

---

# 打造金牌销售精英特训

## 【课程背景】

市场如战场，孙子曰：上兵伐谋，又曰：昔之善战者，先为不可胜，以待敌之可胜。不可胜在己，可胜在敌。实践告诉我们，作为每天冲杀在一线的销售将士要有非常专业的职业技能和素养，才可能赢得一个又一个战役，企业也才能在激烈竞争中不断取得成功。本课程将为企业全面系统的打造金牌顾问式销售精英团队。让销售人员在最快的时间内掌握顾问式销售的各项技巧，让销售人员从游击队提升为职业队。

## 【授课时长】

2天

## 【课程收益】

- 1、提升销售人员的专业素养
- 2、掌握挖掘与转化客户需求的诀窍
- 3、掌握产品介绍呈现技巧及说服顾客的原理与技巧
- 4、掌握如何踢好临门一脚的实战成交策略
- 5、掌握实战销售中如何有效解除顾客抗拒顺利促成销售的要领
- 6、掌握销售中的谈判技巧

## 【授课对象】

销售经理、销售主管、销售顾问

## 【课程特色】

深入原理剖析、实战动作分解、系统流程打造、互动演练巩固

## 【课程大纲】

### 第一章、营销精英职业化修炼

#### 一、营销精英信念体系重构

- 1、情绪 ABC 理论
- 2、是什么让你形成消极的信念？
- 3、为什么要改变消极的信念？
- 4、根除消极信念的重新架构法导入

---

## 5、有效改变消极信念的五个步骤

### 二、销售人员的四大不良习惯

- 1、推卸责任
- 2、不会受权
- 3、“做任务”而不是“做结果”
- 4、不善于“团队合作”

### 三、营销精英必修职业理念

- 1、态度决定一切
- 2、优秀的人不抱怨
- 3、自信让你更加成功
- 4、反省自我——我是一切的根源
- 5、千万不要“自我设限”
- 6、沟通就是互动——山不过来我过去
- 7、“差不多”思想让你永远不会成功
- 8、要想天助，首先要自助
- 9、光明思维——困难和挫折让我成长

### 四、销售礼仪

- 1、专业销售的着装
- 2、专业销售的行为规范
- 3、专业销售的职场礼仪

### 五、顾问式销售理念

- 1、顾问式销售的演变
  - 2、顾问式销售的四种障碍
- A、缺乏信任
  - B、缺乏需求
  - C、缺乏帮助
  - D、缺乏满意

## 第二章、客户开发策略

### 一、向正确的客户推广正确的产品

- 1、寻找潜在客户的方法
- 2、选择潜在客户的 MAN 法则

### 二、客户分类系统

- 1、8020 法则在客户管理中的应用
- 2、客户分类的方法

### 三、三种销售模式分析

- 1、交易型销售
- 2、顾问型销售
- 3、企业型销售
- 4、三种销售模式在销售流程中能够创造的价值

### 四、如何建立客户信任

- 1、关系紧张感和任务紧迫感
  - 2、建立信任的四个方法
- A、专业形象
  - B、专业能力

---

C、共同点

D、诚意

五、销售工具导入

1、销售漏斗

2、SWOT 分析工具

3、目标管理

### **第三章、高效发掘客户需求的诀窍**

一、如何有效开场

1、有效开场白的五个步骤

2、破冰话题来源

3、开场策略

二、客户沟通技巧

1、沟通的基本理念与原则

2、沟通的三要素

3、沟通的三项技能

4、沟通的六大障碍

5、高效沟通六步流程

6、如何应对客户的抱怨

三、如何才能真正了解客户需求？

1、了解客户需求的重要性

2、为何客户不让我了解？

3、问话中的四种问题

4、六种问题策略

5、SPIN 问话技术

6、销售沟通流程

四、两种客户需求

1、隐含需求和明显需求

2、需求转化技巧

3、任务动机和心理动机分析

五、会聆听才是好的沟通

1、听清事实

2、听到关联

3、听出感觉

6、良好的聆听的要求

### **第四章、产品与方案呈现技巧**

一、介绍产品的最佳时机

1、过早的产品介绍会引发很多问题

2、产品介绍的必要前提条件

二、决定销售的四种买者

1、经济买者

2、技术买者

3、使用买者

4、教练买者

5、针对四种买者的销售对策

---

### 三、常见客户性格分析与应对策略

- 1、力量型
- 2、活泼型
- 3、和平型
- 4、完美型

案例分析：为什么她会这么快做决定

### 四、FABE 陈述模式

- 1、FABE 的含义
  - 2、两种产品的 FABE 陈述案
  - 3、如何寻找产品的 FABE
  - 4、产品说明注意事项
- ### 五、如何寻找产品的卖点
- 1、提炼产品卖点的三个方法
  - 2、产品概念的三个层次
  - 3、产品差异化策略

## 第五章、成功解除客户异议的要领

### 一、如何正确对待客户抗拒

- 1、正确对待客户抗拒的态度
  - 2、客户抗拒的 7 种原因分析
  - 3、判断客户抗拒的真假
- ### 二、有效解除客户抗拒的方法
- 1、解除客户抗拒的最高原则和标准动作
  - 2、解除客户抗拒的五个步骤
  - 3、LSCPA 模型：彻底理解异议

#### A、应对任务动机

#### B、应对心理动机

### 三、五种不同客户类型的谈判思路

- 1、不理不睬型
- 2、兜圈子型
- 3、似是而非型
- 4、委婉拒绝型
- 5、直接反对型

### 四、沟通常见的八个错误

## 第六章、让你顺利成交的实战招法

### 一、顾客在什么时候做决定

- 1、感性与理性
- 2、扩大痛苦
- 3、扩大快乐
- 4、找到逃避价值观
- 5、塑造价值制造渴望
- 6、引导优先顺序影响客户决策

### 二、成交必备的九个前提

### 三、成交“前规则”

### 四、购买信号

- 
- 1、口头性购买信号
  - 2、非口头性购买信号
  - 五、成交的十六种实战招法
    - 1、成交中的关键用语
    - 2、成交招法分解
  - 六、成交后你该做什么
    - 1、转介绍的四个时机
    - 2、不成交的原因分析
    - 3、客户关系维护
    - 4、暂时未实现购买客户如何跟踪
  - 八、巩固信心
    - 1、不着急现象和无所谓区域
    - 2、巩固信心的四个策略
      - A、支持决定
      - B、履行协议
      - C、处理不满
      - D、增进关系

## **第七章、销售谈判策略**

- 一、开局谈判技巧
  - 1、开出高于预期的条件
  - 2、永远不要接受第一次报价
  - 3、学会感到意外
  - 4、避免对抗性谈判
  - 5、不情愿策略
  - 6、钳子策略
- 二、中场谈判技巧
  - 1、应对没有决定权的对手
  - 2、服务价值递减法则
  - 3、绝对不要折中
  - 4、应对僵局、困境和死胡同
  - 5、一定要索取回报
- 三、终局谈判策略
  - 1、白脸-黑脸策略
  - 2、蚕食策略
  - 3、如何减少让步的幅度
  - 4、收回条件
  - 5、欣然接受

