附件

**编号：**

江门市 家装建材导购 职业技能培训课程标准

送审日期：2020年11月

开发负责人：邱梦来

开发专家组：蒋武柳、邱梦来、冯玲玲、徐卓涛、黄建平

开发单位(盖章)：江门市装饰建材行业协会

填写说明

一、以A4纸打印一式2份，在规定时间内提交人力资源社会保障部门审核。封面上方的编号由人力资源社会保障部门填写。

二、培训课程标准工种名称需在《中华人民共和国职业分类大典(2015年版)》中技能类职业(工种)、新职业、专项职业能力（含培训合格证）或技能单元等基础上进行细分。如涂装工（化工涂料）。

三、培训说明可按企业培训实际需要，说明课程的适用对象、教师要求、培训场地要求、课程标准开发所依据的文献资料等等。

四、培训要求及培训内容需清楚阐述课程整体架构设计及课程单元设计。课程整体设计是针对某一专题或某一类人群的培训需求所开发的课程架构。课程单元设计是在课程整体架构设计的基础上，具体确定每一单元的授课内容、授课方法、培训目标（受训对象完成培训后所要掌握的职业技能）、授课材料和配套教具等的过程。

五、推荐适用教材：一是可以直接推荐现有课程教材：在所在行业或职业相关的课程教材中筛选推荐。二是可开发课程教材：如无适用的课程教材，可按培训目标、培训要求培训内容开发编写培训教材，开发培训教材须与项目的职业技能标准统一，教材内容与培训内容相匹配。如教材属开发性课程教材的，须附上教材电子稿件。

一、培训说明

1.1 课标名称：江门市家装建材导购职业技能培训课程标准

1.2 编制依据：本培训课程标准参考 《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》4-01-02-01营销员职业技能标准编制。

1.3 适用受训对象：

建材，家居，电器销售人员，或导购员；

1.4 培训师要求

5年以上连锁大卖场销售经验，年销售额在100万以上的优秀家装建材销售人员，有企业人员培训经验。

1.5 培训场地设备要求

80-200平方，有PPT和视频等播放设备，音响设备。

1.6其他：各培训机构可根据本培训计划及培训实际情况，在不少于总课时的前提下编写具体实施的计划大纲和课程安排表。同时，还应根据具体情况布置一定的课外作业时间和课外实训练习时间。推荐教材仅供参考，各培训机构可根据培训实际情况使用。

1.7考核方式：

笔试：满分100分，60分合格，占总成绩40%。

模拟实操：满分100分，60分合格，占总成绩60%。

1.8考核标准：

笔试考试内容：家装建材风格基本知识，家装建材销售理论及方法。

实操考核内容：场景模拟考核。

二、培训目标

通过本职业能力理论知识学习和操作技能训练，培训对象能够具备家装建材销售的职业能力所要求的理论知识和实际操作技能；能胜任家装建材销售岗位。

三、单元课时分配表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程单元名称 | 所需课时数 | 备注 |
| 1 | 家装建材行业分析 | 4 |  |
| 2 | 家装建材销售的流程和步骤； | 4 |  |
| 3 | 如何玩转家装新零售 | 2 |  |
| 4 | 如何破解客户的异议 | 4 |  |
| 5 | 家装建材销售技巧与方案 | 8 |  |
| 6 | 家装建材销售如何拓展客流 | 4 |  |
| 7 | 家装建材销售营销策划 | 4 |  |
| 总课时数 | | 32 |  |

注：每课时不少于45分钟。

四、培训要求及培训内容

**4.1 课程单元一：家装建材行业分析**

**4.1.1培训目标**

通过本单元培训，使培训对象能够掌握：

家装建材品牌的基本知识和家装建材市场状况。

**4.1.2培训内容**

4.1.2.1理论教学内容

家装建材产品分类及性能特点、市场各品牌家装建材产品的特点和定位、家装建材搭配方案优化；

4.1.2.2技能实训内容

家装建材品牌及市场状况调研活动结合；

**4.1.3培训方式建议**

课程理论知识及活动结合，结果现场分享点评；

**4.2 课程单元二：家装建材销售的流程和步骤**

**4.2.1培训目标**

通过本单元培训，使培训对象能够掌握：

销售的基本理论，家装建材销售的方法和营销方法；

**4.2.2培训内容**

销售的基本理论，家装建材销售的方法和话术，家装建材促销的方法，成交和客户二次开发的方法；

4.2.2.1理论教学内容

销售的基本理论；

4.2.2.2技能实训内容

家装建材销售的方法和话术，家装建材促销的方法，成交和客户二次开发的方法；

**4.2.3培训方式建议**

理论结合案例分析，实操分组模拟演练。

**4.3 课程单元三：如何玩转家装新零售**

**4.3.1培训目标**

通过本单元培训，使培训对象能够掌握：

新零售的趋势，新零售的方式种类。

**4.3.2培训内容**

4.3.2.1理论教学内容

新零售平台的搭建，系统开发社区新零售模式的工作开展方向；

4.3.2.2技能实训内容

大数据分析，人工智能手段与销售过程升级改造活动结合；

**4.3.3培训方式建议**

课程理论知识及活动结合，结果现场分享点评；

**4.4 课程单元四：如何破解客户的异议**

**4.4.1培训目标**

通过本单元培训，使培训对象能够掌握：心理学，谈判技巧。

**4.4.2培训内容**

4.4.2.1理论教学内容

恭维技巧，聆听技巧，重述异议，坦诚相待，慎言慎为，留有余地六大板块；

4.4.2.2技能实训内容

场景模拟；

**4.4.3培训方式建议**

课程理论知识及活动结合，结果现场分享点评；

**4.5 课程单元五：家装建材销售技巧与方案**

**4.5.1培训目标**

通过本单元培训，使培训对象能够掌握：

家装建材销售技巧与方案。

**4.5.2培训内容**

4.5.2.1理论教学内容

13种顾客，13种话术，10条现场逼单话术；

4.5.2.2技能实训内容

模拟场景互练；

**4.5.3培训方式建议**

课程理论知识及活动结合，结果现场分享点评；

**4.6 课程单元六：家装建材销售如何拓展客流**

**4.6.1培训目标**

通过本单元培训，使培训对象能够掌握：

多方位拓展方向，多管齐下，方能存活。

**4.6.2培训内容**

4.6.2.1理论教学内容

小区拓展，家装公司拓展，老客户拓展，异业拓展的方法；

4.6.2.2技能实训内容

方案撰写，模拟场景互练；

**4.6.3培训方式建议**

课程理论知识及活动结合，结果现场分享点评；

**4.7 课程单元七：家装建材销售营销策化**

**4.7.1培训目标**

通过本单元培训，使培训对象能够掌握：

主动营销的重要性，把握几大营销活动节点，抢占先机。

**4.7.2培训内容**

4.7.2.1理论教学内容

营销方案工作前置，营销方案的常规注意事项，营销策划的新玩法；

4.7.2.2技能实训内容

方案撰写，模拟场景互练；

**4.7.3培训方式建议**

课程理论知识及活动结合，结果现场分享点评；

五、推荐教材

1．《销售心理学》，黑龙江教育出版社，2018年11月第1版

2. 《家居建材人员销售口才与销售技巧》，人民邮电出版社，2015年10月第1版