
商用车实战销售八项技能训练

【课程背景】

商用车作为汽车行业一个分支，在营销领域有着更加特殊的要求，近几年来商用车市场快速增长，品牌和产品已经从少到多，经销商数量也迅速增加，市场对从事商用车营销者的要求更加严格。

商用车作为生产工具的用途，决定了购买者及其考量问题的不同。吴昌鸿老师是国内商用车营销首倡者，根据自己近十年商用车营销经验，理论加实战的授课，让学员迅速有效掌握商用车销售系统流程和实战技巧，致力于打造最专业的商用车销售人员。

【授课时长】

2天

【课程收益】

认识到商用车销售的特殊性，掌握商用车销售的系统技能，包括自身素养提升、客户需求挖掘、产品呈现及说服、解除客户异议、常用成交策略、客户谈判等技巧，快速提升销售水平。

【授课对象】

销售总监、销售经理、销售主管、一线销售人员

【课程大纲】

第一章、营销精英职业化修炼

一、心态的重要性

1、情绪 ABC 理论

2、消极的信念

二、如何改变信念

1、信念的形成分析

2、重新架构法导入

3、改变消极信念的五个步骤

三、销售人员的四大不良习惯

1、推卸责任

2、不会“授权”和“受权”

3、“做任务”而不是“做结果”

4、“小团队”还是“大团队”

四、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

五、职业形象的要求

- 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

第二章、客户开发

一、寻找潜在客户的方法

- 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、两种客户利益分析
- 2、客户的三道防线
- 3、建立信任的方法

五、销售工具导入

- 1、销售漏斗
- 2、SWOT 分析工具
- 3、目标管理

六、开发新客户实现业绩突破

- 1、业绩突破的迫切性和必要性分析
- 2、NEC 管理磨难模型
- 3、丢掉“不”字
- 4、推离舒适区
- 5、持续改进

七、商用车市场概述

- 1、商用车市场特征
- 2、商用车产品
- 3、商品车品牌
- 4、商用车市场

八、商用车客户关系管理

- 1、商用车的三类基本客户
- 2、影响客户采购的因素模型
- 3、商用车经营模式解析

4、如何建立并扩大你的客户圈

第三章、高效挖掘客户需求的诀窍

一、如何接近客户

- 1、八个接近客户的最佳时机
- 2、客户进来后该不该去引导他？
- 3、进店客户三种类型分析
- 4、怎样开始你的破冰话题？

二、沟通概述

- 1、沟通流程图
- 2、沟通漏斗
- 3、沟通实例分析

三、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、赞美客户的技巧

案例分析：为何刚进店的客户就离你而去？

四、如何才能真正了解客户需求？

- 1、客户需求的关键词
- 2、了解客户需求的重要性
- 3、为何客户不让我了解？

案例分析：客户需求的三个层次

- 4、有效询问的4种策略
- 5、五连问技巧

五、两种客户需求

- 1、隐含需求和明显需求
- 2、需求转化技巧

六、SPIN 提问技巧

- 1、SPIN 提问流程策略分解
- 2、视频赏析

七、会聆听才是好的沟通

- 1、聆听的重要性
- 2、聆听的三个层次
- 3、良好的聆听的要求

第四章、汽车介绍技巧

一、汽车介绍的最佳时机

- 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、顾客购买心理分析

三、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

四、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
- 5、应对策略

案例分析：为什么她会这么快做决定

五、FABE 陈述模式

- 1、FABE 的含义
- 2、FABE 陈述技巧案例分析
- 3、如何寻找产品的 FABE
- 4、产品说明注意事项

练习及分组讨论

六、如何正确使用推广材料

七、车辆介绍技巧

- 1、用实车说服客户
- 2、实车展示的 5 个注意事项
- 3、向客户推荐介绍产品的 5 种技巧
- 4、在最短时间做最完美的展示
- 5、绕车介绍 6 步法
- 6、让客户认可你的配置
- 7、试乘试驾技巧

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
- #### 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

五、七种客户抗拒解除实战案例

- 1、太贵了
- 2、真有你说的那样好吗？
- 3、现在行情不好

-
- 4、我要考虑一下
 - 5、我不需要
 - 6、我没有兴趣
 - 7、说来说去还不是想要我买
 - 8、失败沟通的最后一分钟

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

案例分析：他为什么买 SUV？

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

七、暂时未实现购买客户如何跟踪

- 1、处理好客户关系为下次成交打下基础
- 2、一定要留下客户信息
- 3、及时的电话跟踪杜绝客户半途失踪
- 4、什么样的短信、邮件才是客户想看的
- 5、好的沟通技巧让你锁定客户最终成交

第七章、汽车销售重在谈判

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

四、七种实用谈判策略

第八章、售后服务

1、售后服务的重要性

2、处理售后服务的心态

3、处理售后服务的技巧

4、充分了解客户要求

5、让售后服务为你赢得更多客户