

---

# 《诊断式销售》

## 课程特色

引用中医理论的诊断方法开发的一套完整的创新销售流程，具有实战性、创新性、适用性、系统性、有效性的特点，更具可复制性、可操作性的功能。

以课堂讲授、案例分析、互动提问、角色演练等教学方式有效结合，在轻松愉快的氛围中掌握诊断式销售的真髓。

## 课程目的：

帮助销售人员理清销售思路，认清销售失败的根源，掌握销售原理，改变传统销售模式，熟练运用诊断式销售模式，提升销售业绩。

## 课程时间：

一天（6课时）

## 课程大纲：

### 一、两种销售模式的区别

小商贩与营养师

### 二、造成销售失败的十大根源

#### 1、方向错误

对销售本身的不了解，方向错误，导致销售失败。

#### 2、对象错误

与错误的人进行了错误的沟通，耗费时间与精力而导致销售

---

失败

3、定位错误

销售人员角色定位不准导致销售失败。

4、心态错误

把自己的情绪带入到销售工作中，喜形于色容易导致销售失败。

5、理解错误

对客户反应把握不准，理解失误导致销售失败。

6、风格错误

销售人员与客户之间谈话的风格不一致导致销售失败。

7、主旨错误

简单化的价值主张使客户无法将产品价值与自身实际需求联系到一起导致销售失败。

8、时机错误

没有掌控到合适的时机急于成交导致销售失败。

9、流程错误

未能遵照既定的销售流程导致销售失败。

10、话术错误

过分迷信话术或是没有准备好的话术导致销售失败。

**三、建立正确的销售思想**

诊断——获得成功的思维方式

**四、诊断式销售的五个特点**

---

价值相关因素

改变

双向尊重

双向利益

情绪稳定

**五、销售人员必备的十种能力**

**六、销售人员应有的态度**

**七、诊断式销售的原则**

Who——与谁沟通交流？

When——什么时间沟通？

Where——什么地点沟通？

What——沟通交流哪些内容？

Why——为什么要做这样的沟通交流？

How——怎么做沟通？

**八、诊断式销售流程**

望闻问切——体系——开药方——成交

**望：了解客户**

怎样才算真正的目标客户？

采取的方式

不同的客户，采取不同的策略

切忌：未经充分准备就与客户进行联系属无用之功

**闻：了解需求**

---

调查性交谈

对象、原则、目标

**问：激发需求**

交互性谈话

对于沟通双方

沟通技巧与方式

问话的四种模式

问的原则

聆听技巧

**切：提出解决方案**

诊断性交谈

必要的工作

再次了解需求

赞美与肯定

诊断关键

介绍产品塑造价值

与竞争对手比较

解除客户反对意见

**开药方——成交**

成交前——信念

成交中——大胆

成交后——恭喜

---

## 售后服务

- 处理投诉

### 九、销售倍增的原理

学习中思考，行动中总结