

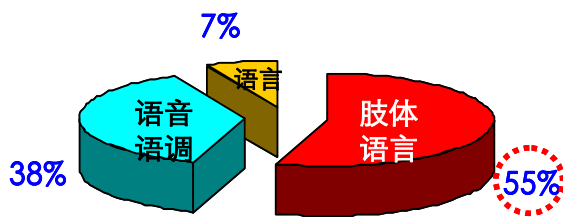
## 《终端销售技巧》第一期

随着零售市场竞争的日趋激烈，顾客需求的不断变化，终端销售工作变得越来越艰难。同时，厂家和顾客对店面销售人员的要求也越来越高，希望《终端销售技巧》能给终端店面的销售工作带来提升。

### 二、亲切问候

俗话说“好的开始是成功的一半”。亲切问候是迈向成功的开端，是给顾客留下良好第一印象的开端，是拉近销售人员和顾客关系的关键一步。

亲切问候的原则是**真诚、主动、热情**。如何才能做到这些呢？我们首先看看在人与人交流的过程中，各个交流要素所起到的作用，请大家先看图：



从上图可以看出，肢体语言所占比例最大，也就是说在亲切招呼环节中肢体语言发挥的作用最大。为什么呢？

我们不妨想想日常生活中的情景，当一个人在来到一个从未去过的店铺，他/她会先用眼睛看，看店铺中陈列的物品，看销售人员在做些什么，如遇到感兴趣或想购买的物品，就会找一名销售人员交谈。如没有，会转身离开此店铺。所以说在顾客还未和销售人员交谈时，销售人员的表现已经完全呈现在顾客面前了，顾客的初步评价也就产生了，这个评价会影响顾客是否将与这名销售人员进行交谈以及交谈的时间长短。

#### 1、肢体语言：包括微笑、目光交流、站姿、手势。

a) **微笑**：微笑是世界通用的语言，即使语言不通一个微笑也能传递出善意、真诚。所以微笑在肢体语言中最为重要。

微笑的原则是发自内心、自然。不妨按下面的方法每天在镜子前练习

- 两嘴角向上运动
- 两侧脸对称
- 两眼发光
- 不露牙齿或露出上排六~八颗牙齿

b) **目光交流**：大家都知道眼睛是心灵的窗口，我们在销售中一定要做到保持和顾客有目光交流，小窍门如下：

- 当顾客比销售人员身高相近时，销售人员可看顾客的眼睛，但需每五秒钟左右眨一下眼睛或将目光转移到顾客的额头或鼻子，这样顾客会感觉更自如，更轻松。
- 当顾客比销售人员高时，销售人员可看顾客的额头，这样顾客会感觉销售人员很自信。
- 当顾客比销售人员矮时，销售人员可看顾客的鼻子，这样顾客就感觉销售人员尊重、体谅他。



c) **站姿：**挺拔的站姿会让顾客感觉销售人员精神饱满，小窍门如下：

- 两腿分开与肩同宽
- 双手自然下垂
- 收下颚
- 挺胸
- 收腹

**请注意：** 一腿直一腿弯、双手插兜、双手叠在胸前、身体靠着柜台的站姿均切不可取！

d) **手势：**正确的手势可以体现专业，小窍门如下：

- 在递送产品资料或名片时，不仅要双手递上，而且要将资料或名片的正面面向顾客。
- 为顾客指引方向时，请掌心向上，以肘关节为轴，上身稍向前倾，以示尊敬。这种手势被认为是诚恳、恭敬、有礼貌的。



**请注意：** 单指指引方向、手指不停运动的手势切不可取！

**2、语言：**在销售过程中语言是直接表达欢迎顾客、愿意为顾客提供服务的最佳方式。在卖场中如何通过语言给顾客留下与众不同的良好第一印象，如何通过语言区隔出与竞争对手的不同，是需要店铺、销售人员一同思考、关注的问题。因为在来到你们店铺前，顾客可能已经去过很多店铺了，听到的问候也许都是“欢迎光临”，此时说什么能给顾客留下与众不同的印象呢？在这里分享一些小技巧：

- a) **按照时间不同进行问候。**例如：上午好（下午好）欢迎光临惠普专卖店！
- b) **按照促销活动或新产品进行问候。**例如：惠普新品上市/最新促销活动登场，请进来看看！
- c) **按照顾客人数不同进行问候。**例如：先生好/女士好/几位好/三位好，惠普专卖店，请随便看看！
- d) **按照节日不同进行问候。**例如：五一节快乐，惠普专卖店欢迎您！

这些问候语言不仅能给顾客留下良好的第一印象，同时也给销售人员的每日工作带来乐趣。

### 3、语音语调

语音语调的变化，可以吸引顾客的注意力。小窍门如下：

- 每三句或五句话的最后一个字尾音上扬。
- 重点文字的声音可大些，语速可慢些。