

秒懂客户心，成为销售高手

课程背景：

本堂课程，将会结合销售流程和 DISC 的课程要点，来具体阐述销售的本质。究竟什么是销售？什么样的人适合做销售？如何因人而异，把销售做得更好？

销售的本质：“客户从来不会为我们的产品买单，只会为他的需求买单”。人类的本性是趋利避害。客户之所以会采取行动、并产生购买合作的原因，是为了实现更好的结果或者避免发生更差的局面。如果客户没有需求，销售人员再勤奋也没有用。

课程收益：

- 学习 DISC 四种行为风格理论，更好的判断自己的销售风格特点和客户的风格类型；
- 由于每种销售风格各有优势和不足，因此，在销售沟通过程中，需要学习四种性格因子的完美组合；
- 销售人员在面对不同性格的客户时，要随时注意客户的不同反应，并在销售的不同阶段，及时调试自己的 DISC 不同性格因子，更好的与客户展开销售沟通；
- 学会运用销售工具与客户进行沟通，并通过销售工具来解决销售中遇到的难题；
- 学习如果打造和经营自己的个人品牌，成为销售高手。

课程模型：



课程时间：2天，6小时/天

课程对象：保险销售人员

课程方式：讲师授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

课程大纲

第一讲：看懂人，才能“搞定”人

一、学习 DISC 的重要性

1. 增强人际敏感度的重要性

案例：绩优高手案例

二、DISC 行为风格自测

配套工具：《DISC 行为风格问卷》

三、如何与 DISC 四种类型沟通

1. DISC 四种类型的特征
 2. DISC 四种类型的关注点
 3. 与 DISC 四种类型沟通的方法
- 团队演练：**四种类型识别练习

第二讲：不同客户类型的销售策略

一、快速判断客户性格

1. 将现有成交客户进行类型分类
2. 将现有准客户进行类型分类

配套工具：《面谈观察分析表》

二、不同类型客户的销售策略

1. D 特质客户讲速度，多谈 what
2. I 特质客户讲情绪，多谈 who
3. S 特质客户要耐心，多谈 How
4. C 特质客户答疑问，多谈 why

案例：针对每种特质客户不同的保险销售策略案例列举

角色扮演：与 DISC 四种类型客户进行保险销售实战演练

配套工具：《四种客户类型销售策略》

第三讲：打配合，做组合，赢得客户合作

一、剖析四种销售风格与注意事项

1. 结果导向型
2. 注重关系型
3. 温和服务型
4. 解决方案型

案例：每种类型保险销售风格列举及注意事项说明

二、打配合、做组合，赢得客户合作

1. 售前准备环节

- 1) 了解客户需求
- 2) 预设沟通结果
- 3) 设计购买理由

案例：列举销售前准备的各种事项

配套工具：《客户需求挖掘表》

2. 挖掘客户环节

- 1) 学会有效提问
- 2) 进行耐心倾听
- 3) 保持理解对等

案例：列举如何有效挖掘客户

配套工具：《有效提问表》

3. 呈现价值环节

- 1) 理性与感性的结合
- 2) 理性描述风险
- 3) 感性讲述故事

案例：列举呈现价值环节案例

团队演练：如何说好保险故事

配套工具：《保险小故事集锦》

4. 促进成交环节

- 1) 主动发出成交请求
- 2) 继续探寻需求
- 3) 觉察客户顾虑

案例：列举促成成功案例

配套工具：《促成异议处理话术》

现场演练：结合多因子组合的要点，进行销售演练

第四讲：销售工具的使用

一、思维导图

1. 收集信息
2. 画思维导图
3. 需求点分析
4. 解决方案

案例：思维导图销售案例

二、常用工具

1. 罗伯特议事规则
2. 时间象限管理
3. SWOT 分析法

第五讲：打造保险精英个人品牌

一、个人品牌定义和基本特征

二、建立个人品牌的好处

1. 竞争优势
2. 建立信任
3. 存储增值
4. 口碑传播

三、个人品牌建设分析

1. 目标市场需求分析

现场练习：我在保险行业的目标受众分析

2. 个人品牌定位
3. 个人品牌识别设计

小组讨论：个人相对特有的形象

4. 个人品牌传播推广

四、互联网时代，如何打造个人品牌

1. 布局
2. 引流
3. 卡位

五、个人 IP 建立步骤

1. 自我包装
2. 朋友圈经营
3. 事件营销
4. 经营社会资本
5. 持续的输出