

职业销售技能训练系统:面谈技巧

课程背景：再好的销售，没有成套的技巧，都是撞好运式的打游击！什么是销售？一个买卖行为的整个过程，从要求对方作出购买决定开始，到证明购买价值结束，在一场轻松愉悦的对话中完成。所以销售是什么，一句话：要求一个决定，证实一个理由！什么是销售技巧？一套经过长期实践且行之有效的方式方法，才能成为技巧！职业销售训练系统，面谈技巧训练，重点完成面对面销售流程，面对面销售思路，强化销售拜访目的性，销售意识中对于面谈目的深入理解和技巧应用。让销售变轻松，让面谈不走空！

一 面谈准备

1.拜访前准备

核心内容：

状态的准备；资料工具包准备；配合分工的准备；需要客户配合的准备
沟通

形式：现场演练；视频教学；案例教学

课场考核：现场应用成果考核

2.面谈准备

核心内容：

开场说明的准备；正式面谈的准备工作

形式：现场演练；视频教学；案例教学

课场考核：现场应用成果考核

二 面谈流程

1. 销售自己

核心内容：

如何成功的销售自己

◆ 展现个人魅力（职业销售七种武器）

◆ 肢体语言的重要性：

语言、文字占 7%；

语气、语调占 38%；

表情、肢体占 55%。（沟通三要素）

◆ 自信与激情，顾问心态！顾问式销售是否就够竞争力？

形式：现场演练；案例教学

课场考核：现场成果考核；分享考核：学员总结感悟分享

2. 产品本身

核心内容：

产品本身和产品效应的影响对比

◆ 产品本身有哪些优势？

◆ 之前对公司实力展示的铺垫，重复重点，突出差异化；

◆ 公司规范性、合法性（消除客户疑虑，给足信心）

是否有差异化定位？如何突出差异化定位？

形式：现场演练；案例教学

课场考核：现场成果考核；分享考核：学员总结感悟分享

3. 产品效益

核心内容：

◆ 产品价值塑造？◆ 产品核心效果？◆ 产品应用收益？销售如何表述，

面谈技巧突出重点思路

形式：现场演练；案例教学

课场考核：现场成果考核；分享考核：学员总结感悟分享

4.服务保障

核心内容：

消除购买疑虑；售后服务系统；服务品质保障

形式：现场演练；案例教学

课场考核：现场成果考核；分享考核：学员总结感悟分享

三 面谈要点

1.意愿分析

核心内容：

铺垫很重要

◆ 测试证实客户意愿

◆ 客户分析

◆ 面对面沟通转变促成

◆ 问话和聆听的技巧

◆ 观察对方细节，迎合他的习惯

面对面沟通风格要点；问话和聆听的技巧

形式：现场演练；案例教学；游戏探讨

课场考核：成果考核：设立自己的团队文化；分享考核：学员感悟分享；

作业考核：团队共同完成课程总结提交

2. 购买动机

核心内容：

- ◆ 追求利益，找寻快乐
- ◆ 摆脱忧虑，逃避痛苦
- ◆ 风险细微，切实可行；动机加大法

客户永恒不变六大疑问？

将劣势转为优势！

形式：现场演练；案例教学；游戏探讨

课场考核：成果考核：设立自己的团队文化；分享考核：学员感悟分享；

作业考核：团队共同完成课程总结提交

3. 重要疑虑

核心内容：

明确客户重要疑虑；重要疑虑分析

形式：现场演练；案例教学；游戏探讨

课场考核：成果考核：设立自己的团队文化；分享考核：学员感悟分享；

作业考核：团队共同完成课程总结提交

五 成交技巧

1. 问题解决技巧

核心内容：

问题判断与控制；◆ 解决重点疑问，自然进入签约

◆ 细节问题简化处理

◆ 突发问题灵活处理

◆ 谈判技巧讲求生意场平等交易

◆ 自我配合很重要

销售意念—目标感给你无限信心

形式：现场演练，案例教学

课场考核：分享考核；成果考核

2.重复要点技巧

核心内容：

重复前面谈及的要点；不断塑造客户信心

形式：现场演练，案例教学

课场考核：分享考核；成果考核

3.现场配合技巧

核心内容：

自我配合很重要；自我配合技巧成交；团队配合技巧成交

形式：现场演练，案例教学

课场考核：总结考核；分享考核；成果考核

4.肢体语言应用

核心内容：

肢体语言的影响；肢体语言的销售应用技巧

形式：现场演练，案例教学

课场考核：总结考核；分享考核；成果考核

4.资源成交技巧

核心内容：

促销资源，配套资源等一切资源应用成交技巧

形式：现场演练，案例教学

课场考核：总结考核；分享考核；成果考核

备注：课程时长：按既定内容和教学形式，以演练为主安排为 3 小时的训练；根据企业实际状况，可以定制化安排训练内容和时长，将内容主次根据需要研发和再定制。