

《PSS 专业销售技巧及实战训练》  
课程大纲：（18 学时）

一、销售拜访的三要素（30 分钟）

二、销售拜访的基本结构

寻找客户  
访前准备  
接触阶段  
探询阶段  
聆听阶段  
呈现阶段  
处理异议  
成交（缔结）  
跟进

（一）寻找客户（1 小时）

- 1、客户意识
- 2、市场调查
- 3、档案建设
- 4、客户类型

销售过程中客户的心理分析与突破：心理现象

各年龄层客户需求分析与满足

影响人际吸引的因素：个性特质、相似性、互补性、熟悉性、接近性

- 5、筛选客户：目标客户锁定

- 6、制定客户交往战略

- 7、如何把握关键人物

市场潜力的考虑方面

目标客户潜力的考虑方面

目标客户发展的三阶段

（二）、访前准备（1 小时）

A、客户分析：

B、设定拜访目标（SMART）

C、拜访策略（5W1H）

D、资料准备及“Selling story”

E、着装及心理准备：专业化的 SR 需要具备的条件；职业化形象塑造  
销售准备

A、工作准备 B、心理准备 C、资料准备

墨菲定律的启发

明确拜访对象：

- 1、拜访客户的目的
- 2、拜访客户的要素
- 3、拜访领导的目的

- 4、拜访商业的目的
- 5、拜访零售营业员的目的
- 6、访问客户：6种类型的客户拜访

### (三) 接触阶段 (1小时, 含4组演练)

开场白

要素：

准备开场白时,你可以问自己:

目的: 原则: 方式:

注意事项:

良好开端:

可能面对的困难:

最佳的就坐安排、坐姿

成功销售的行为建设:

如何给客户留下良好的第一印象

如何包装和推销自己

推销的关键和推销自己的规则

讨论一下“自信”

形象讨论

练习: 1、 2、

练习 - 讨论销售周期销售代表的基本动作

4组实地演练

### (四) 探询阶段 (1小时, 含3组实地演练)

行动的冰山概念

练习: 询问需要的训练:

什么是探询 (PROBING):

何时探询?

探询的建议

探询的目的:

探询的细节:

开放式问句句型: 举例

探询问题的种类: 举例

限制式提问: 举例

假设式提问: 举例

探询客户的需求和目标。

练习 1、 2、

互动游戏

3组实地演练

### (五) 倾听阶段 (1小时, 含听力测试和演练)

听的层次:

聆听理由: (交互式聆听)

聆听技巧:

沟通技巧

互动游戏

练习 1: 练习 2: 练习 3: 练习 4:

3 组实地演练

(六) 呈现 (推荐、说服) 阶段 (2 小时, 含 4 组实地演练)

互动: 让学员先推销一个产品

1 明确客户需求

2 呈现拜访目的

3 专业导入 FABE, 不断迎合客户需求

谈话的艺术

连贯用语:

练习: 1、 2、

什么时候“呈现 (推荐、说服)”?

推销陈述

怎样技巧性的介绍产品

如何寻找卖点

如何使用推销工具

如何做好产品展示

使用宣传材料:

——宣传单页

——专业文章

如何说服需求? (8 条, 案例说明)

顾客购买和使用产品的真正动机

[附件 3]

4 组实地演练

(七) 处理异议 (3 小时)

1 客户的异议是什么

2 异议的背后是什么

3 及时处理异议

4 把客户变成“人”: 把握人性、把握需求

不关心的原因:

推销人员常犯的错误:

客户顾虑时你可以问自己:

处理异议方法:

面对客户疑问, 善用加减乘除

处理客户的反应

客户对我们介绍产品的讲述中通常有两种反应:

\*如何处理漠不关心:

互动游戏

对于客户提出的问题, 我们可以采取以下方式处理:

注意医生的反应, 下列情形是成交的信号:

技巧：

处理误解：

技巧：

如何有效化解顾客杀价

案例：

练习：

(八) 成交 (缔结) 阶段 (1.5 小时, 含 3 组实地演练)

程序：要求承诺与缔结业务关系

设法激发客户的兴趣

成交信号：

\*客户的面部表情：

\*客户的肢体语言、表情及动作：

\*客户的言辞方面：成交的方法：

成交技巧

互动参与

综合练习：[附件 5]

3 组实地演练

(九) 跟进阶段 (1 小时)

1 了解客户反馈

2 处理异议；

3 沟通友谊

4 兑现利益；

5 取得下个定单

拜访后工作

评估、分析、跟踪：

推销禁忌

客户服务的两个重要概念

达成卓越服务之道

如何做到客户至上？

建立客户忠诚

客户管理的成功要素

注意：拜访记录及分析越及时，便越准确。

**三、归纳拜访技巧的重点：(1.5 小时)**

促销办法

销售代表的 6 种类型的客户拜访

业务代表的自我管理

询问需要的训练：

举例：

寻问需求的练习：

分 4 组做成功影象训练 (精彩部分)

#### 四、角色演练：（3小时）

ROLE-PLAY--1-----克服缺点的训练：

ROLE-PLAY—2

背景资料：

[销售代表]

背景资料：

[客户]

背景资料：

[观察者]：

角色扮演指南：

#### 五、现场提问实际工作中遇到的难题（半小时）