

课程背景

SPIN **销售技巧**是结合美国休斯韦特公司的 SPIN 销售技巧,于 1988 年完成的一门专业性的、实战性的、适合大额销售的系统化课程。本课程以实效卓著的现代营销理念和 21 世纪成功销售法则,引导学员培养职业市场人员的素质和思维,了解市场营销的基本概念,并从设计问题的方式来切入,以确实掌握顾客需求为导向,进而成功地将学员的思考模式转化为以顾客立场为出发点的顾问式导向模式,层层推进,结合实用的销售技巧,将顾客的需求转化为行动意图。

课程目标与收益

- 提升销售人员对销售工作的角色认知及专业知识;
- 了解客户的购买心态和购买模式,并学会如何应对;
- 使团队的销售流程与客户的采购流程相匹配;
- 掌握 SPIN 四问技能,从而深入发掘客户需求;
- 掌握 SPIN 销售模式的-成功的开场白—打开话题的技巧;
- 成功的 SPIN 需求调查分析技巧-掌握客户需求;
- 掌握 SPIN 销售模式的-销售会谈的四个核心步骤与技巧;
- 掌握 SPIN 销售模式-能力证实阐述技巧与工具(产品优势分析与 FAB 法则工具)
- SPIN 销售模式-学会获取承诺阶段的战术,与客户成功缔结;
- SPIN 销售模式-掌握客户的异议处理技巧。

授课方式

透过讲师深入浅出、幽默风趣、见解独到的讲演,使学习轻松愉快。

讲师行业经验丰富,可针对实际状况进行解析。

授课讲师丰富的实务经验与操作手法使学员能即学即用。

针对个案进行分析与研究,理论与实务能充分结合。

授课时数

标准课时 2 天 12 小时 (9 : 00-12 : 00 ; 14 : 00-17:00)

课程内容

授课手法

快速变化的市场

SPIN 销售技巧的特点
大订单销售

以提问的方式，引导需求，解决方案

SPIN 销售技巧-四个核心提问环节及技巧

背景问题 S (Situation Questions) ，
难点问题 P (Problem Questions)
暗示问题 I (Implication Questions)
效益问题 N (Need-Payoff Questions)

SPIN 销售技巧-销售会谈的四个阶段

初步接触
调查研究
证实能力
承认接受

客户决策的模式研究与 SPIN 销售技巧对接 影响客户决策 5 种人

理论讲授
小组讨论
案例讨论
案例演练

购买动机及竞争优势的建立

客户的购买动机和行为分析
找准你的目标客户
五种客户分类及关心的内容
竞争态势与我们的策略

SPIN 销售的流程

成功的启动的三步骤
成功的开场白—打开话题的技巧
如何赢得客户的好感
案例模拟:开场白真的很重要吗?

成功的 SPIN 需求调查分析

如何了解客户需求
销售中确定客户需求的技巧
开放式问题与封闭式问题
成功的 SPIN 需求调查分析

背景问题提问技巧 S (Situation Questions)

高效使用背景问题的 2 大基本原则
选择合适的背景问题
规划背景的问题
提问背景问题的时机与技巧
超越基本的背景问题

难点型问题的展开技巧 P (Problem Questions)

难点问题与买方的兴趣
难点问题的提问时机
高风险难点问题的练习
难点问题的策划

暗示型问题深入技巧 I (Implication Questions)

暗示问题的好坏标准
暗示问题的应用
策划暗示问题的四个步骤

理论讲授

小组讨论

案例讨论

案例演练

自我测试

暗示问题的有效方法

效益型问题如何展开 N (Need-Payoff Questions)

高效使用需求-效益问题
需求-效益问题的价值
规划需求与效益问题
需求-效益问题的自我练习

运用 SPIN 常见的注意
案例与练习

产品竞争优势分析

对“所有产品和服务”进行全方位竞争力分析
制定竞争展示方案
确定贵公司的长处与不足并做到扬长避短
克服竞争威胁
学习何时要发起竞争、何时不要发起竞争
巧妙地将自己与竞争对手进行比较

展示增值利益-FAB 法则工具

对产品的全新认识——FAB 产品陈述法则
确认本企业产品与服务的优势
估算各种服务（如额外服务、更快的送货、特殊利益、及时库存等）的价值
运用工具来展示增值利益

案例分析

理论讲授

小组讨论

案例讨论

案例演练

自我测试

如何识别客户购买信号

如何达成交易

获得客户回馈的方法（讨论）

处理客户回馈的过程（讨论）

客户异议处理（分享与讨论）

购买影响力识别与处理技巧

用户影响力

技术影响力

经济影响力

内线

双方联络

获得承诺

何时及怎样获得承诺（讨论）

客户不愿做出承诺的情境处理

情景性问题

探索性问题

暗示性问题

解决性问题

对客户异议的防范与处理

对进展的理解和技巧

如何化解客户的拒绝

客户为什么拒绝

客户购买的愿望障碍

我们如何对待拒绝

处理客户拒绝的流程

客户常见的拒绝与处理技巧

传统收尾技巧的利弊

如何判断是否可以开始销售的最后冲刺

如何达到双赢成交

最后阶段经常使用的战术

怎样打破最后的僵局

如何使顾客乐于接受你的销售建议

建立持久互惠销售关系的技巧。

理论讲授

小组讨论

案例讨论

案例演练
自我测试