

2023年珠宝接待流程话术 珠宝店实习心得体会(实用7篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。相信许多人会觉得范文很难写？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

珠宝接待流程话术篇一

实习报告是指各种人员实习期间需要撰写的对实习期间的工作学习经历进行描述的文本。它是应用写作的重要文体之一。下面是珠宝店实习报告请参考！

1. 前言

在大学即将毕业之前，本人从2**4年1月11日到2**4年4月30日在凰金珠宝首饰有限公司参加实习，任营业员的职位。在实习期间，本人学到了一些与销售相关的基本礼仪与技能，使课堂上的一些理论知识得以实践和运用。通过这次实习，本人认为凰金珠宝首饰有限公司作为一家成立不久的新公司，在市场上的占有率及影响力还不够高。本人将根据自身的实习经历，结合课堂上的理论知识，对如何提升珠宝企业营业员的销售能力，提高销售业绩作简单分析。

2. 实习情况介绍

凰金珠宝首饰有限公司位于新葡京娱乐场1楼和1楼u的高额投注区旁边。这里人流量较大，并且来往这里的人一般都具有一定的消费能力。本人在该公司任营业员一职，主要是向客人介绍简单的珠宝首饰知识，并最终促进成交。在这次实习过程中，本人对珠宝的一些简单知识有所掌握，学习了如何向客人销售珠宝首饰产品的一些技能，拓展了本人的知识面

和视野。同时，作为一个被管理者，也学习到了一些管理的经验和方法，使理论知识得以实践和升华。

3. 公司介绍

3.1 企业宗旨

顾客至上，服务至上，争做行业的领航者。

3.2 公司规模

凰金珠宝首饰有限公司于2**3年9月14日正式开业，公司门店面积约120平方米，现有员工17名，包括13名全职员工和4名兼职员工。公司有两位股东，作为整个公司的最高决策层和管理层，下设店长一名，负责门店日常工作的管理以及执行股东下达的政策和指令。整个公司人际关系融洽，氛围和谐，发展潜力较大。

3.3 公司swot分析

根据本人在凰金珠宝首饰有限公司的实习经历以及本人的一些所见所闻，对该公司的内部条件和外部环境进行分析，从而得出该公司面临的机遇和威胁。

表1 凰金珠宝首饰有限公司swot分析表

根据该公司以上的内部条件和外部环境，本人认为，公司目前的首要任务就是提升销售人员的销售技能，不断提高门店的销售业绩，从而创造更大的利润空间，保证企业持续健康地发展。

4. 凰金珠宝首饰有限公司发展存在的主要问题及解决方案

4.1 存在的主要问题描述

当前，珠宝首饰公司的门店一般入驻在大型商场和相对繁华的地段，通常来说，这些地方的门店租金成本是比较高的，加上珠宝首饰门店的豪华装修，这几乎成为所有珠宝首饰门店主要的成本所在。然而，在这些高昂的成本面前，只有通过提升珠宝首饰公司门店的销售业绩，才能保证珠宝首饰公司的正常经营。显然，门店营业员的销售技能对提升门店业绩具有决定性的作用。从目前广大珠宝首饰公司的情况来看，大多数珠宝营业员存在专业知识不足、导购技巧不熟、导购礼仪生疏等问题，这也是影响销售业绩的主要原因。

凰金珠宝首饰有限公司作为一家新公司，也不例外地存在以上问题。举一个简单的例子，曾经有一位顾客来到公司门店，问：怎么识别琥珀的真假？营业员答：我们这里都是真的，又问：那怎么看嘛？答：用盐水，真的会浮起来，假的会沉下去，又问：放多少盐呢？答：那我们就知道了。试问，这么简单的问题都回答不了，怎么能说服顾客掏钱购买呢？然而，营业员的产品知识的匮乏在珠宝首饰企业中具有普遍性。由此可见，对珠宝企业来说，做好营业员招聘和岗前的系统培训，打造一支金牌导购队伍，是企业突破销售业绩瓶颈，提升销售业绩“临门一脚”的关键环节。

4.2 原因分析

本人认为，导致凰金珠宝首饰公司营业员销售技能普遍不高的因素主要有以下几点：首先，营业员的招聘降低了门槛。根据本人观察，公司在招聘营业员的时候，对营业员相关的专业知识并没有引起重视，往往是根据应聘者的沟通能力、对行业的兴趣或者个人形象来决定是否录用；其次，缺乏对营业员的专业培训。在凰金珠宝首饰公司工作的营业员都知道，公司几乎没有为他们安排专门的培训，最多只是由门店的店长向大家简单的介绍一些产品知识和传授一些销售技能。最后，缺乏科学的激励制度。在公司内部，营业员的基本工资基本上是一样的，唯一的不同就是在销售业绩上有一定的差别，多劳多得向来都是销售行业的基本定律。由于公司对

表现突出的营业员缺乏额外的激励机制，导致大多数营业员不愿意主动去学习产品的专业知识和销售技能，从而不利于自身综合素质的提升。

4.3 解决方案设计思路

客观来说，要想提升珠宝首饰门店的销售业绩，首先就要提高营业员的销售技能，培养营业员换位思考能力，站在顾客的角度为其提供专业化的建议和方案。此外，公司也要完善激励制度，促进员工的不断成长。具体来说，应该从以下几个方面着手。

4.3.1 全面提升营业员的销售技能

首先，准确把握顾客需求。一个优秀的珠宝营业员必须始终以顾客为中心，致力于顾客满意度的提高，而不是单纯地追求销售业绩，忽略了对顾客真实需求的把握。有些顾客之所以避开营业员的介绍，就是因为部分营业员的功利性太强，忽略了顾客真实的需求和感受，只顾着自己喋喋不休地推介产品，这其实是最让顾客反感的。促使交易最有效的方法应该是，你提供的由产品和服务组成的解决方案迎合了顾客的真实需求，满足了其期望。营业员在与顾客沟通的过程中，如果事先不了解顾客的真实需求，可以通过话题引导和得体的气场控制，努力让自己的每一句话都饱含附加价值，并能对顾客产生有积极意义的影响。沟通中尽量让顾客多说话，营业员每说一句话，一定要在得到顾客的回应之后再说下一句。通过把握关键问题，让顾客具体阐述，在销售的前三分钟内就要准确把握顾客需求，结合对顾客心理预期、性格特点、职位阅历的初步判断，迅速为顾客提供满足其需求的产品，并让他产生强烈的认同感。

要。你可能因为过份热情失去一位顾客，也会因为不热情失去所有顾客。微笑、亲和力可快速拉近与顾客的距离，真诚、热情可以感染顾客，促成交易。此外，营业员要有足够的耐

心，不能流露出对顾客不耐烦的情绪。通过细致询问和倾听，并鼓励顾客试戴，可以增加顾客对产品的好感，激发顾客的拥有感。实践表明，顾客对产品热情越高，其关心价格因素的程度就越低。当顾客对产品爱不释手、仔细观察，并询问促销赠品、售后服务、保养等问题时，这是顾客有意购买的信号，这时候营业员应积极主动进行促成，但切忌急于求成。如果顾客有其他人陪伴，应该鼓励顾客与陪同人进行商量和讨论。

第三，在工作中不断提升自己。营业员的岗位充满着挑战，每天都要和不同的人打交道，且每个顾客的需求都不一样，所以客观上需要营业员全身心地投入，有不达目标不罢休的强烈自我驱动力。比如，每天下班后要进行深刻反思，试着问自己三个问题：今天我用哪句话成功打动了顾客？今天顾客用哪句话拒绝了我？拿下顾客前我还缺乏什么知识和技巧？久而久之，你就会在自己的岗位上逐渐脱颖而出。营业员上岗后，几乎每天都要面对顾客的拒绝，特别是对于刚走上岗位的新员工，很容易产生心理障碍和负面情绪，会片面、情绪化地将自己的处境怪罪于领导甚至企业，这对自己的发展前景是相当不利的。因此，营业员应该要有同理心，能站在顾客的立场上进行换位思考：我为什么会拒绝这种推荐？如果现在决定购买，我会如何决策？只有不断思考问题出现的原因和解决方法，才能把产品销售出去，体现自己的岗位价值。

4.3.2站在顾客角度为顾客打造量身定制的解决方案

我们知道，珠宝首饰不仅具有很强的搭配效果，还能通过自身的独特色彩和款式，彰显佩戴者的身份、气质与职业。因此，一个合格的珠宝导购除了具备基本的自身形象气质以外，还需要掌握以下五个方面的知识 with 技能：一要掌握丰富的产品专业知识，包括珠宝的材质、成色、工艺等，获得顾客的信任；二要掌握珠宝首饰的佩带技巧和流行趋势，为顾客提供专业建议；三要掌握基本的销售流程、话术、礼仪等，使

顾客在购买过程中有如沐春风的感觉；四要掌握销售过程与售后服务的方法，让顾客感觉物超所值；五要掌握顾客的消费心理、消费行为与决策方式，能在与顾客接触与沟通的过程中把握顾客需求，做出准确的销售判断。众所周知，一个珠宝门店要实现销售业绩的不断增长，必须提高以下几个指标：一是要提高顾客购买的成交率，二是要提高顾客的单次购买金额，三是要提高顾客的二次购买频率。这些都与营业员的工作效率密不可分。所以，营业员应该结合珠宝首饰的佩带特点，从以下几个方面进行考量，为顾客提供量身订制解决方案。

珠宝首饰与佩带者的脸型、颈型、指型、发型、肤色等有很大的关系。如长脸型的，选用圆形耳环，可以减少给人带来的纵向延展感；又细又长的手指，戒指的环最好选宽边的，可以使手指衬托得更加秀美。顾客的年龄也是一个重要方面，如年轻人肤色滋润，选用象牙、珍珠项链等，显得和谐、大方；年龄大的人选择翡翠、绿松项链等，显得得体、端庄。另外，营业员在销售过程中，要注重成套购买。戒指、耳环、项链是爱美女士的系列套装，设计师一般会成套设计。成套首饰由于风格一致，会与佩带者融合形成一个和谐的整体，否则风格的反差会给人一种突兀感。显然，顾客购买一件首饰与购买一套首饰在价格上的悬殊是很大的，成套购买对于提升门店业绩是至关重要的。

因此，为顾客量身订制个性化的解决方案非常重要。我们设想一下，如果顾客花了不少的钱，却选购了自己并不是很满意的款式，事后心情郁闷甚至后悔，这必然会影响下次购买。因此，当一个营业员为顾客提供满意的解决方案时，不但可以提升其个人业绩，顾客的满意度和忠诚度也会相应提高，甚至顾客的亲朋好友也会被推荐购买，如此一来，门店、顾客和营业员之间形成了以多赢为基础的良性循环。

4.3.3完善员工激励制度

营业员在企业里属于基层岗位，普遍缺乏归属感，对身份和收入敏感，注重短期利益。

但他们是公司重要的一部分，处在与顾客接触的第一线，只有让营业员的需求，营业员才会做到让顾客满意。基于凰金珠宝首饰公司目前的状况，笔者建议从以下几点完善相关制度：首先，建立科学合理的薪酬体系。目前，凰金珠宝首饰公司施行的是“基本工资+销售提成”简单的薪酬制度，明显过于粗陋。我们应该形成“基本工资+福利+岗位补贴+月度销售提成+年终奖金”全方位的岗位薪资体系，营业员的基本工资应保证每年均有所增长，增长幅度应不少于10%，月总平均收入应高于同行和当地的平均收入水平，这样才能建立营业员的职业安全感，使其敬业、乐业，保持整个团队的稳定性。

其次，建立完善的营业员培训体系，定期或不定期对营业员进行培训。培训的内容可以围绕产品知识、导购技巧、售后服务等方面进行反复指导，可以外聘讲师，也可以在营业员中培养内部讲师，并利用每天的早会和晚会进行案例分享。对发展成为内部讲师的营业员，公司应该给予一定补贴；有值得分享的经典导购案例，公司要及时给予嘉奖，可以从精神奖励和物质奖励两方面入手。

第三，定期和不定期举办形式多样的竞赛。这些竞赛包括产品知识竞赛、首饰佩带技能竞赛、销售礼仪竞赛，以及月度销售业绩大比拼等活动，确保每一位营业员的才能得到充分发挥。考虑到营业员的工作特点和收入水平，设置的奖品可以做到日常化，如电话卡、洗发水、牛奶、购物卡以及餐厅等的现金券等，规格高的销售比赛可以考虑设置高额的先进奖励。

最后，丰富员工业余活动。公司可以每年安排一次集体旅游活动和不定期的户外活动，通过集体活动，增进员工之间的感情，强化员工的集体协作意识，提升营业员对自身职业的认同感。此外，公司每年应组织一次对优秀营业员的评比活

动，对表现突出的员工给予表扬和奖励，这样一来可以在企业内部树立昂扬向上的文化氛围，激发营业员对自身职业的荣誉感。

5. 结语

通过这次实习，本人认识到作为一名珠宝销售人员，掌握专业知识和销售技能是多么重要。珠宝门店要想提高销售业绩，在激烈的竞争中脱颖而出，提高销售人员的综合素质是必然选择。在此，对凰金珠宝首饰有限公司能够为本人提供这次实习机会表示万分感谢，对公司全体员工给予的热心帮助和关怀致以诚挚的谢意。

珠宝接待流程话术篇二

培训课程让我受益匪浅，讲解中最让我记忆犹新的就是“人感动于人，人取悦于人”这十个字，虽然只是简单的一句话，可其中却蕴含着非常丰富的销售经验和销售技巧。

2、通过培训，在销售工作中，应该做到买与不买一个样，售前与售后一个样，新老顾客一个样。处理售后时，态度要诚恳，语气要委婉，言辞要谨慎，服务要周到，认真做到大事化小，小事化无。

3、对工作保持积极进取的心态，自信、勤奋，善于自我激励，脑在行动中运转，心在行动中体会，经验在行动中积累。

在以后的工作中，我会更加努力学习，不断提升自己的知识水平，不断创新话术，突破惯有思维，不断成长，为公司的发展不断努力□xx珠宝的明天会更好！

珠宝接待流程话术篇三

转眼__年即将过去，我们将满怀信心的迎接20__年的到来。

在过去的一年里，我们有高兴也有辛酸，总体来说，我们是圆满完成了公司所定的销售任务，在金伯利的三年时间里我们一直坚持真诚专业的态度对待每一位顾客，力求提供符合他们的款式经过努力的锻炼自己，基本能够掌握顾客的心理，利用顾客的心理抓住每一位有意购买的顾客，努力提高我们金伯利的销售，进一步提升品牌的知名度。在金伯利这个展示才华的大舞台中，也结识了许多新朋友，同时也感谢和我并肩奋斗的同事和领导。

以下是我对金伯利__年底总结

我们必须大量学习专业知识，以及销售人员行业的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰。

作为一名合格的销售人员，必须熟悉专业知识，勤奋努力，一步一个脚印，对领导下达的任务，认真对待，及时办理。

通过这一年的工作，我也清醒的看到自己的不足之处，只要是针对有意购买的顾客没有做到及时的跟踪回访，所以在以后的工作中将做好记录，定期回访，使他们都成为我们的老顾客，总之，在工作中，我通过努力学习收获非常大，我坚信只要用心去做就一定能做好。

做好本职工作我概括出三大点：1. 热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多刁难，也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。2, 对工作充满激情，不管每天我们的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。3. 控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

金伯利为我们提供了这样一个硕大的舞台，客户为我们提供了施展才能的地方，所以我们要有一个感恩的心，有了这颗感恩的心，我们就会去努力，去拼搏。

珠宝销售工作心得体会800字范文3

俗话说，光阴似箭，日月如梭，一晃__年就过去了一半，回顾这的历程，我们老黄商超市人，无不感到心慰，因为我们这个店是在的大力支持下、事业部的正确下、精心及全面指挥下，于元月26日精彩开业的。

众所周知，黄州商场位于老城区，近几年随着快速发展，城区东移，有限商圈的人口分布越来越稀少，这对我们超市每一笔，每递增一个百分点，的确是举步为煎。困难吓不倒黄商人，人是第一因素，元月26日，我们依托超市事业部这个坚强后盾，创造了黄州商场开超市以来的历史纪录。开业过后疲惫的脚步还未得到恢复，备货，紧锣密鼓的又敲响了，为了确保新开业销售势头，抢占商机，我们通过例会、跟主管个别谈心、共同探讨、出谋划策，力求三个臭皮匠顶个朱葛亮。就在超市事业部下达的腊月__到正月__的销售目标后，我们针对各组的销售及潜力将目标逐级分解，使各级向着自己的目标去攀登。春节过后，时已经说过了虽然与目标有些距离，但与我们去年同期比上升了35万，递增幅度为23.5%，尤其是日化组比去年同期整整上升了50%，生鲜上升61%。结构是魂，只要有合理的商品结构，才能赢得更多的顾客，从而才能实现销售利润最大化。因刚刚开业有些匆忙，我们店的商品结构有些背离当地的消费平和，很多顾客报怨买不到他们需要的、实用的商品，那时真是看在眼里急在心里，简直是不知所措，于是立即组织各主管将缺货按类别分别记在本子上，对所缺的货是代销、联营还是自采，是哪个供应商，逐个督促到位，使商品的单品数有了较大的填充，超市才有比较合理的商品结构。

三月八日“世界因你而”、“回乡忆故里”、“五月一日黄金周”、“六月一日节”及传统节日等，给了我们无限的商机。此期间，我和我的团队，一手抓商品结构、商品分类、商品阵列；一手抓商品及促销，每一次促销力求优中选优。通过我们的万般努力，今年的黄金周，按7天计算，上升幅度

为35%;今年的儿童节，按当天的销售比去年同期上升73%;端午节从初一到初五比去年同期上升26%。特别是生鲜区今年粽子上柜较早、品种相对来说较多，散皮蛋、盐蛋价格上涨，造成行情不稳，供应商不愿提供大量货源，并且摆手表示不跟我们供货，原因是去年退货太多。当务之急，我们勤看市场，并寻求新的供应商，保证了货源，使散皮蛋、咸蛋不但走势好，而且没有库存积压，还与供应商建立了牢固的关系，但礼盒盐蛋、皮蛋备货不足，造成团购时，开出的提货单顾客提不到货，结果东挪西凑。正因为有大家的共同努力，所以的总销售上升幅度为27.4%，完成全年销售任务的49.29%，完成利润指标占全年的22.36%。这里要说明一点就是，今年整个商场全年按定税交纳，去年超市全年承担10万元定税，今年5个月就扣去了10万元的税，这样我们超市不仅背负了超大的折旧费的包袱，而且还双倍承担了税费，另外4月份还额外增加销售成本13420元，这意味着减少利润13420元，所以造成利润没完成好。

目前过半，任务过半的是日化组、酒饮组，未完成的是针纺组。针纺组进超市以来，虽然给我们增添了品类，因为针纺地段在附楼位置较偏，加上孙秀荣的老库存在门口甩卖，所以在销售上没有什么贡献力，反而相对的拖了我们的后腿。

以上的这些数据，跟公司下达的目标任务比不算成绩，但自己跟自己的同期比，成绩是显而易见的，半年的成绩不算成绩，它只完成了全年任务的49.29%，余的目标还任重而道远，所以我们倡议在座的各位，今年的目标任务尚未完成，同志们仍需努力。

珠宝接待流程话术篇四

一、以最佳的精神状态准备迎接客人

这样就可能会使客人对你柜台的商品产生兴趣，引导客人入店。

二、适时地接待客人

给客人一个不戴难以挑选合适首饰的信息，同时还要打消客人怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾忌地让你拿出首饰来。

三、巧妙地引导客人

且世界大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。

四、充分展示珠宝饰品

由于多数客人对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝的展示十分重要。许多营业员当客人提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交给客人，简单讲解一下款式特点。其实，当你开始拿出钻饰时，首先应描述钻石的切工，同时用手不停地摆动钻饰，把该描述的话基本说完后递给客人，为客人示范正确的鉴赏钻石动作和技巧，在客人面前树立起自身的专业形象。

五、积极促进成交

向自己的同事或客人的同伴谈一谈有关今年首饰的流行趋势，也可以拿出几种档次教高的首饰盒或礼品给客人挑选，分散客人注意力)，客人就有可能会暂时放弃，一句“再转转看看”后便一去不返。

六、到位的售后服务

当客人决定购买并付款后，营业员的工作并未就此结束。我们还要向客人详细介绍我们的售后服务和佩带保养知识等。

七、及时总结销售过程和经验

对客人进行分析归类(遇到特殊问题应及时向上级反馈)，与同事进行交流寻找不足，互相帮助，共同提高。

以上就是我的珠宝销售经验心得体会。

珠宝接待流程话术篇五

一、以最佳的精神状态准备迎接客人

销售珠宝相对于其他商品而言，入店客人较少，身为珠宝营业员的你该怎么办?是孤芳自赏，独自等待?还是做一些对销售有益的事?!当店内没有客人时，身为珠宝营业员的你应该尽可能地采取一些主动措施引起客人对你柜台的注意，比如做出拿出放大镜观察钻石的姿势，拿出柜内货品试戴或整理商品、擦拭台面玻璃等等，这样就可能会使客人对你柜台的商品产生兴趣，引导客人入店。

二、适时地接待客人

当客人走向你的柜台，你应以微笑迎接客人、用和蔼的眼神看着客人，同时，问候客人(不宜过早地逼近客人，应尽可能的给客人营造一个轻松购物环境)。当客人停留在某处柜台，仔细端详看某件饰品时，你应轻步靠近客人(建议不要站在客人的正前方，最佳的位置是客人的前侧方，这样既减轻了面对面时可能造成的压力，也便于客人交谈，因为侧脸讲话要比面对面时，客人抬头给你讲话省力的多，而且也尊重客人)。另外，营业员还可以劝客人试戴，这就要求给客人一个不戴难以挑选合适首饰的信息，同时还要打消客人怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾忌地让你拿出首饰来。

三、巧妙地引导客人

让顾客走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品质由于有些商家的误导，使许多客人购买钻石时要求产地是南非的，

且净度是“vvs级”的，切工要“八心八箭”等。面对这样提问，我们该怎么办？简言之，就是要引导客人走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品。比如当客人问有无南非钻石时，我们可以先肯定说有（否则客人可能扭头就走），随后再告诉客人实际上钻石的好坏是以4c标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而且世界大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。

四、充分展示珠宝饰品

由于多数客人对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝的展示十分重要。许多营业员当客人提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交给客人，简单讲解一下款式特点。其实，当你开始拿出钻**饰时，首先应描述钻石的切工，同时用手不停地摆动钻**饰，把该描述的话基本说完后递给客人，为客人示范正确的鉴赏钻石动作和技巧，在客人面前树立起自身的专业形象。

五、积极促进成交

由于珠宝首饰价格不菲，对于一般客人来讲是一项较大的开支，因此，客人在作出最后成交决定前都会表现出犹豫不决，如果你不抓紧时间为顾客减压（比如：向自己的同事或客人的同伴谈一谈有关今年首饰的流行趋势，也可以拿出几种档次教高的首饰盒或礼品给客人挑选，分散客人注意力），客人就有可能暂时放弃，一句“再转转看看”后便一去不返。

六、到位的售后服务

当客人决定购买并付款后，营业员的工作并未就此结束。我们还要向客人详细介绍我们的售后服务和佩带保养知识等。

七、及时总结销售过程和经验

对客人进行分析归类(遇到特殊问题应及时向上级反馈)，与同事进行交流寻找不足，互相帮助，共同提高。

珠宝接待流程话术篇六

培训课程让我受益匪浅，讲解中最让我记忆犹新的就是“人感动于人，人取悦于人”这十个字，虽然只是简单的一句话，可其中却蕴含着非常丰富的销售经验和销售技巧。

在物质饱和、所有投资都不理想的时代里，各行各业绞尽脑汁，用各种促销手段来吸引不同层次的顾客，我想情感营销是现在珠宝行业最需要的营销手段之一。现在顾客最不缺少的就是首饰，顾客前来挑选首饰，需要的是心灵的满足，欲望的无限扩大。只有抓住顾客的心理，才能更好地增加销售。通过学习，我个人总结了以下几点。

1、要做好一流的服务工作，在积极地完成领导交给的各项工
作以外，还要更好地为顾客服务，力争把生客变朋友，把熟
客变家人，努力做到善于沟通，精于沟通，勤于沟通。在店
里做到力争使每位顾客都能成为我们逸生珠宝的会员，忠实
的会员能够给我们带来意想不到的收获。

2、通过培训，在销售工作中，应该做到买与不买一个样，售
前与售后一个样，新老顾客一个样。处理售后时，态度要诚
恳，语气要委婉，言辞要谨慎，服务要周到，认真做到大事
化小，小事化无。

3、对工作保持积极进取的心态，自信、勤奋，善于自我激励，
脑在行动中运转，心在行动中体会，经验在行动中积累。

在以后的工作中，我会更加努力学习，不断提升自己的知识
水平，不断创新话术，突破惯有思维，不断成长，为公司的发展
不断努力□xx珠宝的明天会更好！

珠宝接待流程话术篇七

怎样才能做好珠宝营销是每一个珠宝销售员的共同心愿。珠宝不能吃，不能穿，他是一种精神层面的享受，所以，对于珠宝销售，就要走一条文化消费的旅程。下面本站小编整理了珠宝销售工作心得体会，希望对你有帮助。

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

销售珠宝相对于其他商品人流量较少，珠宝营业员经常在很枯燥的等待。如果是专业店就应给营业员一个好的环境和气氛，如放些轻音乐及一些专业杂志。在顾客未进入店内时，无须长时间地笔直站立。而当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”！“欢迎光临”。如果是综合商场，营业员就应时刻准备接待顾客，当有顾客步行于珠宝工艺部时要尽可能地采取措施引起顾客对你柜台的注意，如做出拿放大镜观察钻石的动作，拿出某件商品试戴等等，这样就可能会使顾客产生对你柜台的兴趣，实际上就是一个小小的广告。

2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，亦可问候一下，但不宜过早地逼近顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。当顾客停留在某节柜台并注意去看某件饰品时，你应轻步靠近顾客，建议不要站在顾客的正前方，好的位置是顾客的前侧方，这样既减轻了面对面时可能造成的压力，也便于顾客交谈，因为侧脸讲话要比面对面时顾客抬头给你讲话省力的多，而且也尊重顾客。另外，营业员还可以劝顾客试戴，这就要求给顾客一个不戴难以挑选合适首饰的信息，同时还要打消顾客怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾虑地让你拿出首饰来。

3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。许多营业员当顾客提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交顾客，个别的夸一下款式。其实当你开始拿出钻石首饰时，首先应描述钻石的切工，而且要用手不停地摆动钻饰，手动口也动，把该描述的话基本说完在递给顾客，这样顾客很可能会模仿你的动作去观察钻石，并且会问什么是“比利时切工”，什么是“火”……。营业员便可进行解答。这样的一问一答，是营业员展示珠宝饰品的技巧，不要只是局限在自己的描述中，这样容易产生枯燥五味的感觉。在顾客挑选款式出现挑花眼的情况时，营业员应及时推荐两件款式反差较大，且顾客选择观察时间较长的饰品，应重新描述二者款式所代表的风格。这样容易锁定和缩小顾客选择的风格和范围。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。当一位女士戴上新买的一枚钻戒去上班，总是希望引起同事们的注意。当别人看到这枚钻戒后，她便会把所知道的有关钻石知识滔滔不绝地讲一遍，充分得到拥有一颗钻石的精神享受，同时她也在为你做广告。常言道：“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。但如果你不管顾客是否愿意听，不分时机的讲解珠宝知识，也会招来顾客的厌烦。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，尤其是当顾客提出质疑时。

5、引导消费者走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品质

由于有些营销单位的误导，使许多消费者购买钻石时要求产地是南非的，且净度是vvs级的，评价是极好的等等。遇到此类问题营业员既不可简单地说没有，也不应毫不负责地说有。比如当顾客问有无南非钻时，我们可以先肯定说有(否则顾客

可能扭头就走)，随后再告诉消费者实际上钻石的好坏是以4c标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而且世界上大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。对于钻石的品级，营业员在给顾客拿证书时，应首先掌握主动权，即在递给顾客前先看一下，并根据品级扬长避短地先对钻石做一肯定，这犹如给人介绍对象，假设把净度当作身材，白度当作长相为顾客去推荐，结合钻石分级原则和条件以及价格比说服顾客。

6、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

7、售后服务

当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”此话立即引起顾客注意：“为什么？”“这是因为钻石的硬度非常硬，比红蓝宝石硬140倍，比水晶硬1000倍(这可能又是她办公室的话题)，如果堆放在一起就会损坏其他宝石”。……最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚钻石带给你们幸福一生”等等，要讲“情”字融入销售的始终。

8、总结销售过程和经验

对于顾客进行分析归类，对于特别问题及时向上反映。与同

事进行交流，寻找不足，互相帮助，共同提高。

最后要谈的是职业道德，那就是要诚信，严禁欺诈、以假充真、以次充好的恶劣行径。要视顾客为亲人，只有这样才能诚心诚意地对待顾客。其次是同行间不搞不正当竞争，相互诋毁，有些营业员靠贬低别人拉生意，殊不知是在贬低自己。首先你可能会同样遭到众多同行的贬低，其次也可能会遭到顾客的贬低。所以讲，诚信有利于别人，更有利于自己。

珠宝不能吃，不能穿，他是一种精神层面的享受，所以，对于珠宝销售，就要走一条文化消费的旅程。正是因为之前的产品之间的同质化，才让大家都在同一泥潭里挣扎，这个时候不妨从产品入手。每一款珠宝都有他的形，他的料，他的工艺，我们要对这个产品进行重新挖掘、塑造专属的气质与性格，当与其它产品区分开的时候，销售也就好进行了。

接着，我们要对挖掘出来的珠宝特性进行包装，赋予他灵魂，让他鲜活起来，这就是咱们常提的概念定位。概念定位是对产品的形象化、生动化说明，是凸现产品个性、吸引消费注意力的必要手段和途径。概念为珠宝披了一件文化的外衣，让我们珠宝销售的文化之旅可以开始进行。

在营销传播过程中，珠宝产品就像人，是有特定的性格特征的。所以，在对产品概念包装完成后，营销传播活动启动前，必须要给产品确定一条传播主线，即明确产品的性格特征。这样便于消费者识别产品，也可以使其它商家无法进行复制。比如说低价销售，3999元，如果只是一个价格为宣传特点的话，就算你质量再好，也不会出众，因为你跟其它的产品没有太大的区别。

当一番营销方式轰炸后，最重要的就是要让珠宝销售终端做好准备，要用行为，动作，语言影响客户，留住客户，以完成购买行为，这是最终的目标。

珠宝销售前台人员的销售技巧

1. 微笑, 婴儿般的微笑;
2. 赞美, 女人不能没有赞美, 男人不能没有面子;
3. 倾听顾客需求.
4. 多涉猎各个领域的知识, 扩充知识面, 才能成为一个好的销售人员;
5. 试戴, 让客户接触商品;
6. 真诚的目视对方;
7. 与顾客交朋友, 做一辈子他的生意;
9. 适当的赠送些小礼物;
10. 定期发短信, 问候, 宣传珠宝知识, 新产品介绍;
11. 不断总结, 整理, 电子化, 易复制.

共2页, 当前第1页12