

客户异议处理与二次销售

➤ 课程背景

从接近客户、调查、产品介绍、示范操作、提出建议书到签约的每一个销售步骤，客户都有可能提出异议；愈是懂得异议处理的技巧，您愈能冷静、坦然地化解客户的异议，每化解一个异议，就摒除您与客户一个障碍，您就愈接近客户一步。优秀的客户异议处理，会为二次销售带来绝佳的市场机会

➤ 课程时间

一天

➤ 课程内容

1. 客户异议的含意

- ◆ 何为客户异议？
- ◆ 异议的种类
- ◆ 异议产生的原因

2. 处理异议的原则

- ◆ 事前做好准备
- ◆ 选择恰当的时机
- ◆ 争辩是销售的第一大忌
- ◆ 销售人员要给客户留“面子”

3. 客户异议处理技巧

- ◆ 缓解法

- ◆ 补偿法
- ◆ 询问法
- ◆ “是的……如果”法
- ◆ 直接反驳法

4. 客户异议处理与“二次销售”

- ◆ 客户异议处理带来二次销售机会
- ◆ 二次销售与企业利润
- ◆ 二次销售的种类
- ◆ 二次销售的客户分析

5. 二次销售的来源

- ◆ 通过异议处理开展二次销售
- ◆ 通过售后服务完成二次销售
- ◆ 通过新品培训完成二次销售
- ◆ 通过项目未完成部分开展二次销售
- ◆ 通过升级服务完成二次销售

6. 二次销售的成功的关键

- ◆ 从客户角度想问题
- ◆ 合适的场所的选择
- ◆ 善用上游资源