
3G 业务产品销售技巧提升训练

壹、培训对象

- 本课程适合通信行业客户销售人员

贰、培训方式

本课程以综合销售技能为目标，通过案例分析、模拟演练、分组讨论、心得报告、角色扮演等达到学习目的

参、培训目标

在本课程中，学员将会学习和掌握专业销售技巧的操作流程和工作步骤，掌握专业销售技巧中各个环节的重点技巧。此次销售技巧培训将有助于实现以下目标：

- 让学员认识积极心态对自己的人生和工作的重大影响
- 建立完整专业销售程序及流程概念，培养现代销售观念
- 以实务演练方式将销售知识转化为技能
- 有效处理客户异议并达成成交目的
- 使学员掌握同客户沟通，处理客户情绪的基本程序
- 通过实景案例研讨，得到针对性的解决销售问题的建议
- 3G 业务产品需求提炼,提高销售效能；
- 加强沟通与表达的能力，使销售人员目标明、清晰，迈向成功销售；

四、课程大纲

1、攻心为上——客户心理分析与解读

- 积极的销售心态培养
 - 客户的四种分类与心理分析
 - 客户购买 3G 业务产品的要素与心理曲线图示
 - 如何识别客户的购买信号
 - 针对客户需求进行销售促成，成交是销售人员唯一生存的本质
- 课堂讨论：客户购买心理需求的产生与满足条件

2、赢得兴趣——成为受客户喜爱的沟通高手

- 与客户沟通的方法和步骤；
-

-
- 如何迅速引起客户的兴趣；
 - 快速建立良好的第一印象
 - 客户沟通之非语言表达技巧
 - 客户沟通之服务语言表达技巧
 - 客户沟通之倾听技巧
 - 客户沟通之反馈技巧
 - 客户沟通之赞美技巧
 - 如何赢取客户信任的沟通方式

练习:一分钟打动客户实战演练

3、投石问路——通过提问发掘与引导需求

- 销售中确定客户需求的技巧
- 询问的目的与实施策略
- 倾听的重要性与选择性
- 化隐藏性需求为明确需求
- 成功的 SPIN 需求调查分析
- 背景型、需求型、暗示型、价值型问题
- 运用 SPIN 常见的注意点
- 运用总结技巧引导解决方案

讨论:寻找 3G 业务产品暗示型问题

4、显示能力——3G 业务产品说明与呈现的技巧

- 如何做产品介绍与说明；
- 产品说明的步骤；
- 如何进行产品特性、优点、利益的转换；
- FABE 分析
- 3G 业务产品卖点提炼
- 如何做同行同类产品竞争优势分析
- 产品说明的技巧及注意事项；
- 如何说服客户。
- 产品展示的准备、过程说明
- 展示中的异议与状况处理

练习:3G 终端业务功能介绍实战演练

5、解除疑虑——异议处理技巧

- 客户购买 3G 业务产品异议的类型及原因
- 处理异议的原则与程序
- 解除疑虑和反对意见的技巧
- 常见异议的处理方法；
- 异议处理的技巧掌握。

练习:3G 业务产品异议处理现场演练

6、临门一脚——最终成交技巧

- 缔结成交的时机；
- 购买讯息与线索解读
- 规避／退缩讯息的捕捉
- 常用缔结方法
- 缔结成交的技巧运用。
- 最后阶段经常使用的战术
- 要求成交的可能方法及技巧

练习:销售情景模拟,流程完整演练

7、关系维护——销售后的客户关系管理

- 什么样的客户关系策略最有效？
- 客户关系发展与维护的真正含义是什么？
- 如何对客户实施有效关怀以带动后期销售？
- 如何评估客户关系？
- 客户关系管理的关键要点是什么？
- 在资源有限的前提下如何实施有效的客户关怀？

