
面对面顾问式销售技能提升

引子：从“菜鸟”到“遛鸟”

第一讲：销售准备

讨论：外向型性格的人更适合做销售吗？

一、销售冠军的职业心态构建

- 1.有欲望：做销售要有强烈的企图心，你有成功的欲望才会去行动
- 2.有目标：今天的努力，明天的结果，有目标会少走很多弯路
- 3.人勤奋：业绩是“腿”跑出来的，不当“猎手”当“农夫”
- 4.意志坚：合理的当锻炼，不合理的当磨练
- 5.会沟通：学会换位思考，你能看到更多本来面目
- 6.可信任：客户先相信你的人，再相信你的产品
- 7.人乐观：你能积极、正面、主动的处事，回报往往是相应的
- 8.懂世故：学会欣赏别人，你也会变的更受欢迎

二、我们的客户在哪里？寻找潜在客户

讨论：你的客户在哪里？还有可能在哪里？

三、选择有价值和客户，别爬到梯子的顶端才发现靠错了墙

工具：客户风险评估表的应用

四、找对人，才能做对事

案例：采购部为何踢皮球？

五、如何电话预约客户？

讨论：电话预约十大典型异议处理

第二讲：销售接触

一、如何设计一个有吸引力的开场白？

二、如何创造一个良好的面谈氛围？

案例：不要强迫客户接见你

案例：和客户的情绪首先要在同一个频道

三、如何建立客户对销售人员的认同？

案例：客户会在不同人面前表现出不同的态度

案例：客户喜欢专家的知识，不喜欢专家的姿态

讨论：当客户对你撒谎时你会怎么做？

四、先了解需求后介绍你的方案

案例：不要以己推人

第三讲：需求探寻

一、探寻需求才会有更多机会

案例：水果摊的销售达人

二、影响采购的八大因素

三、需求探寻的方法：望（观察）、闻（倾听）、问（提问）、切（试探）

四、需求探寻的流程：大胆假设、小心求证

五、探录需求之“问”

1、为什么要“问”？为什么要学习提问

故事：销售冠军卖烟缸

2、销售提问的关键技巧

游戏：你会提问吗？

3、SPIN 升级提问，发掘需求

演练：如何把话筒卖给我？

讨论：销售中提问的“话术”

六、会说话的人，一定也是善于听别人说的人——有效倾听四步骤

第四讲：产品介绍

一、客户要的“产品”是什么？

讨论：产品的属性包括哪些？

二、FABE 法用应用及其应用限制

1、真正打动客户的，不会是产品的全部属性

案例：美的中央空调 FABE 诠释

2、FABE 应用的 6 大误区

3、产品卖点提炼

演练：FABE 法则应用

三、让客户体验你的产品及服务——不要卖牛排，卖的是牛排烧烤时的滋滋声

案例：《非诚勿扰 II》的启示

讨论：如何创造机会让客户体验你的产品或服务？

四、换个思路介绍产品

案例：灵隐寺卖香的妇人

讨论：是“我的东西是有多么多么好”还是“不买我的东西将会多么多么糟”？

第五讲：异议处理

一、处理客户异议的六大原则

讨论：客户异议处理话术应对

二、沟通谈判的关键要素评析：实力、共赢……

讨论：如何构建你的“权力”

故事：两小孩分橙子的启示

三、客户沟通谈判十大技巧：暖场、让步、交换、配套、拖延/沉默、打破僵局、角色扮演……

五、如何处理议价问题

1、如何给客户报价：初次报价、正式报价、虚价/实价……

2、处理客户的还价十大注意事项

案例：如何应对客户一味地压价？

六、5 种典型异议的应对策略与技巧

互动：《卖捌》视频分析

第六讲：获取承诺

一、承诺就是目标，给他好印象

1、把握销售的节奏很重要

2、让客户带着对你的“标杆”去度量竞品

案例：如何给客户回头，留个台阶？

二、成交时间来临的前提条件

案例：某电信产品业务人员终场策略
三、合同成交后，你要了解哪些问题？

第七讲：客情维护

一、客户的分级管理

案例：旺达成了救火队员

二、售后：从价格到价值、从成本到利润

案例：某企业的售后服务创造的价值

三、防止大客户叛离的十种武器

四、缔造专业客情，开展关系营销