

---

# 专业化销售技巧

## 课程背景：

现代的销售人员很像这样的一个钓鱼人，他们很清楚鱼塘里有什么鱼，这些鱼喜欢吃什么样的鱼饵，什么时间吃，然后他们在合适的时间用合适的鱼饵钓到了他们要钓的鱼。对销售人员而言，销售是一种有规则的游戏，他们越是深刻领悟其中的奥妙，也就越能体会游戏的快乐，越能胜券在握。

本课程可以帮助您成为一名优秀的钓鱼者，使您的业绩远远超过其他销售人员，并能让您时刻感受销售人员职业生涯的挑战与成就。培养和树立专业的销售理念和意识；掌握有效的工作方法和销售技巧；提升销售人员的素质和业绩。

## 课程目标：

充实战斗在第一线的销售人员的专业理论知识及销售技巧；  
消除销售人员在每次销售及拜访工作前后茫无头绪的心理；  
全面提升销售人员面对客户时的态度及销售技能；  
引导销售人员踏上成功之路的捷径。

## 课程特色：

该课程是特别针对新晋加入销售队伍的年轻销售人员开设的一门课程，课程内容丰富，注重销售实战技巧的训练，讲师将充分分享在销售中的成功体验与典范，帮助学员解决实际工作中所碰到的问题。

课程融合小组讨论、角色演练、案例分析等多元化的有效培训形式，且内容条理性强、深入浅出，讲师丰富的工作授课经验，必将令您受益匪浅。

**课程时间：**2天，6小时/天

**授课对象：**新晋加入销售队伍的年轻销售人员、渴望进一步提升销售业绩和专业素质的有一定资历的销售人员，以及销售团队的管理者。

## 课程内容：

### 一、销售精英职业化塑造

**反思：**作为一个职业化的销售精英，必须具备的心态和素养有哪些？

### 销售精英乐观心态和承担意识培养

1、做销售要有强烈的企图心；

**案例：**乔丹进 NBA 的故事。

2、除了钱之外还图什么？—使命；

**视频：**<生命的意义>

3、量是销售工作的生命线—勤奋；

**案例：**香港保险之父黄伯的十个硬币；

4、具备“要性”和“血性”—热情；

**视频：**稻盛和夫的成功方程式

5、世界上没有沟通不了的客户—自信；

**案例：**香港培基教育基本的人才观；邻家表哥的故事

6、我是一切的根源—勇于承担；

**案例：**原一平的批斗会

7、坚持不一定成功，但放弃一定失败—执着

---

案例：史泰龙的故事；视频：马拉松选手的故事

8、成功靠别人，失败靠自己！—团结

9、销售精英团队成长的6要

10、销售精英团队成长的6不要

案例：被绑架的米歇尔

11、销售精英必经的三个阶段认识

讨论：不同阶段我们成长的要点

12、专注行业聚焦产品

案例：KFC 创始人的故事

## 二、销售前的准备与计划

反思：销售前我们需要进行哪些准备与计划？

1、内在准备

态度

情绪

掌握产品知识

熟练话术

2、外在准备

确立目标

分析客户

设计策略

路线管理

工具包准备

3、专业化销售的流程

4、日常业务管理

5、业绩目标管理

案例分享

专题讨论

现场练习

## 三、寒暄问候、打开话题

讨论：我们通常使用的开场白话术？

1、初次见面如何赢得客户的好感？

2、成功启动面谈的三步骤

3、三秘定乾坤，如何设置具有吸引力的开场白？

案例分析：开场白设计的三要素

分组练习：开场白设计

4、如何让客户专心地听你讲？

5、如何有效处理客户的各种拒绝？

## 四、投石问路—成功的 SPIN 需求调查分析

反思：在销售中你最常问的五个问题是什么？

1、如何了解客户需求？

2、开放式问题与封闭式问题

3、销售中确定客户需求的技巧

4、成功的 SPIN 需求调查分析

- 
- 5、背景型问题如何更加有针对性？
  - 6、难点（伤疤型）问题如何挖掘？
  - 7、暗示（伤口上撒盐）型问题如何深入？
  - 8、需要-价值型问题如何展开？
  - 9、运用SPIN常见的注意点是什么？

**案例分析**

**专题讨论**

**现场模拟**

## **五、显示能力-----产品竞争优势分析**

- 1、产品特点、优点、好处
- 2、FAB-E分析
- 3、特点、优点、好处对成单的影响
- 4、产品卖点提炼
- 5、如何做产品竞争优势分析？
- 6、如何推销产品的益处？

**案例分析**

**专题讨论**

**现场模拟**

## **六、获取承诺阶段的战术应用**

- 1、如何发现购买讯号
- 2、如何达成交易
- 3、传统收尾技巧的利弊
- 4、如何判断是否可以开始销售的最后冲刺
- 5、如何达到双赢成交
- 6、最后阶段经常使用的战术
- 7、怎样打破最后的僵局

**案例分析**

**专题讨论**

**现场模拟**

## **七、客户异议处理**

**讨论：**我们通常会碰到了哪些异议？

- 1、真实异议与假异议

**案例：**这是问题还是借口？

- 2、态度的自我防卫及其策略
- 3、客户异议的种类与处理技巧：LSCPA

Listen——细心聆听

Share——尊重与体恤

Clarify——澄清异议

Present——提出方法

Ask——要求行动

- 4、如何处理带有情绪的客户？
- 5、如何处理贬损销售人员信息来源的客户？
- 6、如何处理“专家化”的客户？

---

7、如何处理因自己的原因产生的异议？

8、如何将异议变成机会

**分组练习：**多套异议处理实战话术讲解

**总结：**异议到来时，先处理心情，再处理事情，事情的处理参照 LSCPA 五步骤处理。

## **八、谈判促成——踢好临门一脚**

1、时机：客户的“秋波”

2、应对：客户五轮砍价

第一轮：见面就砍

第二轮：就价论价

第三轮：搬出对手

第四轮：请示领导

第五轮：蚕中挑骨

3、方法：射门十种脚法

**案例分析**

**专题讨论**

**现场模拟**

## **九、如何做好客户的跟进**

1、与客户建立信任关系的方法

2、如何让客户喜欢你,接受你,认可你

3、如何做到以客户为中心

4、如何超越客户的期望值

5、有效的客户跟进系统设计

红艳老师高效电话跟进的独门秘笈：“电话跟进 5 步法”

**视频分析：**某保险公司“电话跟进 5 步法”的成功案例

**工具使用：**结合 5 个关键步骤开发的客户关系跟进卡

**工具练习：**现场掌握“电话跟进 5 步法”的工具使用

全方位有效结合短信、微信平台、电子邮件等方式与客户有效建立良好的关系。

如何保持客户长期而有效的联系。

6、等待客户决策要有耐心

7、从满意的客户那里获得推荐将使企业生意兴隆

## **十、拜访后的分析和总结**

1、拜访后的客户分析

2、拜访后的自我总结

3、拜访后的追踪落实