁忌用语：

- ✓ 没事儿
- ✓ 别着急
- ✓ 等会儿

处理顾客异议小方法：

- ✓ 不先把领导抛出来
- ✓ 多听多了解
- ✓ 尽可能远离卖场



6 附加服务

表现关爱，增加粘性
体现专业，凸显品牌
稳固关系，增强信赖

- 双手递给客人
- 三言两语介绍近期活动（推广/促销）
- 会员活动
- 会员家庭亲子游
- 贝因美育婴专家热线 *95105377*
- 妈咪俱乐部
- 贝因美“成功生养教”讲座



小结1：销售服务过程中

身体语言

- 笑容亲切
- 目光接触
- 有活力的动作
- 身体挺直
- 邀请式手势
- 仪容仪表

语调

- 清晰
- 高低抑扬
- 速度恰当
- 注意停顿

魔术语

- 麻烦您 ……
- 请你 ……
- 不好意思 ……
- 对不起 ……
- 不用客气……
- 谢谢！

礼貌的、客气的、和谐的！



小结2： 销售服务要诀及忌讳

销售服务要诀

- ◆了解顾客需要
- ◆物有所值
- ◆争取接纳
- ◆表现信心、诚实可靠
- ◆表现诚恳及热诚
- ◆提供选择
- ◆足够空间
- ◆解释清楚

忌 讳

- ◆主观判断、喋喋不休
- ◆言之无物，无目的介绍
- ◆强卖
- ◆夸张、资料虚假
- ◆态度冷淡、轻佻
- ◆不择手段
- ◆太贴客人
- ◆解释不清



一个优秀的见习母婴顾问

- 多尝试/ 多介绍
- 重复成功的方法
- 自我装备多努力
- 保持长期作战状态
- 销售无定式，只有原则
- 创造属于自己的销售服务风格与技巧



人人母婴顾问

个个育婴专家

2010 我们一起赢！

