

《顾问式销售技巧训练》内训篇

---打造顶尖冠军销售团队

主讲人：齐磊

【设计原理与思路】：

- 1.顾问式销售技巧提升需要转变观念、训练行为，固化习惯。
- 2.，启发学员触类旁通，在工作中做到知行合一。

课程背景：

销售一直以来是一个永久的话题，我们每个人每天都在面对和从事着形形色色的销售工作，无论您是什么岗位销售一直在您身边，也无论您是什么职务，基层、中层亦或是高层，都需要您进行销售，只是有时销售的内容不尽相同。

传统的4P销售模式以产品为中心，极尽挖掘产品的卖点和优势从而寻找客户，通过不断地塑造产品价值达成销售；现代的4C销售模式，以客户为中心，研究客户的行为习惯和购买需求，从而找到突破口，推广自己的产品。而顾问式销售，是一种全新的销售方式，是以客户为中心，但同时将产品这样的点，做成线、做成面、做成系统，最终形成方案，实际上就是用产品所形成的方案去解决客户的独特需求，这是顾问式销售最大的特点。由于顾客的购买行为可分为产生需求、收集信息、评估选择、购买决定和购后反应五个过程，因此，顾问式销售可以针对顾客的购买行为分挖掘潜在客户、拜访客户、筛选客户、掌握客户需求、提供解决方案、成交、销售管理等几个步骤来进行

齐老师多年从事销售与企业管理方面工作和培训，发现很多销售团队在销售产品时，过于功利，过去追求短期利益，而不利于和客户建立长期的关系。实际上越是短期的行为，对于销售而言，我们的成本就会越高，利润也就越低。只有让客户产生重复的购买，具备一定的返单率，我们的成本才会降下来，这也是顾问式销售的魅力，不是为了卖而卖。我们需要从销售心态、销售知识、客户心理、异议处理、快速成交等几个方面分别讲述顾问式销售中的注意事项和技巧，真正地做到让客户愉快地享受产品或服务，让客户心理上愉悦地接受产品，客户的返单就会变得理所当然。

本套课程更多的是站在营销变革的角度看销售团队该如何做。没有高深的理论和复杂的推理，让团队成员转变销售观念、训练销售技巧、规范销售流程从而提升团队销售技巧。

课程收益：

- 1.帮助团队转变销售观念，提升销售意愿和销售技巧；
- 2.启发学员触类旁通，执行合一，掌握顾问式销售的具体流程和技巧；
- 3.站在营销变革必须的角度，帮助参训人员更新理念，转变思维模式，提升销售技能；

运营模式

- 1.分组：**课程开始前以分组的形式进行PK，加强团队的概念，模拟企业的实际情况进行PK与训练，借此也能发现每个员工对企业的贡献度与心态。
- 2.小红旗：**设置品牌积分榜，将红旗比作企业的业绩，每个小组通过不断参与互动，参与训练，参与学习与PK来获取业绩，激发学员的积极性与创造力。

3.分享：每半天结束，按照老师对分享内容的要求对半天所学内容进行书面分享，由主讲老师进行评分、公布并纳入品牌积分。每天的早上课前都会对前一天培训内容进行小组内的分享会，分享会的维度为 5 有:有主题，有主持，有嘉宾，有自由，有总结。

4.互动：课程中有大量的互动，让学员参与其中，投入其中，我们认为经营的最高境界是让客户参与经营，管理的最高境界是让员工参与管理，只有不断参与，不断投入学员学习才会高效。

5.纪律：课程前介绍本次课程纪律，并且由讲师把关，保证纪律坚定执行。

课程纲要：

课程内容：

一、团队如何建设？

团队是由个体组成，只有互相提供价值，才有合作可能。没有内心的强大的员工，就没有强大的公司。

二、建立高效的学习环境

学习现场形成一种竞争 PK 的学习方式，用这种方式让学员快速进入学习和体验的状态。

第一讲、顾问式销售之思维启蒙

- 一、 什么是顾问式销售
- 二、 为何要开展顾问式销售
- 三、 顾问式销售的特点
- 四、 以 4P 为核心的产品导向型销售模式
- 五、 以 4C 为核心的客户导向型营销模式
- 六、 从产品导向型销售模式到客户导向型的营销模式
- 七、 顾问式销售的具体流程
- 八、 销售就是客户价值，就是满足客户需求

第二讲、顾问式销售之销售心态

- 一、 业绩定律；
 - 业绩的背后是团队；
 - 团队的背后是文化；
 - 文化的背后是心态；
 - 心态的背后是投资；
- 二、 不断地投资销售心态会获得业绩的持续增长；
- 三、 大人心态：像喜欢小孩一样喜欢客户
 - 视频案例：小孩心态
- 四、 男人心态：像对待美女一样对待客户
- 五、 强者心态：像包容弱者一样包容客户；
- 六、 商人心态：像商人一样不计对错，只认得失，成交客户是根本；
- 七、 四人心态的具体问题演练；
- 八、 四人心态总结：大人、男人、强者是处理心情，商人处理事情；

第三讲、顾问式销售之客户管理

- 一、 什么是客户；
- 二、 对客户定位，我们只能满足部分客户的部分需求；
- 三、 什么是客户价值；
- 四、 客户价值四大要素：产品、价格、服务、方案；
- 五、 做客户价值的原则：高价值、低成本、可体验、能持续
- 六、 做客户价值的方法：新增法、删减法、递进法
- 七、 客户价值曲线分析
- 八、 客户分类；
- 九、 客户管理系统：养鱼池；

第四讲、顾问式销售的五步骤

- 一、 拜访客户的五种结果
- 二、 第一步：提前准备，充分接触，了解客户基本信息。；
- 三、 第二步：积极沟通，深度挖掘，了解客户真实需求
 1. 沟通的三要素：表达、倾听、反馈
 2. 开放式问题与封闭式问题
 3. SPIN 提问技术：状况询问 SITUATION
难点询问 PROBLEM
暗示询问 IMPLICATIONS
需求--满足询问 NEED PAYOFF
- 四、 第三步：提出方案，证明可行，变产品为方案，建立信赖感
FABE:特点、功能、好处、证据
- 五、 第四步：寻找时机，快速成交，变方案为现金，建立客户关系；
捕捉成交信号，6种成交信号
8种成交方法与话术
- 六、 第五步：转介绍，客户转介绍是衡量销售成功的关键指标；