
《不销而销——引导式销售》

课程介绍：

只要开始 永远不晚 只要相信 就有可能

做销售的人都有一个梦想，那就是客户会排着队主动找您买你的产品;现实往往却是;很多销售人员的销售生涯每天都处在寻找客户的奔波中。在人们心目中，销售就是推销东西，这个职业的社会美誉度并不高。“让销售回归本源，做有尊严的销售”让销售成为受人尊敬的职业，每个销售人员可以在这个岗位上优雅、健康、富足地生活，是这堂课程的宗旨。

本课程打破传统销售思维模式，通过理论和实战分析的授课形式，分析整体成交过程中如何与客户建立联系、满足客户需求、消除客户异议并且达成成交的目的，同时掌握实战谈判技巧。并且从业务人员心态入手，深入剖析业务员的角色，挖掘业务员的销售潜能，提升销售人员的思维能力和表达能力。

课程收益：

- 1.提升一线业务人员专业化销售能力，掌握实战技巧
- 2.激发一线业务人员的销售潜能，随时保持最佳工作状态
- 3.把握客户心理以及性格特征，掌握个性化沟通与销售技能

课程大纲：

第一部分:销售无边界，做客户最好的教练

一、什么是引导式销售

- 1.什么是引导式销售
- 2.引导式销售“四步法”

二、引导式销售的核心：与客户建立有效关联

- 1.以客户为中心的业务运营流程
- 2.与客户建立有效关联

三、引导式销售的本质：为客户提供问题的解决方案

- 1.销售人员问题调查
- 2.解决方案式销售行为模式

四、引导式销售的宗旨：与客户实现共赢

- 1.PPAM 模式也称为双赢模式
- 2.制定一个共赢的销售计划
- 3.与客户建立共赢式的有效关联
- 4.与客户达成共赢式的合作协议
- 5.与客户进行共赢式的维持

五、客户是用来爱的不是用来对付的：客户满意度驱动五个层次

六、善于聆听与发问，有效发现客户需求

第二部分：销售自己，与客户建立信任关系

一、给客户留下良好的第一印象

- 1.注重仪容仪表
- 2.保持真诚自信的微笑
- 3.倾听客户内心的声音
- 4.懂得运用语言的艺术
- 5.告别时留给客户的最后印象一定要正面

二、以真诚和热情的服务打动客户：没有信任就没有交易

三、先跟后带，与客户建立亲和关系

- 1.“先跟后带”的沟通技巧
- 2.“先跟后带”的沟通策略实际上是一种“呼应”与“引导”的过程

四、诚信营销：诚信比技巧更重要

五、成功营销的秘诀：建立超级自信

- 1.三个问题
- 2.运用潜意识，进行积极的自我暗示
- 3.自信来自于对自己、客户和竞争对手的了解
- 4.拜访客户前做好充分的准备工作

六、口碑营销：构建和经营自己的品牌效应

第三部分：善于聆听和发问，实现高效能对话

一、1.3F 沟通法

- 1.3F 沟通
- 2.FOCUS 聆听意图 —— SPIN 销售法

二、引导式提问的两大问题

- 1.以开放型问题挖掘客户需求
- 2.以封闭式问题明确客户需求

三、有效引导客户的购买意向：将销售方向有效的引导到自己预想的方向上来

四、尽量让客户多说话

五、销售人员如何处理客户的异议

- 1.客户异议产生的原因
- 2.客户异议的三种类型
- 3.客户异议处理的流程

六、苏格拉底引导法

第四部分:洞悉客户的利益需求点，有效挖掘客户需求

一、客户关注的是自己的利益

二、引导和挖掘客户的潜在需求

三、FABE 法则的应用

- 1.什么是 FABE 利益销售法
- 2.FABE 销售法的应用
- 3.FABE 销售法的原则

四、如何有效消除客户的戒备心理

五、体验式营销;让客户参与到你的销售中来

第五部分:把握不同客户的性格特征，激发客户的购买欲望

一、完美型客户：给客户呈现完美的解决方案

- 1.完美型客户的性格特征
- 2.完美型客户的解决方案

二、成就型客户：刺激并满足客户的购买心理

- 1.成就型客户的性格特征
- 2.成就型客户的解决方案

三、自我型客户:克制自己的情绪，以礼相待

- 1.自我型 客户在销售过程中的表现
- 2.自我型 客户的解决方案

四、理智型客户：实事求是地向客户介绍产品

- 1.理智型 客户的性格特征
- 2.理智型 客户的解决方案

第六部分：以客户为中心，提供有效的解决方案

一、了解客户需求，提供有针对性的方案

- 1.通过各种提问来了解客户的需求
- 2.通过聆听客户谈话来了解客户的需求

二、掌握客户的购买动机，满足客户心理诉求

- 1.什么是购买动机？
- 2.客户购买动机的核心问题，实际上是客户在购买过程的“为什么”的问题。

三、客户期望值管理：如何超越客户期望值

1.什么是客户期望值

2.客户期望值管理主要包括：

3.如何超越客户的期望值

四、为客户提供个性化情感服务方案

1.什么是情感营销：

2.构建完善的情感管理体系

五、运用潜意识力量

1.什么是潜意识销售：

2.潜意识销售技巧

第七部分：塑造价值、提供解决方案

一、顾客买的是什么

二、帮助顾客做出购买决定

三、成交与不成交的原因

四、成交方法

第八部分：课程总结