

# 《销售技巧与口才》

## 课程背景：

做为销售人员的核心竞争力是口才，无论推销自己还是推销产品，无论促成成交还是售后服务都是凭借口才，没有口才你就不要做销售，口才不好销售就不会有好业绩，口才一般业绩一般，只有口才优秀了，再辅之以礼仪、勤奋、人脉、机会，你才能成为销售的精英，王者！

## 【培训特点】 课题讨论、案例分析、现场演练

**适应对象：**所有从事销售行业的销售人员、主管、经理、总经

## 课程目的：

- 1、提升销售口才，让你面对任何客户都能够轻松自如的交谈；
- 2、懂得倾听，能找对话题，提对问题，让交谈氛围好，成效高；
- 3、善激励、会赞美、懂交际，应对客户从此游刃有余；
6. 增强自我情绪调控，减少对销售的恐惧、失败的挫败感、职业倦怠；
8. 了解中国本土销售的人性关系、潜规则；

## 课程时间：

2天—4天（依据企业实际情况及需求而定）

## 课程大纲

### 一、销售人员必须应该具备的9把金钥匙

- 1、成功--做销售要有强烈的企图心
- 2、目标--做销售不要总是为了钱
- 3、勤奋--拜访量是销售工作的生命线
- 4、激情--具备“要性”和“血性”
- 5、自信--世界上没有沟通不了的客户
- 6、执行--先“开枪”后“瞄准”
- 7、执着--坚持不一定成功，但放弃一定失败
- 8、团队--胜则举杯相庆，危则拼死相救
- 9、总结--吃一堑，长一智；自省才能前行

### 二、销售人员上战场前的准备工作

- 1、 放松心情，自然才是最美的
- 2、 销售礼仪，自信成就未来
- 3、 资料收集，重在知己知彼
- 4、 模拟训练，熟能生巧是真理

### 三、天龙八部——高效沟通的技巧

- 1、 氛围第一，情绪转移
- 2、 赞美的技巧性把握
- 3、 四同沟通法—同频，同流，同步，同理
- 4、 恰当掌握心理共振
- 5、 情商管理—三不两多一理解
- 6、 时间控制原理—他闲着还是我闲着

- 
- 7、 无声语言的魅力—此时无声胜有声      8、 八大误区需谨慎

#### 四、与客户打交道的 9 个基本原则

- 1、 销售谈判中为什么一定要以客户为中心？（案例分析）
- 2、 不要满足销售人员头脑想像中的客户；（案例分析）
- 3、 不要主观臆测，以己推人；（案例分析）
- 4、 客户有意向，就一定会买吗？（案例分析）
- 5、 客户喜欢专家的知识，不喜欢专家的姿态（案例分析）
- 6、 销售的线路不一定是走直线（案例分析）
- 7、 客户的态度是由销售人员引导的（案例分析）
- 8、 不要在客户面前传播任何负面的信息（案例分析）
- 9、 客户不不喜欢被伤害，也不喜欢被自己伤害的人（案例分析）

#### 五、沟通中的三要素——说。如何说才容易成交？

##### A、 谁说？销售人员自己的因素

客户为什么对不同的销售人员有不同的态度？

使客户产生信赖感要满足哪些因素？

如何让自己更自信？

##### B、 说些什么？说词不要千篇一律

- 1、 何时要用逻辑性的理性说服？
- 2、 何时要用激发情绪反应的情感说服？
- 3、 何时介绍自己产品的缺点？何时不能？
- 4、 何时介绍竞争对手的公司？何时不能？
- 5、 客户迟迟不下决定的原因有哪些？
- 6、 先发言与后发言，谁更有优势？
- 7、 客户告诉你一大堆竞争对手的优势，你会如何处理？

##### C、 对谁说？客户因素的影响

- 1、 健谈的客户怎么应对？
- 2、 不愿意说的怎么应对？
- 3、 说的挺多但不决定怎么办？
- 4、 总是否定，总是抱怨的客户怎么办？

……

#### 六、沟通中的三要素—问。如何设计销售不同阶段的提问内容？

##### 第一、为什么要“问”？为什么要学习提问

死了都要问，宁可问死，也不憋死！

提出的问题一定是提前设计好的

客户的回答一定是自己可控制的

##### 第二、怎么“问”？提问有哪些方法

常用的 3 种提问法

提问时需要注意的 6 个原则

##### 第三、对谁“问”？不同客户的提问方式

- 1、 客户文化水平的影响
- 2、 客户熟知程度的影响

---

3、客户时间与兴趣的影响因素

4、销售中不同阶段的影响

第四、“问”什么？

与客户初次见面要了解哪 9 个问题？

当客户提出异议时应该提出哪 5 个问题？

客户有了供应商时要问哪 4 个问题？

客户拒绝购买,你需要了解哪 3 个问题？

合同成交后,你要了解哪 4 个问题？

**五、沟通三要素—听。如何判断真实的想法—有效倾听四步骤**

第一步、停止动作，停止 7 个不良的心态和行为

第二步、仔细观察，通过 4 个方式观察客户要表达真实意思

第三步、充分鼓励客户表达的 3 方式

第四步、安全通过，确定客户真实意思

**六、如何处理议价问题**

1、如何给客户报价

如何处理客户与销售人员的初次接触时询价

正式报价前需要确认哪 4 个问题？

报价时需要注意的 6 项原则

什么时候报实价？什么时候报虚价？

2、如何处理客户的还价

当客户还的价格是你完全可以接受时你会如何处理？

当客户还的价格是你没办法接受时，你会如何处理？

什么时候可以降价，什么时候不能？

降价时需遵守的 6 项基本原则

拒绝客户的技巧

如何应对客户的连续问价？

如何应对客户一味地压价？

**七、如何促成成交**

1、“我要考虑一下”成交法

2、“太棒了，贵与价值对比”成交法

3、“不景气”成交法

4、“没有预算”成交法

5、鲍威尔成交法

6、货比三家成交法

7、“饥饿”成交法

8、十倍测试成交法

---

9、“不要”成交法

10、“是，是”成交法