
《NLP 销售密码—倍增业绩 3 步法》课程大纲

----高效营销团队实战教练 张朝强老师

【课程时间】：3 天

【课程大纲】：

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于销售的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一章、认知销售（案例分析、短片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、销售---世界上最伟大的事业！
- 二、销售是什么？
- 三、成交就是为了爱！
- 四、剩者为王！----销售从拒绝开始，没有失败，只有放弃！
- 五、凡事的发生，必有其原因，必有利于我！
- 六、无论发生什么，勇于负责！
- 七、做销售就是学做人！
- 八、只为成功找方法，不为失败找借口！
- 九、卓越源自企图心

案例：美国营销协会的调查

 保险公司百战成功记录表

 客户为何一见面就马上愉快地下订单

 客户下单前突然反悔

第二章、沟通技巧（案例分析、短片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、沟通的 2 种模式

二、沟通 3 要素

三、沟通的禅定----身心合一

四、沟通 4 大基石：

 （一）望：1、眼球转动；2、观察部位；3、焦点 VS 外围视觉；4、读心术（表情、动作信号）

 （二）闻：聆听的技巧、聆听的 4 个境界

 （三）问：1、封闭式/开放式；2、高效引导法；3、三归提问法；4、强力提问法

 （四）说：1、上什么山唱什么歌；2、见什么人说什么话；3、复述；4、先跟后带；

5、魔术语言；6、增强说服力的方法（10 大说服力法则；其他增强说服力的方法）

五、亲和力：亲和力 3 前提、情感银行、同一频道----先跟后带、V.A.K、瞬间亲和力
.....

六、沟通 8 宝

案例：乔吉拉德的教训
无法抗拒的亲合力
客户为何发怒？
沟通中的误会

游戏、训练：巧猜年龄、生日
3 种角色的沟通
德国情报局的读心术

第三章、销售技巧（案例分析、短片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、客户心理分析

- (一) 销售中对方思考的 6 个问题
- (二) 人性的根本
- (三) 马斯洛心理需求
- (四) 性格分析学：感性理性、DISC
- (五) 顾客消费心理

- 1、性别：男人 VS 女人
- 2、收入：高、中、低
- 3、年龄：老、中、青、童
- 4、职务：老板、中高管、基层
- 5、性格：感性理性、VAK、DISC

(六) 顾客谈判心理

- 1、追求/逃避
- 2、总体/具体
- 3、内在/外在
- 4、相同/不同
- 5、一次/多次

(七) 顾客购买动机

- 1、实用
- 2、实惠（省钱）
- 3、安全
- 4、健康
- 5、方便（舒适）
- 6、喜好
- 7、品牌
- 8、时尚
- 9、攀比
- 10、被尊重（被认可）

(八) 客户的购买决策流程

(九) 准客户 4 要素 MAN

二、产品销售技巧

(一) 产品基本呈现技巧

- 1、FABE：特优利证
- 2、USP(独特优/卖点)
- 3、UBV (独特利益点)
- 4、相关利益点
- 5、推荐产品的步骤：
A、了解客户需求---B、将需求与 FABE 结合---C、确认客户是否认同
- 6、报价的技巧

(二) 产品呈现的 7 种武器

- 1、巧设诱饵法 (假设提问法)
- 2、打预防针法
- 3、顺藤推瓜法
- 4、傻瓜相机法
- 5、T 形对比法
- 6、阴阳互动法
- 7、五感轰炸法

(三) SPIN 销售

- 1、聊现状
- 2、找问题
- 3、挖伤口
- 4、开解药

(四) 锁定客户

- 1、 锁定客户的要素
- 2、 锁定客户的话术

(五) 催眠销售

- 1、设置心锚
- 2、洞悉对方的魔术语言并说出来
- 3、瞬间催眠语言
- 4、痛他乐己法
- 5、九赢真经--催眠式销售法

三、客户异议处理技巧

(一) 异议产生的原因分析

- 1、客户不认可或不了解销售人员；
- 2、客户不认可或不了解公司、产品；
- 3、客户暂时没有找到需求；

-
- 4、客户有其他的选择；
 - 5、客户想多争取利益；

(二) 客户异议处理的时机及策略

- 1、 提前处理
- 2、 立即处理
- 3、 延迟处理
- 4、 忽略处理

(三) 客户异议处理的流程

- 1、 积极面对
- 2、 耐心聆听
- 3、 先处理感情，再处理事情
- 4、 锁定异议点：假设法、重点法
- 5、 把异议变成问题
- 6、 回应+引导

(四) 降龙十八掌---异议处理技巧

- 1、 肯定法
- 2、 太极法
- 3、 看山法
- 4、 惊讶法
- 5、 复述法

四、缔结成交

(一) 客户购买的 5 种信号

- 1、 语言
- 2、 眼神
- 3、 表情
- 4、 动作
- 5、 征求别人意见

(二) 成交前的铺垫

- 1、 客户需求陈述
- 2、 产品总结介绍
- 3、 急需难得机会
- 4、 购买决策权力

(三) 九赢神功----成交技巧

- 1、 假设成交法
- 2、 选择成交法
- 3、 宠物成交法
- 4、 回头成交法
- 5、 对比成交法

-
- 6、机会成交法
 - 7、6+1 成交法
 - 8、欲擒故纵法
 - 9、关联成交法

五、售后服务及客户关系管理

- (一) 售后服务显真诚
- (二) 营销让销售更轻松
- (三) 客户关系管理让业绩倍增

案例：银行转存款

- 银行信用卡销售
- 服装店老板与客户的心理战
 - 巧妙面对“老江湖”砍价
- 男人与女人不同的消费习惯
- 如何与不同性格的客户沟通？
 - 药店的关联销售
- 产品知识倒背如流却业绩不好的手机导购员

游戏、训练：模拟约会

- 了解客户的价值观排序并调整销售呈现方式