

经营技巧：接近顾客尽快促成交易 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/289/2021_2022__E7_BB_8F_E8_90_A5_E6_8A_80_E5_c123_289481.htm 接近顾客是店铺销售的一个重要步骤，也是一个很有技巧的工作。这方面做得好，不但拉近了与顾客的心理距离而且还可以尽快地促成交易；反之，未开口便吓跑了消费者。下面我想和大家交流一下接近顾客的一些基本技巧：“三米原则”就是说在顾客距离自己还有三米远的时候就可以和顾客打招呼，微笑，目光接触。如果你没有注意到这一点，而对顾客不理不睬，就会导致每天失去3单生意，若平均300元，则一年达32万多。所以我希望在座的各位导购，能主动与顾客打招呼。现在我发现有很多导购员喜欢用“请随便看看”来代替“欢迎光临”。殊不知这句“请随便看看”的欢迎语正好给顾客灌输了一种“看看就走”潜意识。打个比方说说潜意识对人心理的作用。清晨，当你一觉醒来，对自己说“今天我心情很好，我是一个快乐的人，那么你一天可能都是快乐的。这正反映了潜意识对人的作用。所以，你如果也习惯对顾客说“请随便看看”请立即更正你的说法。我想大家一定有这种经历，有时候我们在专卖店或商场购物时，我们会碰到一些过分热情的导购，他们老远就会和你打招呼，当你走进她的专柜时，他更是尾随而至，寸步不离，并且喋喋不休地开始介绍他们的服装如何如何。作为顾客来说喜欢有一种宽松的自由的购物环境供他们观赏和挑选，不分青红皂白的介绍反而会让感到一种无形的压力而趁早“逃之夭夭”。所以我们切忌“不要过分热情”。接近顾客的最佳时机 我们应该让顾客

自由地挑选商品并不是意味着对顾客不理不睬，不管不问，关键是你需要与顾客保持恰当的距离，用目光跟随顾客，观察顾客。一旦发现时机，立马出击。那么最佳时机：一.当顾客看着某件商品（表示有兴趣）二.当顾客突然停下脚步（表示看到了一见钟情的“她”）三.当顾客仔细地打量某件商品（表示有需求，欲购买）四.当顾客找洗水唛、标签和价格（表示已产生兴趣，想知道品牌、价格、产品成分）五.当顾客看着产品又四处张望（表示欲寻求导购的帮助）六.当顾客主动提问（表示顾客需要帮助或介绍）原则把握住了，时机找准了，那么下一步就是我们该以何种方式来接近顾客促成交易。

一、提问接近法 您好，有什么可以帮您的吗？这件衣服很适合您！请问您穿多大号的？您的眼光真好，这是我公司最新上市的产品。

二、介绍接近法 看到顾客对某件商品有兴趣时上前介绍产品。产品介绍：1、特性（品牌、款式、面料、颜色）2.优点（大方、庄重、时尚）3.好处（舒适、吸汗、凉爽）互动环节：介绍自己身上穿的衣服；注意：用此法时，不要征求顾客的意见。如果对方回答“不需要”或“不麻烦了”就会造成尴尬的局面。

三、赞美接近法 即以“赞美”的方式对顾客的外表、气质等进行赞美，接近顾客。如：您的包很特别，在那里买的？您今天真精神。小朋友，长的好可爱！（带小孩的顾客）俗语：良言一句三春暖；好话永远爱听。通常来说赞美得当，顾客一般都会表示友好，并乐意与你交流。

四、示范接近法 利用产品示范展示展示产品的功效，并结合一定的语言介绍，来帮助顾客了解产品，认识产品。最好的示范就是让顾客来试穿。有数据表明，68%的顾客试穿后会成交。试穿的注意事项：1.主动为顾客解开

试穿服饰的扣子、拉链、鞋子等。 2.引导顾客到试衣间外静候。 3.顾客走出试衣间时，为其整理。 4..评价试穿效果要诚恳，可略带夸张之辞，赞美之辞。 无论采取何种方式接近顾客和介绍产品，导购员必须注意以下几点： 一.顾客的表情和反应，察言观色。 二.提问要谨慎，切忌涉及到个人隐私。 三.与顾客交流的距离，不宜过近也不宜过远。正确的距离是一米五左右，也是我们平常所说的社交距离。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com