

“步步为赢”攻心销售六层解码

课程背景：

销售初期，销售人员说什么？如何说？怎么说才能够吸引顾客的注意？

销售人员拜访客户需要哪些方面的 3W 准备？拜访客户如何三好开场破冰？

吸引顾客注意后，如何有效的提问才能找到顾客的需求点，找到销售引爆点？

顾客在购买决策过程中，一旦回到理性思考阶段，大量的购买异议产生：“价格太高，暂时不需要，再考虑一下”等等，顾客异议背后潜伏着什么样的购买心理，此时如何做方能有效化解顾客的异议，影响顾客？

销售后期，顾客存在什么样的心理犹豫？销售人员如何促单？促单成交的时机及有效方法？

课程收益：

掌握客户购买的 6 大心理周期分析法及性格分析法

掌握销售拜访客户开场的吸引力法则

掌握开发客户需求的 3 步 4 法

掌握“有声有色有图画，有理有据有逻辑”四动刺激客户需求的 4 大方法

熟练运用“正话反说及反话正说”技巧，有效化解顾客异议

掌握销售后期成交落锤的 4 大时机及 4 大方法，快速成交

课程特色：

分析众多真实、鲜活的挑战性的销售案例，结合客户购买的 6 个心理周期

层层解码，步步为赢打开客户购买心灵密码！

课程有流程、有工具、有情景案例，是销售人员立体全方位提升金牌销售素质

提升金牌销售技能的实战、实效、实用课程！

授课对象：销售主管、销售代表、市场一线销售人员

课程时间：2 天，12 小时

授课方式：

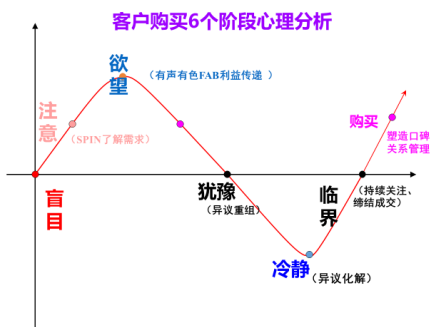


课后工具：

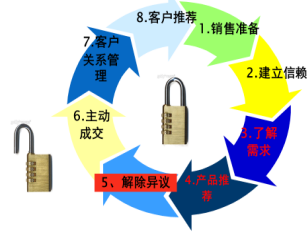
附件一、SPIN 提问表

附件二、FABE 产品价值总结表

课程模型：



步步为赢——攻心销售六层解码



课程大纲

导言案例：

1. 从奔驰车金牌销售面对客户质疑“我是不是太冲动了”
2. 三言两语拿下客户的经典案例，看销售心理学在销售中的重要性！

解码：5W6 步法解码“客户购买 6 层心理解码销售法”

第一讲：读懂客户的购买心理、赢在销售起跑线——销售前的三大准备

一、“望闻问切”——客户购买的 6 个心理阶段分析

1. 盲目期的语言及行为特征
2. 注意期的语言及行为特征
3. 欲望期的语言及行为特征
4. 犹豫期的语言及行为特征
5. 冷静期的语言及行为特征
6. 临界期待语言及行为特征

二、攻心销售 6 层解码

1. 销售准备
2. 建立信赖
3. 了解需求
4. 产品推荐
5. 异议化解

6.主动促单

三、“察言观色”——高效运用“HLLH 性格分析工具”掌控客户的购买心理

- 1.果断支配型顾客的语言及行为特征
- 2.冷静分析型顾客的语言及行为特征
- 3.和气友好型顾客的语言及行为特征
- 4.快乐表达型顾客的语言及行为特征

课堂训练：看视频感悟“HLLH 性格分析工具”的高效运用

四、拜访客户前的准备

- 1.拜访客户前的 3W 分析
- 2.透视客户采购象限
- 3.我是谁、他是谁、怎么办”三大准备
- 4.找到我方要求的柱子
- 5.找到他方柱子拆柱

第二讲：盲目期的打破平衡——销售开场的吸引力法则

一、你靠什么让顾客信赖你

情景案例：义乌市小商品城的销售开场分析

二、直线直白式开场与曲线委婉式开场

——建立“三好吸引场”

- 1.说好话建立吸引
- 2.做好事建立吸引
- 3.好借口建立吸引

案例讨论：销售开场的 3 个经典开局讨论

第三讲：注意期的开发需求——找到需求，找到销售的引爆点

一、解读需求

- 1.“三层听”寻找顾客需求
- 2.“听三层”寻找顾客需求

二、开发顾客需求，创造销售引爆点

- 1.开发需求的四层漏斗 SPIN 提问法
- 2.“三从四压五问”开发顾客需求
- 3.快乐痛苦刺激客户需求，点燃销售引爆点

案例讨论：企业产品销售的“四层漏斗提问式”开发顾客需求技巧讨论
【为内训企业量身定制】

第四讲：欲望期的产品推荐——用客户听得懂喜欢听的语言介绍产品

一、让客户耳动——有理有据有逻辑的介绍产品

- 1.FABE 法则
 - 2.用 FABE 解说产品逻辑打动顾客
- 视频：看《奋斗》感悟 FABE 技巧运用

课堂训练：企业产品的 FABE 价值训练【为内训企业量身定制】

二、让客户眼动——怎么“说产品”让客户爱听

1. 怎么说能让客户眼前一亮
2. 如何说能让客户砰然心动
3. “有声有色”介绍产品的三个时机

情景案例：企业产品销售的有声有色销售场景训练

第五讲：犹豫冷静期的化解异议——有的放矢化异议

一、化解异议技巧——做“能说会道”的销售人员

感悟：从冯小刚的答记者问，看销售人员的“能说会道”

1. 不能说不会道的销售人员
2. 能说不会道的销售人员
3. 能说还要会道——销售人员的双向思维训练

二、面对异议的正话反说与反话正说

1. 面对客户异议妙打太极
2. 建立异议库
3. 价格异议的四种应对方法

课堂训练：现场收集学员常见顾客异议，讨论总结异议化解方法

第六讲：促单成交的收口术——这样促单成交快

一、成交的信号识别及四给成交法

1. 成交率不高的 3 大原因
2. 二看一听识别顾客表面购买信号
3. 制造静态热销推力——给信心成交法
4. 制造动态热销推力——给价值成交法
5. 制造利益推力——给诱惑成交法
6. 制造障碍推力——给障碍成

二、察言观色，四种性格顾客的成交技巧

1. 冷静完美人：逻辑总结成交法
2. 和气犹豫人：鼓励推动成交法
3. 冲动表达人：赞美拉动成交法
4. 强势果断人：示弱顺势成交法

情景演练：金牌销售的促单技巧

课程总结

【备注：本课程文字已由“北京大学出版社”出版】