

# 巅峰销售心理与顾问式销售技巧培训课程大纲

《巅峰销售心理与顾问式销售技巧》的课程内容设计有四个版块：

- 第一季：开启你的销售潜能
- 第二季：呈现你的销售技巧
- 第三季：找到你的销售卖点
- 第四季：达成你的销售目标

## 课程目标：

从心理转化入手，再训练具体销售技巧，由内而外，迈向销售巅峰。其中内在心理态度包括：解除恐惧情绪、建立价值模式、掌握需求利益链、超强心理说服力、赢得客户信赖感。外在销售技巧包括：寻找评估客户、产品解说技巧、处理反对意见、化解价格异议、缔结合约的技巧。

1. 培养积极的销售心态。
2. 了解销售的基本原理。
3. 懂得销售的正规流程。
4. 掌握销售沟通技巧。
5. 学习如何管理潜在客户。

## 课程大纲：

### 第一季：开启你的销售潜能

#### 认知篇

#### 第一部分：销售人员必备心态

##### 一、心态的重要性

- 1、什么是心态
- 2、心态的重要性
  - (1) 心态影响心理
  - (2) 心态决定命运

案例：过桥实验

##### 二、为什么他们愿意购买

- 1、了解顾客的两大购买动机是什么？
- 2、如何发觉客户的问题，揭开他们真正的需求。
- 3、如何抓着「关键性的理由」来促成交易。

##### 三、销售人员应具备的意识

###### 1、目标意识

案例：人生的列车

主题探讨：我为谁工作

###### 2、团队意识

案例：分组 PK 原则训练

### 3、服务意识

案例：日本人给客户让座

### 4、责任意识

案例：责任=成就

六个责任主题探讨

### 5、突破意识

案例：9点连线的启示

### 6、执行意识

案例研讨：小王定酒店的启示

## 第二季：呈现你的销售技巧

营销技巧一：沟通心态与技巧

### 1、倾听与顾客相像

完美倾听 6 大要素

### 2、生理同步状态

a、文字

b、语言调

c、肢体动作

### 3、情绪同步

### 4、语速语调同步

### 5、语言文字同步

### 6、肢体动作同步

营销技巧二：沟通误区与解决

### 1、“但是”与“同时也”

### 2、“我们”的运用

### 3、品质沟通五要素

② 目标

② 方法

② 利益

② 心态

② 风格

### 4、沟通中的基本礼仪标准

② 敲门与进门

② 座肢与座位

② 话术：开门见山要点

② 心态与沟通模式

② 离开与跟进

### 营销技巧三：营销中主动权的掌握

- 1、 面对客户的挑战处理
- 2、 主动权的丧失如何破局
- 3、 营销中如何设局
- 4、 营销勾魂设计
- 5、 营销沟通中的挖掘需求模式

### 第三季：找到你的销售卖点

1. 我们的卖点是什么？

创造与创新你的卖点

- A、 我是谁
- B、 我要做什么
- C、 我能给对方提供什么
- D、 他们凭什么要买
- E、 他们凭什么现在要买
- F、 他们凭什么要和我买

2. 销售的竞争力

餐饮市场大小及增长趋势

餐饮产品特性分析及 SWOT 分析

餐饮竞争产品分析

餐饮市场环境分析

3. 客户服务

客户满意度与客户保持

将服务和后续工作转变为销量

建立专业声誉

销售代表该做和不该做的

### 第四季：达成你的销售目标

1. 面见客户谈判前的准备

如何赢得销售前 4 分钟的决胜关键。

要准备些什么资料？提前要做哪些准备？

如何与对方快速建立优秀的第一印象？。

2. 如何快速切题

A、 设局的安排

B、 利用图片资料

C、 假设成交与情景配合

D、 偏题如何处理并能快速调整。

3. 如何处理顾客的异议

1》、 正确认识客户异议

2》、 面对异议的正确心态

欣喜心态

感恩心态

### 3》、客户问题异议处理方法

提前异议处理法

二分法

感谢法

天堂地狱法

冷冻法

### 4》、客户常见异议

我不需要

我很忙

等有需要的时候再去办理吧

价格太高

考虑考虑

我已经使用了其他品牌的产品

### 4、把握促成信号

#### 1》促成信号的把握

#### 2》促成信号？

动作

表情

语言

关注度

点头

### 5、促成技巧

常见的6种促成技巧