

# 顾问式销售特训营

## 课程背景：

如何刺穿客户的防御性盾牌？如何营造出一个让客户感到舒适的交谈气氛？如何赢得客户信任并识别潜在的销售机会？如何以充满感情的方式介绍产品，最终让客户说出“我想要！”？如何快速掌握演示商品和培养回头客的艺术？

只是卖产品的销售员与超额达成的销售员之间的差别在哪里？当今市场随着产品竞争的日趋激烈，销售模式和销售系统的竞争越来越备受关注！顾问式销售的核心在于以客户问题为需求切入点，以客户购买心理和决策过程为中心，通过有效发掘、引导买方实际需求使销售层层向成交推进。本课程从顾问式销售专业的角度来讲述销售人员如何运用顾问式专业销售技巧去有效提升销售业绩。深度探讨：

什么是销售？顾问式销售初期，销售人员说什么？如何说？才能够吸引住客户的兴趣？如何有效提问才能找到客户的需求点，找到销售引爆点？

客户在购买决策过程中，一旦回到理性思考阶段，大量的购买异议产生：“价格太高，暂时不需要，再考虑一下”等等，客户异议背后潜伏着什么样的购买心理，此时如何做方能有效化解客户的异议，影响客户？顾问式销售后期，如何促单成交？面对成交后的客户，如何充分利用客户资源，成功二次开发客户，让客户转介绍？

《顾问式销售特训营》让产品动销的真正背后原因是你：一线销售人员。课程生动建立起你能够创造强有力的可盈利销售，你与客户的交流能力令客户客户打开钱包，满足客户的需求决定了你的业绩。本课程将结合授课老师多年的销售及管理经验，帮助你洞察顾问式销售的技巧如何让你的工作业绩远远超过竞争对手。

**课程时间：**2天 6小时/天

**课程对象：**销售主管.销售经理.市场一线大客户销售人员

## 课程大纲

**视频导入：**一个情景案例看“顾问式销售”

### 第一讲：需求与“痛点”

#### 一、理解销售的核心

1.销售的核心价值点

**角色演练：**快消品和高端产品的销售

#### 二、找到客户的“痛点”

案例：一个小手机的营销之道：手机中的战斗机

1. 痛点需求的找寻方法

## 第二讲：成功向顾问式销售转型

### 一、顾问式销售中的角色转变

1. 从销售员到顾问式销售专家的三个核心素质
2. 顾问式销售的二个核心原理理解及运用掌握

### 二、以问题需求为中心的顾问销售循环

1. 顾客式销售对话的路径
2. 顾客销售代表的决策 VS 客户的决策
3. 发现客户问题 VS 客户明了自己的问题

### 三、客户开发——潜在客户在哪里？

1. 一锁客户
2. 二细观察
3. 三理思路
4. 四定目标

## 第三讲：接近客户——拜访客户前的准备

### 一、拜访客户前的潜力分析

1. 透视客户采购象限
2. 分清客户性格色彩

### 二、高效的顾问式销售开场——有效提升与陌生客户的社交能力

1. 闲谈是跟陌生客户快速建立关系的敲门砖
2. 开场：如何快速构建一个话题
3. 交谈：把握往来的节奏
4. 怎样驾驭开场话题的高潮
5. 关于开场的日常素材积累
6. 多人拜访开场时好用的技巧

练习：抓住客户周边的一切开局

### 三、接近客户到走进客户的三大沟通步骤

1. “听、说、问”高效沟通的3步骤
2. 约·哈里沟通视窗的应用

案例系列练习：如何有效倾听

4. 强有力提问触发痛点

情景案例：初次拜访客户，面对客户的提问，如何听话听音

## 第四讲：了解及开发客户需求

### 一、了解及开发客户需求——SPIN技法的怀柔话术运用

1. 让客户认同的四种正向和反向提问法
2. 问题诊断——了解客户现状与问题

3. 问题挖掘——引导客户解决问题

4. 问题扩大——刺激客户解决问题

**案例讨论：**看视频，感悟高效 SPIN 提问术

**角色演练：**企业产品的 SPIN 策划与运用【为内训企业定制】

## 二、顾问式销售中客户两个需求转换分析

1. 顾问式销售中各阶段客户的需求点及关注点

2. 顾问式销售关键销售流程控制点

**案例讨论：**面对销售人员的拜访，客户直接回答暂时没有需求，如何应对？

## 第五讲：产品介绍

### 一、产品方案设计

1. 产品特征优势利益分析设计

2. 如何强化利益给客户带来的价值

3. 客户问题与我方产品优势如何巧妙嫁接

4. 预防客户异议的方法技巧

### 二、产品方案提交

1. 客户现状与问题分析

2. 产品的 FABE 解决方案呈现

3. 客户未来问题解决展现

4. 销售工具的展示技巧

**课堂演练：**企业产品 FABE 设计及呈现技巧【为内训企业订制】

## 第六讲：化解异议

### 一、客户情绪处理

1. 有效识别客户情绪

2. 差异化的情绪理解

**测试：**了解你的情绪

3. 缓解客户情绪的方法

4. 3F 法：有效链接事实、情绪与意图

### 二、化解异议技巧——做“巧舌如簧”的销售人员

**视频：**如何面对形形色色的客户？

1. 能说还要会道——销售人员的双向思维训练

2. 强有力提问：了解客户背后的深层次原因

### 三、面对异议的正话反说与反话正说

1. 面对顾客异议妙打太极

2. 建立异议信息中心

3. 价格异议的有效应对方法

## 第七讲：促单成交

### 一、客户购买的大脑神经科学

1. 脑神经科学与促单成交

2. 7YES 成交法

3. 客户购买的肢体行为辨别

## 二、影响客户认同的秘密武器

1. 互惠式让步及承诺和一致性的惯性催眠

2. 社会认同原理引导客户

3. 喜好人性原理

4. 权威及稀缺原理影响客户

## 三、促单成交法

1. 制造静态热销推力：给信心成交法

2. 制造动态热销推力：给价值成交法

3. 制造利益推力：给诱惑成交法

4. 制造障碍推力：给障碍成交法

5. 制造潜在推力：给行动成交法

课程总结