



叩门金砖——客户拜访培训

课程背景：

商业竞争愈趋激烈，客户每天都在面对大量的拜访和产品推荐，如何在诸多的推荐中脱颖而出，如何让客户能对你有深刻的印象，如何让客户喜欢你，并于你保持长期的合作关系，是我们每个销售人员都需要思考的问题。

本课程主要在，拜访态度，拜访流程，拜访时的礼节，拜访目的跟踪几方面来呈现高效拜访客户的方式方法。

课程时间：1天

课程大纲：

第一部分：让我们先来准备拜访

1. 拜访前的心理准备
 - 态度
 - 知识
 - 技巧
2. 拜访前的信息准备；
 - 客户是谁？
 - 客户需要什么？
 - 我能给客户什么？
 - 客户喜欢什么？
3. 拜访前的形象准备
 - 你是代表公司出现在客户面前
 - 合适合理的形象给人亲切感
 - 形象的最佳维护方式——保持微笑
4. 拜访前的资料准备
 - 产品资料
 - 竞争对手情况了解



- 价值与价格平衡的能力
- 客户需要承诺

5. 讨论题：我们需要演练么？

第二部分：拜访时的主动权把握

1. 提前告知客户：
 - 拜访的时间
 - 拜访的人数
 - 拜访的目的
2. 设立主场优势
 - 变客为主
 - 快速观察环境
 - 寻找到真正的决策人
 - 简单明了的阐述

【事例研究】

发送信息时需要注意哪几个问题？

3. 关键的沟通技巧——积极聆听
 - 聆听者要适应讲话者的风格。
 - 聆听不仅仅用耳朵在听，还应该用心去感受。
 - 首先是要理解对方。
 - 鼓励对方。
 - 有效聆听的四步骤
4. 有效反馈的技巧
 - 反馈的定义
 - 反馈的类型

第三部分：表达在拜访中的重要性

1. 信任是沟通的基础
2. 有效沟通的五种态度
 - 强迫性的态度



- 回避性的态度
- 迁就性的态度
- 折衷性态度
- 合作性态度

3. 有效利用肢体语言

- 第一印象：决定性的七秒钟
- 电话中的肢体语言
- 说话语气及音色的运用
- 有效利用肢体语言
- 肢体语言对我们表达的影响
- 建立好的肢体环境

环顾四周，在平时工作中你遇到哪些好的肢体语言和不好的肢体语言？有何感受？

4. 沟通管道建立

- 合适的话题
- 客户最喜欢的人是谁？
- 合适的距离与角度
- 语言方式的接近

第四部分：与客户良好的接触

1. 建立客户关系的6个步骤

- 步骤一：事先准备
- 步骤二：确认需求
- 步骤三：阐述观点
- 步骤四：处理异议
- 步骤五：达成协议
- 步骤六：共同实现

2. F A B E 阐述技巧

- 性质介绍
- 特点介绍
- 利益介绍



- 客户需要的见证
- 3. 客户关系建立中的流程重点
 - 建立关系
 - 探寻需求
 - 产品展示
 - 促成
 - 最重要的是什么？

第五部分：巧妙地话术引导

1. 开放式提问技巧
 - 开放的目的
 - 如何提出开放式问题
2. 封闭式问题的技巧
 - 关闭的目的
 - 如何提出封闭式问题
 - 苏格拉底法的使用