
《销售之沟通》

【课程对象】 各类销售人员

【课程目标】 通过 45 个实战环节的训练，使学员掌握销售过程中有效沟通的技巧，实现人生境界与销售目标的双提升。

【培训方法】 讲授、案例、影视、讨论、角色扮演、点评。

【培训课时】 （公开课 2 天；内训 4 天）

一、怎样接触新客户

（一）卖货先交人

- 1、要“无痕迹与无技巧”
- 2、要事先寻找“共鸣点”
- 3、要“平行与相交”转化

（二）尊重每一个人

1、记住客户的名字

- （1）“字”与“名”孰重要；
- （2）尽多地提及客户的名字；
- （3）内外的“有别”与“无别”。

2、学会聆听

- （1）不要打断客户的话；
- （2）问客户感兴趣的话题；
- （3）询问并倾听回答
- （4）用正常语调、适当的肢体语言交谈。

3、由衷称赞并认可客户的成就

- （1）快乐的赞扬、一定是真诚的；
- （2）重点赞扬事实，而不是人；
- （3）称赞要具体；
- （4）掌握赞扬的“快乐习惯”。

4、答复的黄金十秒

- （1）“思”与“似”的停顿
- （2）充分借助资源
- （3）追求印刻效应

5、忙，也要先安置

- （1）时间管理工具
- （2）以始为终原则的应用

6、你在做，大家看

- （1）人品展示
- （2）效率展示
- （3）蝴蝶效应

（三）以最佳外表出现！

- 1、你是谁？

-
- (1) 角色定位
 - (2) 角色的转换
 - 2、三六法则与仪表仪容
 - (1) PTO 国际惯例
 - (2) 延展：时景事己制
 - 3、学习传播艺术
 - (1) 说要尊重需求
 - (2) 说的技巧
 - (3) 你并不是一个“演讲者”

二、如何走近客户

(一) 真诚是种子，尊重是园丁

- 1、信任每一个客户；永远赞扬别人；
- 2、让问候是你生活的一部分；
- 3、践行 FORM 原则
- 4、不为人师、不辩论
 - (1) 培养赞同人们的态度；
 - (2) 如果你赞同人们，要让人们知道；
 - (3) 除非绝对有必要，否则不要表达否定意见；
 - (4) 学会尽快的道歉
 - (5) 牢记主题与背景
- 5、适度放射而不遮掩
- 6、决不拖延；
- 7、不用批评别人来抬高自己

三、如何帮助客户做决定

(一) 鲜明而坚定的立场

- 1、一切为了客户
- 2、权威性专业引导
- 3、分享成功

(二) 关注客户身体语言

- 1、反应点的确认
 - (1) 词语分布
 - (2) 身体与情绪
 - (3) 品味他们的褒贬

(三) 说服客户

- 1、不要急于求成
 - (1) 进行客户类别判断
 - (2) 借力销售的 ABC 法则应用
- 2、设定客户情绪；（涑，法的故事）

-
- (1) 问只能回答“是的”的问题；
 - (2) 希望他们说“是的”并让他们知道你这样想
 - (3) 谈谈他们说“是的”的理由；
 - (4) “总分总”与“两分法”
 - (5) 注意引用他的话

四、如何进行成交后的反馈

(一) 尽快进行校正性沟通

- 1、校正性的反馈必须私下的、秘密的进行；
- 2、总是以赞扬开头；
- 3、赞扬要针对本人，而校正不要针对本人；
- 4、不要加入任何责备；
- 5、不要使自己超越他人；
- 6、别对某件事情喋喋不休；

(二) 善始善终，学会感恩

- 1、钱行承诺
- 2、感恩从“谢谢”开始
 - (1) 当你说“谢谢”时，必须要诚心诚意；
 - (2) 鲜明地说，让他感知你的真挚
 - (3) 寻找感谢他的机会；
 - (4) 总是以积极的方式结束沟通。

五、如何保鲜客户忠诚度

(一) 坚持契约精神

(二) 坚持每天读一本书

- 1、读懂营销胜任岗位模型
- 2、认识“三家店”
- 3、完成“四个成熟”

(三) 坚持营销职业心智的九层修炼

- 1、愿景导航
- 2、决心决定成功！
- 3、学习成功
- 4、学会合作！
- 5、我是一切的根源！
- 6、山不过来，我就过去！
- 7、让学习成为习惯
- 8、合理的是训练；不合理的是磨练！
- 9、马上行动！

