

---

# 《顾问式销售及谈判技巧》

主讲：吴兴波

## 课程类别

营销思路、营销技巧、营销策略、营销谈判

## 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

1天（不少于6标准课时）

## 课程特色

- ✦ **系统性**：本课程在广泛调研、分析企业大客户营销的基础之上，结合现阶段的大客户营销现状，介绍了大客户营销的多种方法和策略，设计系统、合理、极具针对性；
- ✦ **实战性**：本课程整合了一线大客户营销的方法和技巧，坚信不能用于营销实践的方法都是无效的，本课程聚焦于实际操作能力的提高，简单、实用、操作性强。
- ✦ **实效性**：对营销人员来说，仅仅知是不能创造业绩的，是没有任何意义的。本课程大量采用特色讲授、亲身实景案例，强调实效，可用，会用，非常适合大客户营销人员营销能力的提升。

## 课程目标和效果

- ✦ 掌握顾问式销售理念与要领，掌握顾问式销售的核心及关键
- ✦ 掌握快速建立客户关系的方法，掌握了解真实需求的沟通技巧
- ✦ 掌握深挖客户需求的 SPIN 问询模式
- ✦ 掌握高效谈判成功的 5 大关键，掌握提出成交请求的最佳时机
- ✦ 掌握成交前、中、后的谈判策略，掌握缔结成交的十大方法

## 课程纲要

### 第一部分：顾问式销售理念

1. 什么是顾问式销售
2. 为何要开展顾问式销售

- 
3. 顾问式销售顾问什么
  4. 顾问式销售如何开展
  5. 从产品导向型销售模式到客户导向型的营销模式
  6. 以 4P 为核心的产品导向型销售模式
  7. 以 4C 为核心的客户导向型营销模式
  8. 营销就是客户价值，就是市场所向

## 第二部分：如何快速建立客户关系

### 一、客户关系的三大核心

1. 信任
2. 安心
3. 价值

### 二、客户关系的本质是什么

1. 交情不等于客情
2. 客户关系的核心是利益而不是友情

### 三、客户关系的四个层次

1. 亲密关系
2. 面对面关系
3. 品牌关系
4. 疏远关系

## 第三部分：有效沟通了解真实需求

1. 有效沟通的目的：让客户完成你想让他完成的购买
2. 沟通的原则、效果、技巧的应用
3. 沟通的三要素与沟通的关键
4. 深度挖掘客户需求的 SPIN 问询模式
5. 背景询问 SITUATION
6. 难点询问 PROBLEM
7. 暗示询问 IMPLICATIONS
8. 需求--满足询问 NEED PAYOFF

## 第四部分：高效谈判快速成交

### 一、高效谈判成功的 5 大关键

#### 1. 开场技巧

案例：[邓小平谈判.flv](#)

#### 2. 提问技巧

讨论：封闭式提问与开放式提问如何有效使用

#### 3. 阐述技巧

案例：FABEC 阐述策略

#### 4. 答复技巧

案例：工资谈判

### 二、客户合作意向的积极讯号

#### 1. 非言辞的讯号

#### 2. 言辞的讯号

### 三、提出成交请求的最佳时机

### 四、缔结成交的十大方法

### 五、成交前、中、后的谈判策略

---

## 六、 价格谈判技巧