

《顾客类型及精准成交法》课程大纲

1、课程缘起

在实战销售中我们是否曾经为以下问题所困扰：

- 你不断地向客户表达你有多么喜欢他，客户却认为你在浪费他的时间，而且不断地提醒你，来拜访他究竟有何目的；
- 当你遭遇竞争对手的挑战时，无论你怎样表白你的产品比对手优秀，客户却只关心你的价格是否比对手更低
- 你不断的向客户宣讲产品给客户带来的价值，但客户却对此视而不见；
- 客户的真正需求到底是什么？为什么看来很有希望的单子，最终却输给了对手？
- 为什么我们已经提供了非常好的服务，而客户却还是不满意呢？
- 客户到底在打什么主意，为什么总是不对我们说真话？
- 客户对产品为什么总是那么挑剔，总是批评产品有这个缺点有那个问题？

2、课程说明

顾问式销售技巧(Consultative Selling Skills)是以客户为中心，以给客户带来最大价值为目的的高效销售模式。

如今的销售人员，面临的最大挑战在于产品(服务)的同质性非常高，价格竞争非常激烈。在这种恶劣环境上，销售人员仍然要提供高品质、高效率、专业、物超所值的产品(服务)，并与客户建立良好的互动关系。

顾问式销售强调对我们现有销售理念的重新审视，从最根本的客户需求的角度出发。顾问式销售使销售方式从以产品推销为出发点的说服型推销，逐步向以帮助客户解决问题为出发点的咨询服务型销售转化。销售的效果也从达成单笔交易，转化为建立长期关

系，成为真正的商业伙伴。

3、培训对象

顾问式销售适合于针对个人大客户直接销售的行业，特别适用于汽车、房地产、通讯运营商、金融业等。

适合人员为两年以上销售经验的个人大客户经理等负责大客户开发与销售工作的销售人员以及负责管理销售团队的销售经理。

4、培训目标

顾问式销售技巧可以使销售人员发挥真正的“顾问”功能，改变他们提出问题，谈论产品(服务)的方式，使客户通过提出问题来参与销售过程。顾问式销售能够让销售人员真正成为一名信息的获得者、需求的引导者、资源的提供者及业绩的达成者。

在本课程中，学员将会学习和掌握顾问式销售的操作流程和工作步骤，掌握顾问式销售技巧中各个环节的重点技巧，尤其是掌握为客户提供问题解决方案的技巧。

顾问式销售培训将有助于您实现以下目标：

- ▣ 掌握顾问式销售技巧的精髓，领悟顾问式销售实践方法
- ▣ 能把握住客户的真正需求，精准地抓到客户的要害，轻松创造业绩新高峰
- ▣ 更容易或更轻松的面对客户的拒绝，营建健康销售心态
- ▣ 实现拓宽视角，转换角度，从客户的角度来理解的心态和想法
- ▣ 彻底完成从产品高手向销售顾问进行角色转变
- ▣ 掌握了解客户心理和影响购买的技巧，让客户接受自己、影响客户购买决策

- ▣ 学会如何根据客户的需要，提供适合的解决方案
- ▣ 建立自信，学会与客户决策人打交道
- ▣ 学会分析购买障碍，并因势利导地化解
- ▣ 全面准确了解客户的真实需要，从价值出发，使客户认同我们的产品与价格
- ▣ 有效处理客户异议并达成成交目的
- ▣ 掌握同客户沟通、处理客户情绪的基本程序
- ▣ 提升积极的销售心态，增强销售的心理力量
- ▣ 学会与不同沟通风格的客户有效沟通
- ▣ 掌握建立个人信任度的最有效方法
- ▣ 学会有效的售前规划
- ▣ 学会运用提问技巧引导客户需求
- ▣ 掌握获得客户采购承诺的有效成交技巧
- ▣ 学会分析客户在采购各个阶段的心理状态
- ▣ 熟练运用根据不同销售进展阶段运用不同的销售策略
- ▣ 学会在成交后跟进服务并获得客户再次订单
- ▣ 掌握建立和发展客户关系的最有效方法
- ▣ 学会针对大客户的服务技巧

5、课程大纲

一、客户类型

- ▣ 客户对我们意味着什么？
- ▣ 客户的期望值
- ▣ 认识客户

□ 按客户行为分类

1. 挑剔型客户

行为表现特征

行为分析

补充说明

应对

2. 经济型客户

行为表现特征

行为分析

补充说明

应对

3. 犹豫型客户

行为表现特征

行为分析

补充说明

应对

4. 从容型客户

行为表现特征

行为分析

补充说明

应对

5. 情感型客户

行为表现特征

行为分析

补充说明

应对

6. 饶舌型客户

行为表现特征

行为分析

补充说明

应对

7. 圆滑型客户

行为表现特征

行为分析

补充说明

应对

8. 沉默型客户

行为表现特征

行为分析

补充说明

应对

二、成交 24 法则

▣ 八类成交 24 法则

▣ A.客户疑虑：我要考虑一下

询问法

假设法

直接法

▣ B.客户疑虑：太贵了

比较法

拆散法

平均法

赞美法

▣ C.客户疑虑：能不能便宜点

得失法

诚实法

缘分法

▣ D.客户疑虑：某某的价值更便宜

分析法

转向法

提醒法

□ E.客户疑虑：我没那么多钱

前瞻法

攻心法

以退为进法

□ F.客户疑虑：这真的有效吗？

肯定法

反驳法

例证法

□ G.客户疑虑：我改天再来？

制造恐惧法

反败为胜法

走心法

回访法

□ H.最终大法：死磨法

现场演练 讲师点评

经过一天的学习，每个小组成员选代表，总结当天学习的收获，老师对每个学员的整体情况及表现的提升部分给予评分。

