

# 《无敌销售技巧特训营》

**主讲老师:** 孙瑛 实战派销售管理培训专家

**课程受众:** 销售部经理、销售人员。

**课时:** 2天

**授课方式:** 案例体验 + 实战方法 + 录像观赏 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论 + 全面演练

**课程背景:**

为什么销售人员一出去就得罪客户？

为什么销售人员总是说竞争对手的产品好？

为什么销售人员在推销自己的产品时总是显得很机械？

为什么销售人员到了该成交的时候总是退缩？

为什么同样销售人员销售业绩差别那么大？

为什么销售人员面对客户拒绝时不知道怎么办？

为什么销售人员第一次与客户见面就再也无法继续跟进下去？

为什么销售人员很忙又不产生业绩？

为什么很多销售培训没有带来显著的效果？

为什么销售人员的心态总是起伏不定？

以上的情况在我们中小企业几乎每天都在发生，一个没有接受过培训的销售人员走向市场就成为了企业的最大杀手，也会变成企业最大的成本。本课程针对业务人员的销售技巧,从销售礼仪、客户接近、需求探寻、产品陈述、缔结成交、异议处理等销售全过程进行详细的讲解，同时增加了对不同客户的应对方法。课程内容实用、有效，能在短期内提升业务人员的业绩，帮助企业形成一套好的业务人员训练方法。

**课程收获:**

- 1.快速从一个普通员工变成销售能手。
- 2.熟练运用各种销售技巧到工作中。
- 3.通过训练能第一次就给客户留下好的印象。
- 4.熟练掌握各种开场白、各种探寻客户需求的方法。
- 5.熟练掌握客户类型的分析及应对方法。

6.碰到客户的各种异议能有效化解并转化为成交。

7.通过训练能使每个销售人员熟练掌握与客户沟通的基本技巧。

## 课程大纲：

### 破冰篇：

游戏：动作创造情绪、一起抓

寻找你的搭档、寻找你的铁三角

寻找你的宝贝

几点连线游戏

PK 小组成立设定团队口号

## 第一篇 销售礼仪篇

### 一、销售礼仪之“仪容”

1、女士仪容要求

2、男士仪容要求

### 二、销售礼仪之“仪表”

1、男士着装要求

2、女士穿着要求

### 三、销售礼仪之“专业举止”

1、站姿训练

2、坐姿训练

3、走姿训练

4、手势训练

5、微笑的训练

### 四、销售礼仪之“电话销售”

1、电话销售前的准备

2、塑造亲和力电话形象

3、标准电话礼仪

### 五、销售礼仪之“用餐礼仪”

- 1、准备邀请
- 2、餐桌座次
- 3、餐桌禁忌

## 六、销售礼仪之“工作礼仪”

- 1、名片礼仪
- 2、销售人员专业的“工具箱”

视频：杨澜申奥形象礼仪展示

**PK训练一：谁的礼仪最好？谁模仿坏的礼仪最像？**

## 第貳篇 客户的开发与接近

壹、 怎样开发新客户？

- 1、你的客户在那里？
- 2、怎样获得客户信息？
- 3、怎样设定销售目标与销售计划？

贰、 如何接近客户？

- 1、拜访前的电话怎么打？
- 2、约见客户要注意哪些问题？
- 3、怎样搞定保安和前台？
- 4、客户拜访二十忌。

参、 怎样开场白最有效？

- 1、如何给客户留下好的第一印象。
- 2、10种特效开场白。

测试：你是哪种说话类型？

如何快速的进入客户的频道？

- 3、拜访前你应该准备些什么内容。

常见的销售工具用法。

怎样准备产品知识？

**PK训练二：针对本公司的产品设计并训练有效的开场白。**

## 第三篇：客户需求探寻与产品利益陈述

一、探寻客户需求应该怎样问问题？

- 1、老太太买梨的故事
- 2、游戏：我心中有一幅美丽的图案
- 3、询问的方式：开放式问题（5W1H）、封闭式问题(是与不是)

## 二、客户拜访过程中时间比例怎样安排是合理的？

### PK训练三：针对内训企业的客户探寻话术总结

## 三、如何介绍产品客户愿意接受？

视频：经典电影卖产品片段

- 1、介绍产品的优点及特殊利益。
- 2、产品介绍的原则与方式。
- 3、FAB 法介绍你的产品。
- 4、介绍产品过程中如何使用推广工具？
- 5、怎样整理产品推广话术？

视频：精彩产品广告分享

### PK训练四：针对内训企业产品推广话术的总结

## 第四篇 客户的异议处理与缔结成交

### 一、客户的异议处理

- 1、客户的各种拒绝怎么办？
- 2、客户不关心怎么办？
- 3、客户怀疑怎么办？
- 4、客户说价格高怎们办？
- 5、客户完全拒绝怎么办？
- 6、客户说已经有供应商了怎么办？
- 7、如何处理客户抱怨？
- 8、克服价格异议的十二种方法。
- 9、怎样给客户让价？

### 二、缔结成交

- 1、与客户成交的临门一脚怎么踢？
- 2、客户成交信号的判断。
- 3、获取客户承诺的四个步骤。
- 4、十种与客户缔结合同的方法
- 5、拜访后我们还应该做什么？

## PK训练五：模仿整个销售过程做一次完整的角色扮演

### 第五篇 不同性格客户应该怎样应对？

#### 案例：西游记团队的性格分析

#### 性格测试：你是哪种性格的业务员？

##### 1.客户是什么性格？

力量型客户的特点。

活泼型客户的特点。

完美型客户的特点。

和平型客户的特点。

##### 2、各种性格业务人员的优缺点

##### 3、怎样识别不同性格的客户？

如何从外表、办公装饰、说话谈吐、行为爱好等方面判断客户类型？

##### 4、你该怎样应对不同性格的客户？

力量型的客户最在乎他的地位。

活泼型的客户最在乎别人的夸奖。

完美型的客户最在乎数据与证明材料。

和平型客户最在乎还有谁购买了本产品。

##### 5、你该怎样改善你自己？

讨论：各种性格的优缺点。

## PK训练六：模仿不同性格客户进行产品推荐

### 精彩结尾篇：

1、整个课程精华总结。

2、Pk成绩公布于奖励。

3、感谢所有培训的人员。

### 精彩十分:经典问题答疑

**温馨提示：本课程大纲为初步方案，培训时会根据您企业的实际情况为您提供量身定制的培训课程！**