

新顾问式销售实战训练

主讲：高定基|资深实力派培训讲师

【课程背景】

顾问式销售，顾名思义，就是以客户顾问的身份解决顾问的问题，满足顾客的要求。顾问式销售源自 SPIN 销售原理，核心关键词是背景、难点、暗示、解决，本意是通过提问顾客，了解顾客需求，最终提出解决顾客问题的方案，并满足顾客需求。

SPIN 销售原理，中文翻译叫顾问式销售。随着营销理念的不断变迁和发展，顾问式销售也必然扩展新的内涵。资深营销讲师高定基认为，随着定制消费、个性化需求、新互联网时代的到来，顾问式销售变得更加重要，也只有顾问式销售，才能更好地满足顾客的需求，从而在激烈的市场竞争中，赢得顾客的青睐。

销售主要有两种，一是传统销售，以产品为中心，销售人员以介绍产品为主，重点是把产品销售出去，甚至不切合顾客实际需求，但现在这样的产品太多，顾客陷入选择盲区。二是顾问式销售，站在顾客立场，不仅为顾客提供产品，更提供解决方案，让顾客放心、舒心和开心。

顾问式销售和传统销售一样，适合大多数的销售场景，在大订单的销售中，顾问式销售尤为重要。同时，顾问式销售相比传统销售需要更多的专业和技能。销客荣耀创始人、资深培训导师高定基老师开发的顾问式销售课程，源于理论，并根据实践感悟，赋予更多的实战

思维和新的内涵，同时，与时俱进，吸收互联网+销售的知识和技能，是销售人员不可不学的销售学课程。

【培训对象】

销售人员、营销人员、管理人员

【学习收益】

- 1.掌握顾问式销售的内涵
- 2.掌握顾问式销售的流程
- 3.掌握顾问式销售的实战技能
- 4.掌握运用顾问式销售的必备能力

【课程时长】

2天，12课时。

【授课工具】

投影仪、音响麦克风、白板和白板笔、白纸若干等。

【课程特色】

课程结构紧凑、条理清晰、逻辑性强，内容丰富详实，案例精彩纷呈，讲授深入浅出、通俗易懂，教学形式多样，穿透力强。

【授课形式】

本课程运用组合式教学形式，包括理论讲授、案例分析、情景演练、学生思考、互动问答、小组讨论、视频感悟、游戏启发、团队竞赛等。

【课程结构】



【课程大纲】

第一讲 顾问式销售概述

- 1.传统销售与顾问式销售
- 2.顾问式销售的本质是什么
- 3.互联网+顾问式销售是必选题

第二讲 销售人员的顾问角色

- 1.我是顾客的顾问：明确自身定位
- 2.站在顾客的立场：为顾客着想
- 3.切合客户的实际：匹配客户
- 4.为公司创造效益：实现双赢

第三讲 顾问式销售的核心内容

1.SPIN 销售原理

- (1) S：代表背景问题
- (2) P：代表难点问题
- (3) I：代表暗示问题
- (4) N：代表解决问题

2. 顾问式销售步骤

- (1) 了解顾客目前状况
- (2) 明确顾客目前存在的问题

(3) 阐述顾客的问题将会产生的影响与后果

(4) 根据顾客的实际情况提出解决问题的方案

3.顾问式销售的关键：卖的是方案

(1) 顾问式销售的必然：从卖产品到卖方案

(2) 解决方案三种境界：提升效益、创造需求、整体服务

(3) 运用解决方案思路的原则：价值增长、服务无忧、满足个性

4.顾问式销售的必要技能

(1) 提问技能：开放式问题和封闭式问题

(2) 沟通技能：带给顾客愉悦的沟通体验

(3) 专业技能：精通产品性能指标和使用场景

第四讲 顾问式销售的必要流程

1.接触客户：谁是你的客户，客户在哪里，如何接触

2.明确需求：有哪些需求了解方式，提炼关键内容

3.价值呈现：产品有哪些利益，感性和理性呈现

4.晋级承诺：保持沟通，获取信任，加强影响力

5.收场成交：敢于成交，临门一脚，签下订单

第五讲 顾问式销售中的客户价值

1.客户价值定位：客户的最大追求

2.客户价值公式：客户总价值-总成本

3.客户价值类型：业务价值和非业务价值

4.客户增值原则：低成本/可复制/极致体验/高满意度

5.客户价值境界：满足需求/超越期望/感动客户

第六讲 顾问式销售后的客户维系

- 1.日常拜访：保持拜访频率
- 2.内容分享：社交媒体个性推送
- 3.特殊慰问：意外情景及时慰问
- 4.培训分享：和顾客的团队分享
- 5.运营诊断：为顾客提出运营意见
- 6.重点扶持：把客户塑造成经典案例
- 7.实惠优先：公司优惠活动优先告知

第七讲 互联网时代的顾问式销售特征

- 1.销售+互联网是必选：不懂互联网的销售不是好销售
- 2.网络营销的重点内容：搜索营销/微营销/电商/新零售
- 3.互联网+时代的 MCRM 系统：移动互联网+客户关系管理
- 4.运用网络资源的顾问式销售:用网络数据资源研究客户

第八讲 顾问式销售的坚强信念

- 1.锁定目标：公司目标，自我目标，客户目标
- 2.坚定信心：相信公司，相信产品，相信自己
- 3.永不放弃：认准需求，灵活应变，不抛弃，不放弃