
《顶尖销售高手实战技能提升》

主讲：吴兴波

前言

- ✦ 为什么相同的政策，销售人员的业绩却天壤之别？
- ✦ 为什么销售人员总是不能深刻理解客户的意思？为什么不能同客户建立良好的关系？
- ✦ 为什么销售人员谈判总会被客户“摸底”？为什么耗费了大量的时间却无法签单？
- ✦ 为什么销售做了很多年，业绩却一直不理想？到底是哪里出错了？
- ✦ 销售从来不缺少士兵，缺少的是永往直前，百战百胜的“将军”！
- ✦ 《顶尖销售高手实战技能提升》为您打造“特种将”，助您开发客户，一统天下！

课程类别

销售心理、需求分析、销售技巧、有效沟通、销售谈判、客户服务

课程对象

全体销售人员/销售主管/销售经理

课程形式

专题训练/互动问答/案例分析/视频分析/现场讨论

课程时间

2天（每天不少于6标准课时）

课程目标及效果

- ✦ 找对人，掌握如何找到对的人，对的市场，建立销售根据地然后扩张
- ✦ 说对话，掌握说对话、会沟通，学会听的销售关键，做好客户需求分析
- ✦ 学会问，掌握了解客户心理，找准并挖掘客户心理需求的方法
- ✦ 做对事，掌握攀关系拉近距离，解除客户异议的策略
- ✦ 塑价值，掌握介绍产品塑造价值的八大方法
- ✦ 促成交，掌握提出成交的最佳时机，掌握绝对成交的价格谈判技巧
- ✦ 敢要求，掌握要求客户转介绍的时机，及获取转介绍的步骤
- ✦ 关系好，掌握处理好客户关系的方法，培养客户忠诚度和阶段性关系管理
- ✦ 服务好，掌握服务的重要性和策略技巧，促进客户的再次购买

课程纲要

第一部分：找对人—决胜销售的市场开发

一.找对市场建立销售根据地

-
1. 市场开发，重在规划，狭路相逢谋者胜
 2. 中国现阶段销售的四种通路模型
 3. 找对市场，打造样板市场
 4. 集中优势兵力打歼灭战
 5. 建立根据地之后，从根据地开始扩张
 6. 抓好两支队伍：渠道队伍和销售队伍
 7. 新开户开发以市场为导向，找到适合的开发模式

二. 找对人拿业绩说话

1. 寻找潜在新客户的方法
2. 找对人，是关键
3. 优质客户选择的六大标准
4. 8020 法则在市场开发中的应用

三. 市场开发需要勇敢面对

1. 我们为什么胆怯
2. 先开枪，后瞄准
3. 世界上最重要的一位顾客是谁

第二部分：说对话—决胜销售的需求分析

一. 学会听，听关键

1. 学会听，快速化解沟通障碍
2. 如何体现用心倾听，拉近关系
3. 销售聆听的 3 个层面
4. 销售聆听的 6 个技巧

二. 会沟通，有方法

1. 有效沟通的目的和关键
2. 有效沟通的原则、效果、技巧
3. 有效沟通的听说看问四种状态
4. 有效沟通九大障碍及四大要素

三. 说对话，贵精要

1. 说对话的信念与目的
2. 说对话的四个原则
3. 说对话的黄金定律
4. 说对话的五个基本法则

第三部分：学会问—决胜销售的客户挖掘

一. 了解客户心理，帮助客户找到他认为最合适的

1. 客户十大心理分析
2. 客户购买行为分析
3. 购买前行为，购买后行为，消费者心理活动过程
4. 不同阶段不同环境不同性格的购买心理分析

二. 学会问，挖掘客户心理需求让销售事半功倍

1. 探寻顾客的心理需求，提问的 2 种模式
2. 先询问容易的问题，何时问开放式问题
3. 询问客户关心的事情，何时问封闭式问题
4. 从客户表情与回答中整理客户需求
5. 顾问式销售 SPIN

-
- 情景性：问题现状 探究性：问题询问
 - 暗示性：暗示询问 解决性：确认询问

第四部分：做对事—决胜销售的异议解除

- 一. 客户关心的 6 个问题
 1. 你是谁？
 2. 你要对我讲什么？
 3. 你说的对我有什么好处？
 4. 如何证明你的好处？
 5. 我为什么找你买？
 6. 我为什么现在就买？
- 二. 攀关系，拉近距离
 1. 如何判断 4 种亲近度关系
 2. 提升亲近度的 8 大社交原则
 3. 轮盘寒暄话术，赞美的 3 个技巧
 4. 如何寻找共同点
 5. 建立依赖感的五缘四同步法则
 6. 建立信赖感的六大方法

第五部分：塑价值—决胜销售的事半功倍

- 壹. 如何介绍产品
 1. 个性化介绍产品
 2. 3+2+1 模式介绍法
- 二. 介绍产品塑造价值的 8 大方法
 1. 利害分析法
 2. FABE 法则
 3. 故事法
 4. 列举数字法
 5. 体验参观法
 6. 对比呈现法
 7. 典型案例法
 8. 表演示范法

第六部分：促成交—决胜销售的临门一脚

- 一. 提出成交的最佳时机
 1. 语言信号
 2. 行为信号
 3. 表情信号
 4. 身体信号
- 二. 绝对成交的十大方法
- 三. 绝对成交前、中、后的谈判策略
- 四. 绝对成交的价格谈判技巧

◇ 率先报价与避免率先报价 议价：谁先让价谁先死

◇ 如何报价？如何让步？ 让步次数与幅度

五. 谈判心得

-
- ◇ 站在别人的角度来考虑自己的利益 以情动人注意对象和时机
 - ◇ 给人面子 身体语言比文字重要

第七部分：敢要求—决胜销售的成交转介绍

- 一、要求客户转介绍的时机
 1. 与客户约见面时
 2. 与客户接触时
 3. 客户购买成交时
 4. 对你的服务感到满意时
- 二、获取转介绍的步骤
 1. 敢于要求，尽力收集转介绍客源
 2. 集中火力开发重点目标客户
 3. 请现有客户扮演桥梁
- 三、四种类型的转介绍
 1. 有关性的
 2. 无关性的
 3. 优惠的
 4. 技术性的

第八部分：关系好—决胜销售的再次购买

- 一、什么是客户关系（CRM）
 1. 美国 GartnerGroup 集团对客户关系的定义
 2. 对客户关系管理的正确认识
- 二、客户关系的三大核心
 1. 信任
 2. 安心
 3. 价值
- 三、维系客户忠诚的六大关键
 - 品牌（价值观）、品质、价格、服务、方便、价值
- 四、从满意到忠诚---客户关系管理
 1. 没有满意就没有真正的忠诚
 2. 客户满意的五个层次
 3. 如何有效处长客户生命周期

第九部分：服务好—决胜销售的未来根基

- 一、服务的重要性
 1. 案例讨论：为什么要服务，为什么要让顾客满意
 2. 我们的工资由谁付？什么是企业生存的根本？
 3. 在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？
 4. 交朋友难，失朋友容易，获得一个新顾客比留住一个已有的顾客花费更大
 5. 不满意的顾客比满意的顾客拥有更多的“朋友”
 6. 顾客不总是对的，顾客错了，就把“对”让给他
 7. 顾客有充分的选择权力，如果你不去照顾你的顾客，那么别人就会去照顾。
- 二、服务的策略和技巧
 1. 满足客户的期望值
 2. 如何在客户面前建立可亲、可近、可信任的第一形象？
 3. 规范服务标准，强化服务理念

4. 服务的基本语言

- ◇ 良好的语音、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言
- ◇ 语言清晰度、专业度、亲和力
- ◇ 来有迎声，问有答声，走有送声
- ◇ 用心服务.尊重对方.换位思考
- ◇ 对事实或感受做正面反应，不要有抵触情绪