

中高端物业置业顾问销售技能提升

课程简介：《中高端物业置业顾问销售技能提升》系列课程主要针对目前房地产新形势下的置业顾问的销售技巧，课程通过讲授、案例、讨论、演练、训练、游戏、情景模拟、观看教学录像等互动的生动的授课形式。通过 2 天的系统训练使得置业顾问从心态到销售技巧有整体的跨越和提升。

课程时间：2 天

课程对象：房地产企业营销管理人员，项目策划人员，房地产置业顾问，售楼中心服务人员、接待人员等

课程安排：

- 1 高端物业的客户接待技能
 - 1.1.1 客户接待流程
 - 1.1.1.1 客户接待十二步法
 - 1.1.2 简短有力的介绍产品
 - 1.1.3 有效的发问技巧
 - 1.1.4 倾听客户需求和动机
 - 1.1.5 不动性格特征客户接待技巧
- 1.2 讲解中客户互动
 - 1.2.1 观察客户反馈
 - 1.2.2 有效的提问
 - 1.2.3 吸引客户注意力
 - 1.2.4 引发客户兴趣
- 1.3 产品体验+联想营销法
 - 1.3.1 全方位客户体验
 - 1.3.1.1 体验营销环境打造
 - 1.3.1.2 体验营销的氛围布置
 - 1.3.1.3 体验营销组织与销售动线设计
 - 1.3.2 销售联想法的运用
 - 1.3.2.1 理性客户与感性客户的特点
 - 1.3.2.2 如何将理性客户转化感性客户
 - 1.3.2.3 销售联想法的运用
 - 1.3.2.4 如何引导客户需求
- 1.4 客户接待中的察言观色
 - 1.4.1 与客户接待/沟通察言观色六个原则
 - 1.4.2 从着装与随身物品分析客户身份与心理
 - 1.4.3 读懂客户的身体语言
 - 1.4.4 读懂客户的脸部语言
 - 1.4.5 掌握客户的性格与分析客户性格
 - 1.4.6 分析客户的语言
 - 1.4.7 分析客户与随着者的关系
- 1.5 项目优势价值提炼与话术优化
 - 1.5.1 优势价值四个环节
 - 1.5.2 优势价值的三个层面和八个方面

- 1.5.3 优势价值提炼法
- 1.5.4 优势价值竞争优势分析
- 1.5.5 转化优势价值转化为客户利益
- 1.5.6 项目价值的话术转换
 - 1.5.6.1 情景销售技巧
 - 1.5.6.2 FAB 话术转换技巧
- 2 客户定位与客户分析
 - 2.1 中高端客户分析与管理
 - 2.1.1 新形势下房地产客户心理分析
 - 2.1.1.1 客户需求分析法
 - 2.1.1.2 客户购买行为四类型分析
 - 2.1.1.3 客户外在表现动态分析
 - 2.1.1.4 客户性格分析
 - 2.2 中商端客户购买过程分析
 - 2.2.1 建立需求
 - 2.2.2 信息收集
 - 2.2.3 盘楼分析
 - 2.2.4 策决购买
 - 2.2.5 购后动作
 - 2.3 客户购买过程的七个心理阶段
 - 2.3.1 引起注意
 - 2.3.2 产生兴趣
 - 2.3.3 使用联想
 - 2.3.4 希望拥有
 - 2.3.5 进行比较
 - 2.3.6 最后确认
 - 2.3.7 决定购买
 - 2.4 客户管理
 - 2.4.1 ABC 客户管理法
 - 2.4.2 十字客户管理法
 - 3 客户应对技巧
 - 3.1 客户到访类型分析
 - 3.1.1 五类到访客户分析
 - 3.1.2 不同类型到访客户应对技巧
 - 3.2 九种性格特质客户应对技巧
 - 3.3 不同数量客户应对技巧
 - 3.3.1 单人客户
 - 3.3.2 两人客户
 - 3.3.3 三个以上客户
 - 3.3.4 团购客户和企业客户
 - 3.4 应对客户的沟通技巧
 - 3.4.1 和客户基本沟通模式
 - 3.4.2 如何正确的提问
 - 3.4.3 如何有效反馈

- 3.4.4 如何让客户说得更多
- 3.4.5 沟通如何获得客户信任
- 3.4.6 如何应对沟通中的客户难题
- 4 客户开拓技巧
 - 4.1 “六度关系”理论开拓法
 - 4.2 房地产客户开拓十法
 - 4.3 房地产营销渠道创新法
 - 4.4 房地产营销渠道管理与维护
 - 4.4.1 渠道管理与维护的成本法则
 - 4.4.2 渠道维护技巧六法
 - 4.4.3 营销渠道分类法
- 5 客户跟进技巧与维护
 - 5.1 客户跟进的准备
 - 5.2 客户跟进的方式
 - 5.3 个人客户跟进技巧
 - 5.4 集团/团队客户跟进技巧
 - 5.5 客户跟进的要点
 - 5.6 客户跟进的评估与总结
 - 5.7 客户跟进中死结的突破
 - 5.8 客户维护与服务
 - 5.8.1 客户维护六法
 - 5.8.2 客户服务
 - 5.8.3 房地产客户服务的特点
 - 5.8.4 房地产主动服务的技巧
- 6 快速成交与客户谈判技巧
 - 6.1 快速成交十法
 - 6.2 价格与异议谈判
 - 6.2.1 客户两种价格异议
 - 6.2.2 探询价格异议的原因
 - 6.2.3 控制客户杀价的心理底线
 - 6.2.4 价格异议的处理原则
 - 6.2.5 13种价格异议处理办法
 - 6.2.6 六种价格异议谈判技巧
 - 6.3 主动建议购买法
 - 6.3.1 主动建议客户购买
 - 6.3.2 主动建议购买的障碍
 - 6.3.3 主动建议购买的时机
 - 6.3.4 主动建议购买持技巧
 - 6.4 客户逼定的工具、氛围准备与团队配合
 - 6.4.1 客户逼定 16 法