
销售中客户信任建立的四大法宝

➤ 课程背景：

任何产品的销售都离不开客户的信任，当客户对你信任时，你说的每句话，给出的每个建议都是正确的，反之哪怕你出发点是好的，产品功效也非常好，但是客户不会接受和认可。房地产销售更需要取得客户的信任，试想一下客户拿出一辈子甚至几代人的积蓄去购买一套对他们来说最重要的房子时，他们多么希望给他们推荐产品的销售人员是值得信任的。所以今天我们通过态度，知识，技能三个方面诠释如何获取客户信任，使我们的销售工作变得更有效更轻松。

本课程采用互动式案例教学，由具备丰富理论知识和实践经验的专业人士，结合成功或失败的真实案例，采用自我评估、讲授、研讨、案例分析、技能应用的五步法学习方式，提升学员的理论水平和实战能力。

学员收益：

1. 了解建立信任的基本原则
2. 深度剖析与人交往中的关键要素
3. 通过细微调整，拉近与客户的距离。
4. 阐明建立信任的实操技能与训练方式

➤ 课程时间

1天

➤ 课程内容

第一部分:客户关系建立三大基石

1. 展现专业
 - ✓ 专业的形象
 - ✓ 专业的态度
 - ✓ 专业的能力
2. 关注客户
 - ✓ 关注客户的需求
 - ✓ 关注客户的个性特点
 - ✓ 关注客户关注的人与事
3. 解决问题
 - ✓ 从小问题开始

-
- ✓ 发现问题后第一时间做出回应
 - ✓ 解决根源问题
 - 4. 获取客户好感的六大法则
 - ✓ 给客户良好的第一印象
 - ✓ 要记住并常说出客户的名字
 - ✓ 让你的客户有优越感
 - ✓ 替客户解决问题
 - ✓ 自己保持快乐开朗
 - ✓ 给客户承诺

第二部分:客户信任建立的四大法宝

1. 微笑
 - ✓ 通过训练养成习惯
 - ✓ 展示自信
 - ✓ 希望拉近距离
2. 聆听
 - ✓ 通过合理设问得到信息
 - ✓ 听出话音背后的信息
 - ✓ 鼓励客户说出更多的信息
3. 赞美
 - ✓ 赞美的艺术性
 - ✓ 通过赞美引导出更多的销售机会
4. 交流管道建立
 - ✓ 让客户回忆
 - ✓ 对方感兴趣的话题
 - ✓ 与客户节奏一致
 - ✓ 与客户形体接近

第三部分:以客户的购买阶段建立信任

1. 望——通过观察发现客户的关注点
 - 观察客户的外形特点
 - 观察客户关注点
 - 观察客户的反应

-
2. 闻——通过外部信息获取了解客户的购买阶段
 - 通过客户信息收集
 - 通过竞争对手反应
 - 通过客户内部内线
 - 通过客户外部教练
 3. 问——通过询问确定客户的购买阶段
 - 探寻需求的 8 个提问方式
 - 开放式问题提问方法
 - 封闭式问题的提问方法
 - 问出根源
 4. 切——通过初步方案的推荐，试探客户的购买阶段
 - 举例说明法
 - 大脚印法
 - 假设成交法

现场演练：如何撰写 Q&A(客户答疑手册)

第四部分：建立良好的客户快速通道

1. 让客户给我们评个高分
 - 专业颜值高
 - 谈吐亲和
 - 行为恰当
2. 知我认知（测评）了解自我发挥自身优势
 - 山峰法则
 - 自我评估
 - 优劣势划分
3. 让客户厌烦的介绍方式
4. 让客户喜欢的介绍方式
5. 如何做好售前演练
 - Q&A 建立
 - 三角形演练法
 - 总结与回顾
6. 关注客户的问题，快速给出应对