
《顶级销售员攻心销售术》

【课程背景】

攻心销售是一门艺术，用最动人的语言敲开客户的心门

攻心销售是一门科学，用最合理的逻辑消除客户的疑虑

攻心销售是一门技巧，用最恰当的方式实现销售的目标

【课程时长】

1天

【课程大纲】

第一章：懂攻心术销售如做电梯，不懂攻心术销售如爬楼梯

- 一、销售就是心与心的较量
- 二、不懂心理学一定做不好销售
- 三、话不在多，攻心最重要
- 四、销售商品前，要先推销自己
- 五、人性，你到底了解多少
- 六、攻心说服术并非是不光彩的阴谋术

第二章：要攻心先知心，客户惯常消费心理快速扫描

- 一、每个客户都想享有VIP待遇
- 二、客户都有怕上当受骗的心理
- 三、客户都有占便宜的心理
- 四、掌握客户的逆反心理
- 五、男女心理有别，区别对待是上策
- 六、利用顾客的冲动心理，使你的财源滚滚而来

七、不同人群消费心理的分析

八、摸清客户消费的心理阶段

九、探寻客户消费需求的 WH 法则

第三章：打铁也要自身硬，销售员必备的攻心说服能力

一、脸皮厚不是耻辱，而是一种能力

二、给心灵淬火——经受拒绝的考验

三、学会忍耐，才能控制客户的情绪

四、克服自卑感消除对成功人士的恐惧心理

五、想说服客户，先练就卓越口才

六、销售的真谛就是坚持不懈，永不放弃

七、热情销售员不可或缺的态度

八、对客户负责，最终是对自己负责

第四章：精心设计你的问题，会问的结果是“成”，不会问的结果是“败”

一、会问比会说更重要

二、问得越多，销售成功的可能性就越大

三、根据客户最关心的问题提问

四、向客户提问的方式一般有哪些

五、如何有效地提出你的问题

六、要尽量进行开放式的提问

七、问题必须切中实际，不要无的放矢

八、要会提问，更要会倾听

第五章：突破心理防线，这样说、这样做客户才会信任你

- 一、获得客户的认可，你的形象价值百万
- 二、微笑是融化客户内心坚冰的阳光
- 三、选择客户感兴趣的话题，是对方产生亲近感
- 四、记住客户的姓名可以拉近彼此的距离
- 五、对客户多说我们少说我
- 六、不要曲解把客户当上帝的意思
- 七、幽默一点少说枯燥的话题
- 八、销售时多送给客户一些赞美
- 九、少用专业术语，否则客户会反感
- 十、换位思考，多为客户着想
- 十一、真心为客户省钱，而不要只想着自己赚钱
- 十二、适当的寒暄是获得客户信任的润滑剂
- 十三、这些话一定不能对客户说

第六章：五秒钟读懂客户身体语言，小动作出卖客户大心理

- 一、身体语言比口语更真实
- 二、眼神是客户心理最直接的反映
- 三、握手可以传递出客户的心理活动
- 四、从客户的声音判断客户的心理
- 五、从客户的坐姿把握客户的心理
- 六、从客户的站姿读懂客户的心理

七、客户说谎时身体会有什么样的表现

第七章：巧设心理“陷阱”，一学就会，一用就见效的心理学技巧

- 一、制造悬疑，有效地利用客户的好奇心
- 二、欲擒故纵，利用客户“怕买不到”的心理
- 三、让客户骑虎难下，不得不签单
- 四、巧用心理暗示，引导客户的行动
- 五、用惯性思维引导客户
- 六、利用因小失大成交法促使客户签单
- 七、以退为进，绕个弯效果也许更好
- 八、向客户请教，以博取客户的好感
- 九、二选一的策略往往非常有效
- 十、用激将法使客户做出购买决定

第八章：拿什么让客户点头，排除客户异议的攻心说服技巧

- 一、异议是成交的障碍，也是成交的机会
- 二、客户通常会提出哪些异议
- 三、倾听客户的异议而不是争辩
- 四、挖掘客户异议背后的异议
- 五、巧借名人之名给客户吃定心丸
- 六、向客户重复说明某个重要信息，加深其印象
- 七、用承诺消除客户的异议
- 八、更深入地介绍产品

九、避重就轻，化解客户的异议

十、用适当的让步消除客户的异议

十一、积极回应投诉，赢得客户的宽容与信任

第九章：提高客户心理满足度，把一次性客户变成永远的客户

一、成交只是销售的开始，与客户保持长期联系最重要

二、为自己的产品或服务披上感情的五彩衣

三、交易时不要急于求成，让客户享受讨价的成就感

四、眼光要长远，不能做一锤子买卖

五、为客户提供最贴心的售后服务

六、不能向客户乱开空头支票

七、做好销售回访，引导客户回头

第十章：点击攻心经典原理，不可不知的八个销售心理效应

一、羊群效应：客户往往喜欢跟着熟人走

二、稀缺效应：适当营造商品稀少的氛围

三、南风效应：把温暖送给你的客户

四、首因效应：第一印象决定你销售的成败

五、晕轮效应：巧妙引导，让客户爱屋及乌

六、250效应：一个客户有可能给你带来250个客户

七、三分之一效应：客户最可能在一条街上三分之一处成交

八、凡波轮效应：商品价格越高反而越有人买

课程回顾，培训总结。