

# 《PSS 基础汽车销售技巧及实战训练》

## 课程大纲

一、卓越汽车销售代表的理念与精神

二、4S 店销售接待的基本结构与科学的销售话术

### 客户分析

#### 班前准备

接触阶段的技巧及专业话术

探询阶段的技巧及专业话术

聆听阶段的技巧及专业话术

呈现阶段的技巧及专业话术

处理异议的技巧及专业话术

成交阶段的技巧及专业话术

#### 跟进

### (一) 客户分析

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

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)、班前准备

A、工作准备 B、心理准备 C、资料准备  
墨菲定律的启发

明确接待对象：

- 1、接待客户的目的
- 2、接待客户的要素
- 3、接待领导的目的
- 4、接待商业的目的
- 5、接待零售营业员的目的
- 6、访问客户：6种类型的客户接待

### (三) 接触阶段的技巧和专业话术

开场白

形象讨论

### (四) 销售探询阶段的技巧和专业话术

行动的冰山概念

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。

互动游戏

实地演练

### (五) 倾听阶段的技巧

听的层次：

聆听理由：聆听技巧：

沟通技巧

互动游戏

实地演练

## (六) 呈现（推荐、说服）阶段的技巧和专业知识

- 1 明确客户需求
  - 2 呈现接待目的
  - 3 专业导入 FABE，不断迎合客户需求
- 谈话的艺术  
连惯用语：  
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  
实地演练

## (七) 处理异议的技巧和专业知识

- 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

## (八) 成交（缔结）阶段的技巧和专业知识

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

实地演练

## (九) 跟进阶段

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

接待后工作

评估、分析、跟踪：

### 三、归纳接待技巧的重点：

促销办法

销售代表的6种类型的客户接待

业务代表的自我管理

询问需要的训练：

分4组做成功影象训练并点评提升

### 四、角色演练：

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]: