
通信零售店顾问式销售技巧

【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、改变消极信念的重新架构法导入
- 4、有效改变消极信念的五个步骤

-
- 5、客服销售恐惧的技巧
 - 6、心态调整与情绪管理的六大方法
- 二、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

三、体验式营销

- 1、什么是体验式营销
- 2、体验式营销的五大要素
- 3、开展体验式营销的三个原因

四、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、进店接待策略

一、迎客话术

- 1、常见的五种迎客用语
- 2、有效的迎客话术

二、客户引导技巧

- 1、针对看手机的客户顺势引导
- 2、针对办业务的客户灵活引导

三、正确判断客户类型的技巧

四、初步接待的难点分析及应对

- 1、“随便看看”型客户的应对
- 2、“办理业务”客户的引导技巧

第三章、高效发掘客户需求的诀窍

一、如何与客户交流

- 1、客户自己体验时我们该做什么？
- 2、启动交流的八个时机

二、快速建立信任的技巧

- 1、专业形象
- 2、专业能力
- 3、共通点
- 4、诚意

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、如何应对客户的同伴

- 1、客户为什么要带同伴？
- 2、如何应对客户的同伴？
- 3、购买决策人意见不一致怎么办？

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

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、灵活运用五大客户体验方式
- 5、产品介绍的注意事项
- 6、帮助客户做出选择

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

六、合约销售

- 1、认知合约的好处
- 2、合约销售不好的六大原因
- 3、提升合约销售的四个步骤

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、客户购买三阶段关注点分析
- 3、客户为什么要拒绝
- 4、11种错误的应对语言模式

二、有效解除客户异议的方法

- 1、解除客户异议的五个流程
- 2、三种有效解除客户异议的工具
- 3、四类客户拒绝
- 4、面对真实异议的两个处理时机
- 5、处理异议的五个方法
- 6、沟通常见的八个错误

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、常见异议的处理方法

- 1、如果你不便宜，我就不买了
- 2、价格太贵了，超出了预算
- 3、不想换号
- 4、我不要赠品，直接抵现金吧
- 5、再送我XX赠品吧
- 6、老用户也没有优惠吗
- 7、同样的产品，为什么比别人家的贵
- 8、质量会不会有问题
- 9、我先去转转看
- 10、我认识你们领导，便宜点

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、成交的信号

- 1、成交必备的九个前提
- 2、成交“前规则”
- 3、口头性购买信号
- 4、非口头性购买信号

三、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
 - 3、填写客户资料卡
 - 4、唱收唱付
 - 四、试机辅导
 - 1、会员卡及配件销售
 - 2、增值业务销售
 - 3、三包政策介绍技巧
 - 4、安装并辅导客户使用相关软件
 - 五、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
 - 六、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

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

