

“成交至上”——销售代表必备高效拜访十大法宝

课程背景：

面对严峻的竞争环境，传统销售型企业的流量成本和获客成本不断高涨，如何才能持续获得高质量的客户资源是企业发展核心竞争力之一。无疑，等待客户上门是不可能实现的，于是客户拜访能力及客户维护管理能力是传统企业销售人员的一项基础能力。

本课程一改传统拜访技巧课程只强调技巧忽略对人性和决策动因的剖析的弱点，结合长期商务客户拜访经验和最新客户关系管理思维，结合客户行为动因分析，总结出一整套拜访流程及实用技巧，帮助学员快速掌握开展陌生客户拜访和客户管理能力。

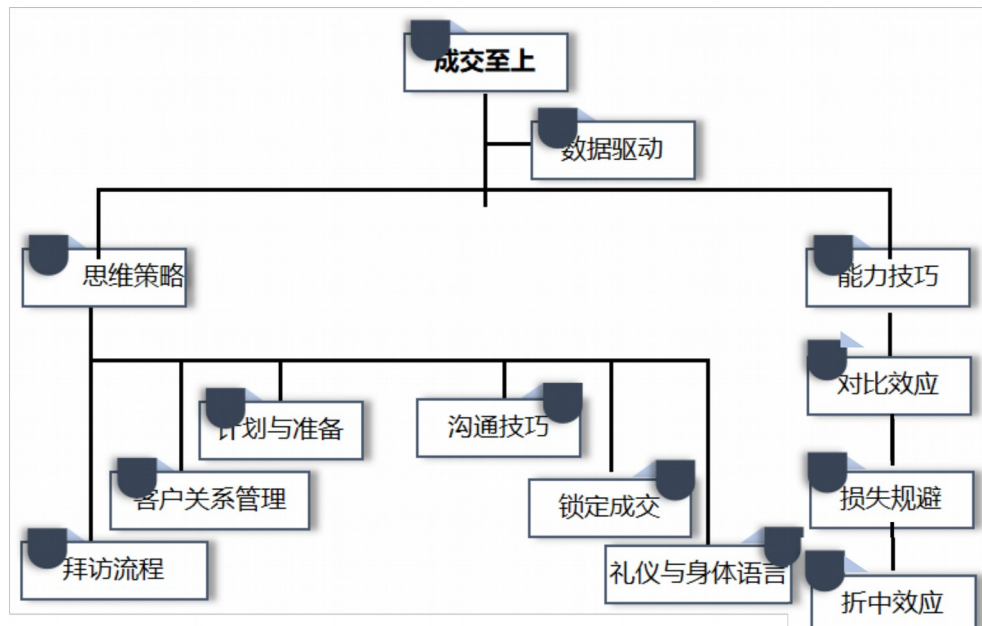
从最初的思想准备到实际操作技法，沟通技巧、呈现技巧全面覆盖。课程包含大量使用案例和被实战检验过的使用管理工具表格等，有效帮助企业后台、区域销售管理，一线销售员工客户拜访和客户维护管理的综合能力。

授课方式丰富多样，大量的行业内外案例分析和现场演练角色扮演帮助学员加深学习知识向能力转化，最终实现学之能用，用之能战，战之能胜。

课程目标：



课程结构：



课程时间：2天，6小时/天

课程对象：传统销售企业（ToB）销售团队成员

课程特点：案例教学，直观直接直白;对工作有帮助，学会就能用;前沿科学，有高度有深度

课程大纲

前言

一、新商业时代核心逻辑

1. 数字驱动：全新商业思维最核心的变化

二、基于客户的全新商业思维方式。

1. 从经营商品/服务到经营客户的转变

Part1：思维策略篇

第一讲：拜访的计划和准备

一、心理准备——永远不打无准备之仗

二、客户的决策思维逻辑

三、陌生拜访四大原则

1. 数据驱动

2. I know your face

3. 让客户说说话

4. 从“产品销售”转型到“顾问式销售”

第二讲：大客户关系管理（CRM）——客户生命周期管理

一、客户服务思维及服务技巧

1. 获取客户的终生价值

2. 数据管理能力

3. 销售结束才是和客户建立关系的开始

二、鼓励客户分享介绍的技巧

三、客户满意度陷阱

案例分享：王永庆的生意经

1. 客户生命周期和不同阶段的应对策略

第三讲：陌生客户经典拜访流程——POPSOCKS

一、拜访前

1. P——Prepare
2. O——Observation

二、拜访中

1. P——Promotion
2. S——Stocks
3. O——Order
4. C——Company support
5. K——Knowledge

三、拜访后

1. S——Summary

第四讲：客户拜访沟通技巧

一、销售陈述五步法

二、FABE——产品介绍逻辑

三、电梯演讲——通过 30 秒演讲获得 10 分钟沟通机会的方法

1. 常规方法：怎样能一句话给别人介绍清楚你做的事情是什么
2. 输入输出句式
3. 二维定位法
4. 写新闻稿法

四、商务沟通如何避免“知识的诅咒”

1. 如何让客户听得懂
2. 如何让客户感兴趣

第五讲：锁定成交思维与技巧

一、决策时间

案例导入：德国阿尔迪超市是如何击败沃尔玛的？

1. 选择过载
2. 如何减少决策时间的三个方法
 - 1) 动作指令
 - 2) 信息聚焦
 - 3) 短缺刺激
3. 选择的秘密——客户决策心理规律探寻

二、促销打折

1. 如何能直接有效的降低用户的“决策门槛”
2. 五种实用打折技巧

第六讲：商务拜访基础礼仪及身体语言

一、身体语言

1. 坐姿
2. 目光
3. 手部动作

二、发言人的礼仪

三、离开的心机

现场演练——角色扮演

场景 1：如何应对数据至上的客户

场景 2：如何应对传统强势客户

场景 3：如何应对新兴行业客户

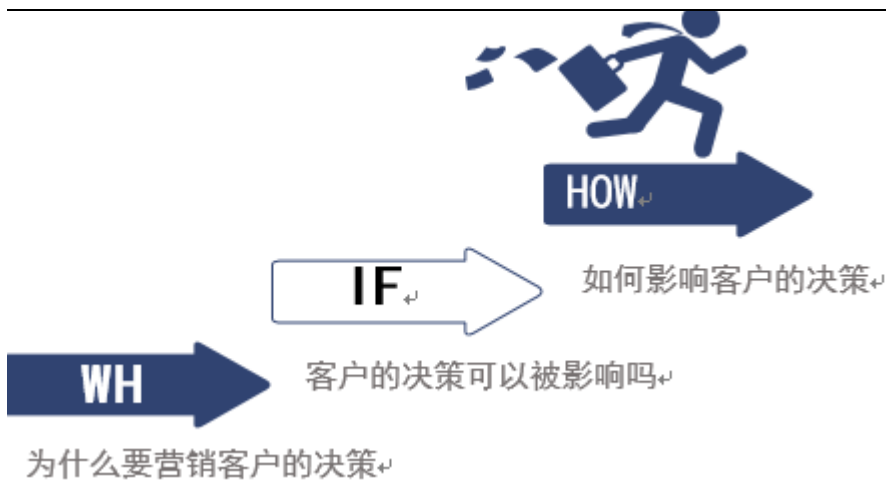
场景 4：如何应对拒绝

点评



Part2：能力技巧篇

导言：商务沟通中影响客户决策的三大心理技巧



第一讲：对比效应——如何让你的产品显得更优秀

一、对比效应及商业应用。

互动游戏：世界上最高的树

二、锚定效应的商业应用——价格策略

1. 锚定效应的商业应用——营销策略

案例：世界上最轻薄的笔记本电脑

讨论：客户决策之锚如何定？

3. 如何破解谈判对手的锚定效应

第二讲：损失规避——如何锁定客户的成交

一、场景导入——朝三暮四的故事

二、损失规避效应的行业

三、如何应用损失规避效应提升成交率

1. 用换购（以旧换新）的方式来替代打折

2. 尝试无条件退换货服务

3. 用获得表述框架来替代损失的表述框架

四、确定效应及其商业应用

综合应用：价格策略

第三讲：折中效应——如何让高端产品更容易接受

一、什么是折中效应

二、在价格策略中的应用

三、价格策略之外的应用

四、彩蛋：概率偏见对决策的影响

1. 代表性偏差

2. 可得性偏差

3. 沉锚效应

总结：

讨论：“什么才是高级的控制和引导”

课程答疑

课程回顾