

标  
法  
行  
持

目  
方  
执  
坚

目标

成交

收定金或签合同。

## 方 法 需要道具

- 1、名片
  - 2、公司宣传资料册
  - 3、促销活动内容
  - 4、笔和纸
  - 5、客户交流表
- 在需要时
- 6、 计算器
  - 7、公司作品集
  - 8、其它需要的道具

## 人员分工

原则：谈客户时客户经理必须在场，不得让设计师一个人谈单，新进人员必须请求业务部经理及店长配合。

# 流程

沟通客户需求

产品介绍

异议解除

成交



## 前期接待

- 1、客户经理负责将客户引导在前台登记、在接待大厅落座、倒水、续水。
- 2、座位安排：客户落座位置一定是他背对大厅入口处、主谈人员同客户坐在同一边，配合人员坐在对面，需要时调换位置。
- 3、客户经理要求服装整洁、专业、自信；

## 自我介绍

如需业务部经理或店长配合的：

话术：**XX**老师（先生）您好，这是我们公司客户部的**XX**经理，由他亲自来给你做介绍。

客户经理上前握手，递上自己名片并简单自我介绍。

自我介绍话术：**XX**先生（女士）你好，我叫**XXX**，是学企业管理（）的，在家和公司专业做家装已经有**8**年了，我的客户在成都各大花园都有，非常高兴能为你提供家装咨询。

## 第一阶段：沟通客户需求

拿出客户沟通记录表并做记录，最基本的**5**个问题

问题一：“先生（女士），请问你贵姓呢”

问题二：“请问你的要装修房屋在哪个花园呢”

问题三：“什么时候交房呢”

问题四：“房屋面积有多大呢”

问题五：您打算什么时候装修呢

## 第二阶段：产品介绍

引入方法1：“你对我们家和装饰比较了解吧”

接着拿出公司宣传资料册，开始公司介绍（**3-5分钟**）

## 公司介绍要点:

- 家和装饰，9年铸造本土专业家装一线品牌，全国建筑装饰先进企业，全国住宅装饰示范工程单位，二级资质装饰企业。
- 行业内唯一承诺决算总价不超过5%。
- 成都市十大家装设计师有三位在公司任职，历年设计大赛均为获奖数及获奖率最多的装饰公司。
- 100多套实景照片集1000多张效果图集供客户做装修风格参考。

介绍要点：在介绍时一定要仔细观察客户对下面的哪部分内容更感兴趣：公司品牌、设计、施工质量、售后服务、价格。

通过对客户的观察，重点介绍客户最关注的内容。

## 引入方法2：“你喜欢哪种风格呢”

“常用的有现代风格、简欧风格、简约中式、田园风格、美式风格等”（地中海风格、东南亚风格、日式风格）

接着介绍公司的三大设计优势：

- 成都市十大家装设计师有三位在公司任职，
- 历年设计大赛均为获奖数及获奖率最多的装饰公司。
- 100多套实景照片集1000多张效果图集供客户做装修风格参考。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/085104243031011040>