

《专业销售技能提升》课程大纲

【课程目标】

- ✓ 重塑销售人员对于销售的理解与认识，建立客户服务理念；
- ✓ 建立在客户心理学基础上的行为分析，提高成交技能；
- ✓ 在销售谈判的过程中，如何进行有效的倾听、提问和销售阐述；
- ✓ 通过对多个销售案例的深度讲解，诊断错误的销售方案和说辞。

【课程对象】

总经理、销售总监、区域经理、销售经理、业务代表、销售培训专员等

【课程特点】

销售案例互动讨论；顾客心理深度剖析；销售情景真实呈现；头脑风暴观点博弈。该课程将销售中的疑难问题一一列出，并引导学员通过小组讨论的方式找到问题根源和解决办法彻底解决销售效率不高和销售人员心态不佳的现状。

【课程内容】

一、向动物学习，塑销售性格

- 像老虎一样生活——雄心壮志
- 像猎狗一样警觉——明察秋毫
- 像蜜蜂一样工作——勤奋努力
- 像野狼一样进攻——准勇猛狠
- 像大象一样自信——充满力量
- 像狐狸一样思考——谋定后动
- 像老鹰一样重生——激情状态
- 像蚂蚁一样坚持——执着顽强
- 像猩猩一样学习——善于沟通
- 像大雁一样合作——团队精神

【游戏互动】销售人员特征雷达分析图

二、与客户交往的九项原则

- 一切以客户为中心
- 不要经验主义看人
- 不要受他人影响
- 不要轻易伤害客户
- 改变客户拖沓的作风
- 个人态度决定合作关系
- 创造独特的“客户感觉”
- 凡事总是会有解决办法

- 不要传播任何负面信息

[案例讨论] 9 个销售案例的分析讨论

三、销售中的沟通技巧

1、怎么说客户才会听

- 拒绝的语言艺术
- 赞美的语言艺术
- 幽默的语言艺术
- 论辩的语言艺术
- 说服的语言艺术
- 沟通中的非语言技巧

2、怎么问客户才会说

- 初次拜访客户需要询问哪些问题？
- 客户觉得“价格贵”，该问哪些问题？
- 客户不感兴趣，该问哪些问题？
- 如何设计销售不同阶段的提问内容？
- 向客户提问的 6 个要求

[应用工具] 《客户首次拜访记录表》

3、销售中的倾听技巧

● 积极倾听的 4 个步骤

第一步、停止动作，停止 6 个不良的心态和行为

第二步、仔细观察，观察客户要表达真实意思

第三步、充分鼓励，鼓励客户表达的 6 个要求

第四步、安全通过，确定客户真实意思

● 积极反馈的 5 种技巧

复述：对刚刚客户说过的内容进行重复

感性回应：把客户的情绪先说出来，表示理解

先跟后带：先寻求大的方面的认同，再求同存异

假借：用别人的故事来说出自己的意思

隐喻：将所要表达的意思用比喻的形式说出来

[实战演练] 5 种反馈技巧的销售情景对话练习