

课程名称：《需求为本的销售技巧》

主讲：乐嘉琪老师 6课时

【课程背景】：

一谈到销售，就简单的认为是“卖东西”，这只是对销售很片面的理解，其实人生无处不在销售，因为销售实际上是一个分析需求、判断需求、解决需求、满足需求的过程。比如我们到一个新的环境，进行自我介绍，就是对自己的一种销售；再譬如我们做一个学术报告，就是在向与会者销售自己的一些观点，诸多种种不胜枚举。

但在实际中很多人的销售并不是很成功，客户经理拼命的预约、讲解、讨好客户，跑折了腿、磨破了嘴，可客户就是不买账；追其原因，其实就是分析、判断、解决需求有了偏差，对方的需求得不到满足，我们的目标就很难达成。

所以做好销售工作的核心关键在于找出客户需求，抓住客户需求，并满足客户的需求。

【课程对象】：客户经理等相关银行销售从业人员

【授课方式】：理论讲解+互动+案例+讨论+训练+情景模拟

【课程目标】：

通过讲解，案例分享和实践演练，帮助学员了解需求为本的销售理论，掌握VIP销售法的五步流程和销售技巧，有效把握客户的需求，匹配产品，促成交易。

【课程大纲】：

第一模块：需求为本的销售技巧

第二模块：引发客户的兴趣

第三模块：专注客户的需求

第四模块：做好产品的贴合

第五模块：消除客户的疑虑

第六模块：满意完成交易

【展开如下】

第一模块：需求为本的销售技巧

- 传统销售模式分析
 - ✓ 视频解析：王小明的理财经历给我们带来的反思
 - ✓ 销售模式的转型方向：VIP 销售法（需求为本的销售）
- VIP 销售法的介绍
 - ✓ VIP 销售法的五步骤：引发客户兴趣、专注需求、产品贴合、消除疑虑、完成交易
 - ✓ VIP 销售法的 5 个角色：老师、侦探、医生、神父、魔术师

第二模块：引发客户的兴趣

- 从“老师”的角度理解销售
 - ✓ 客户经理如何做个“好老师”
 - ✓ “老师”的工作重点：五大关键点
- 准备工作充分
 - ✓ 案例分析：客户经理王晓军接待客户的案例分析
 - ✓ 销售前的准备内容：产品知识、相关物品、客户信息、应对方案等
- 引入正题要自然
 - ✓ “老师”如何“秒杀”新客户
 - 给客户留下良好的第一印象：首印效应
 - 见面三招：微笑、破冰话术、专业形象
 - ✓ “老师”如何“套牢”老客户
 - 见面前的先问自己的七个问题
 - 如何做客户的谈话记录
 - 如何与客户聊天、唠嗑
- 客户利益和客户时间的把控
 - ✓ 相信自己，相信产品
 - 相信自己：具备让顾客喜爱和信任的能力
 - 相信产品：能够对客户的生活提供帮助

- ✓ 客户利益“看的到”
 - 案例分析孩子买奶粉如何过渡到基金的购买
- ✓ 客户时间“摸得着”
 - 客户的三个反应判断销售的时间把控
- 小测试：找到突破口

第三模块：专注客户的需求

- 从“侦探”的角度理解销售
 - ✓ 客户经理如何做个“好侦探”
 - ✓ 案例分析：客户经理王晓军推荐基金产品的案例分析
 - ✓ 提问的前提准备：侦探版与客户经理版
 - ✓ 销售的九阳真经：客户生命周期管理理论
 - ✓ 人群挂钩产品的对照模式
- 抓住客户需求的方法
 - ✓ 销售中期客户经理问自己的四个问题
 - ✓ 给客户的需求定位：三级提问法
 - 三级提问法话术分析
 - 三级提问法的引导技术
 - ✓ 灵活应对客户的回答
 - 不要否定客户已有的理财观念
 - 让客户始终保持愉悦
 - 在客户的回答中抓住“关键词”
- 小测试：给问题排个队

第四模块：做好产品的贴合

- 从“医生”的角度理解销售
 - ✓ 客户经理如何做个“好医生”
 - ✓ 案例分析：客户经理王晓军推荐定投产品的案例分析
- 确认客户的需求
 - ✓ 确诊：确认需求的方法

- ✓ 思考：很多客户经理没有与客户反复确认需求的习惯，这样会带来什么样的问题？
- ✓ 掌握“确诊”的两大核心技能
- 展示产品的方法
 - ✓ 如何推荐产品：“合适”的就是“最好的”
 - ✓ 立足特点、好处为先
 - 练习：银保产品的分析
 - ✓ 选择最适合的演示方法
 - ✓ 完美展示“3 部曲”：展示、讲述、提问
 - ✓ 小练习：客户经理的“药理知识”

第五模块：消除客户的疑虑

- 从“神父”的角度理解销售
 - ✓ 客户经理如何做个“好神父”
 - ✓ 案例分析：客户经理王晓军与客户讨论投资股市的案例分析
- 对客户表达“感同身受”
 - ✓ 因为信任，才有倾诉
 - 判断客户的问题所在
 - ✓ 因为兴趣，才有疑虑
 - 最有用的 3 句话
 - 案例分析：神父如何安慰信徒
 - 场景还原：客户经理用 3 句话如何安抚客户
- 建立客户的信心
 - ✓ 建立客户信心四部曲
 - ✓ 小练习：风险？收益率？

第六模块：满意完成交易

- 从“魔术师”的角度理解销售
 - ✓ 客户经理如何做个“好魔术师”
 - ✓ 案例分析：客户经理王晓军与客户沟通投资手续事宜的案例分析

- 尝试完成交易
 - ✓ 发现客户的购买信号
 - 语言类信号
 - 肢体类信号
 - 其他信号
 - ✓ 条条大路通罗马
 - 假设成交法
 - 邀请法
 - 引导法
- 提高销售成功率
 - ✓ 当场不成功跟进的步骤
 - ✓ 当场成功跟进的步骤
- 挖掘推荐客户
 - ✓ 挖掘推荐客户的意义
 - ✓ 挖掘推荐客户的方法
 - ✓ 客户的维护和经营的方法
- 场景还原：客户经理王晓军的成功营销案例
- 课程总结