

山西省零售商行业协会文件

晋零协便【2024】17号

关于开展“巅峰智话，赋能销售” 导购员卓越销售语言艺术优化工程的通知

各会员单位：

为了引领山西省零售业导购员技能迈向新高度，全面激活并提升导购员的专业能力和服务水平，山西省财贸轻纺烟草工会与我协会精心策划并成功举办了“山西省第一届零售业导购员职业技能竞赛”。根据竞赛的后期安排，协会将组织开展“**巅峰智话，赋能销售**”导购员卓越销售语言艺术优化工程（以下简称工程）。

一、工程介绍：协会将组建专家团队，深入有需求的会员企业，进行现场指导和交流，深度了解一线销售人员的工作现状与需求，量身为企业打造符合其自身特征的《销售话术手册》。《销售话术手册》的编制工作将依托于专家团队的实战经验与理论知识，结合市场趋势分析、消费者行为研究、产品知识解读以及沟通技巧训练，旨在为导购员们提供一套全面、实用且高效的销售话术工具。手册内容将覆盖从接待顾客、了解需求、产品介绍、克服异议到成交技巧等各个环节和各种销售情景下的应对策略、产品卖点的提炼以及如何更好地与客户沟通等重要内容。同时注重培养导购员的情感智慧，使其能在销售过程中更好地建立信任，

创造愉悦的购物体验。手册不仅会成为导购员日常工作中的得力助手，也将是提升个人能力的宝贵资料。通过案例分析和实战演练的方式，让导购员们能够迅速掌握并熟练运用所学技能。同时，专家团队还会为企业提供持续的支持和跟踪服务，确保《销售话术手册》能够真正落地生根，为企业带来实实在在的效益。

二、专家团队工作内容如下：

工作内容	工作细项	要义阐释
项目前策	成立项目工作组	明确项目基本内容，组建项目团队
	项目及资料梳理	制定资料收集清单，初步收集资料
	项目方案初步思考	设计项目方案，构建项目内容及关键节点
	撰写访谈大纲	结合项目需求，设计访谈提纲
	导购员通用问题收集	设计导购员常见问题调查问卷
	高管一对一访谈	一对一对面交流，与高层及职能层管理人员深度交流
	盲调	组织团队成员去销售现场盲调
	销售人员一对一访谈	一对一对面交流，与销售人员深度交流（特别是销售部门负责人和销冠）
	座谈会	组织专题研讨，深入讨论项目议题 明确目前销售存在的难点，确定重点解决方向
项目执行	市场调研	组织团队对企业的目标客户进行调研，了解客户需求
	客户常问问题汇总	与客户和销售人员进行深入访谈
	编制话术手册	组织团队进行话术初步编写
	座谈会	组织企业高管、销售人员、老客户进行深入交流，调整话术手册
	培训	话术手册落地执行

	跟踪与评估	跟踪和评估话术执行情况
--	-------	-------------

三、工程要求：因工程工作量大，专业性强，工作期间企业须安排专人配合并承担专家劳务费。

四、请有意向的企业与我协会秘书处联系。

联系人：李秉朔 13703587798。

