

销售成交 8 连环

课程背景：

销售人员常说：市场不好？客户质量不高？产品质量有缺陷？客户说得挺好，就是不行动？……销售是门学科，也是一门艺术。顶尖的销售人员都是经过不断磨砺、学习而成就出来的，无论你从事的是何种销售行业，你所面对的都是客户，成功销售的几个基本过程和步骤都是一样的。

所以具备并不断使用这些能力与知识，是成为一个优秀的销售人员所不可或缺的必备条件。从事多年的销售经历发现，超过 80% 的业务行销人员，他们要不是根本不具备这些知识及能力，就是所具备的知识能力太过于片断而不全面。从而导致了自信心的低落。

造成了在量的客户资源的浪费以及无效率的销售行为。为了增强销售信心并提高企业的销售业绩，本人结合 12 年的一线地产销售经验及相关理论知识，整理出销售成交八连环，整体链条上提供方法工具，话术模型；在内容上实操落地、简单实用，深受学员好评。

课程收益：

- 学会用 8 种心态建立积极场域 (Ground)，让自己在不同的销售阶段用八种心态营造积极主动的销售状态，影响带动客户，营造良好的销售状态
- 掌握八个环节步步递进，梳理面谈流程 (Process)，成交不是一开始就要销售产品，而是按照客户的接受流程进行推进，每一步都在为成交做准备
- 应用 36 个有效的销售技巧 (Skill) 缔结成交，在良好的氛下，抓住机会、步步推进，促动成交，打造成功销售的"GPS"
- 通过团队讨论、训练、呈现、PK，学员从知道到做到，做到应用，系统全面的掌握销售沟通的成交技巧

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：销售经理、一线销售人员

课程方式：

1. 用一张纸，一幅图，一杯咖啡
2. 销售从拜访到成交流程化
3. 通过案例、视频、角色扮演、小组讨论有效教学

课程模型：



课程大纲

案例：四个商人与老太太

互动：讨论四个商人的销售额为何不同？

一、客户决策思维对销售的要求

1. 建立信任

2. 顺应认知
3. 把握机会点

销售成交 8 连环之第一环：接近客户

一、建立客户接受你的影响圈

1. 第一印象 3 : 3 : 3 法则
2. 有力的 3 分钟自我介绍结构

案例：一个“围裙”的价值

互动：练习拜访话术

二、赢得客户好感的技巧

1. 巧用“关键词”
2. 建立亲和力“共情表”

案例：拖鞋哥的整层楼

互动：制定你的“共情表”

销售成交 8 连环之第二环：收集信息

一、将陈述变成问题

1. 三种问题知全貌

- 1) 现状类问题
- 2) 信息类问题
- 3) 感觉类问题

2. 问题先后很重要

互动：讨论编制客户的三种问题清单

二、了解客户信息的技巧

案例：与 HR 对话

互动：讨论两组对话差别，为何 HR 愿意告诉你

1. 前松后紧带主题
2. 一问一答有赞同

案例：与 HR 的销售对话

互动：讨论两组对话差别

销售成交 8 连环之第三环：产品讲解

一、将讲解结构化

1. 用好处利益打动客户

工具：FABE、EBAF

案例：沙发的利益

2. 学会讲故事感染客户

工具：SCQA、PRRM

3. 事半功倍讲解结构

互动：小组练习产品讲解结构说词

二、让客户听明白的表达技巧

1. 用“三五成群”表达重点
2. 三个“黄金语”激发客户好奇心

互动：老外的痛苦

互动：小组分享

销售成交 8 连环之第四环：试探意向

一、客户常见的 5 种反应

案例：视频《喜来乐开方》

互动：为何徒弟被顾客骂

二、使客户认同的三个阶段

1. 先诊断原因
2. 再探究影响
3. 最后激发构想

互动：个人判断问题属于哪个阶段，小组讨论统一意见

三、三类问题探知原因

互动：讨论并制定产品的试探“九宫格”

销售成交 8 连环之第五环：优势呈现

一、信任=真诚+有能力

故事：先相信，后看见

二、推荐的三种表达方式

1. 自说自话
2. 竞品比较
3. 独一无二的的能力优势

互动：工具-差异化结构表

三、SPAR 话术激发客户的行动欲望

互动：练习 SPAR 感性话术

销售成交 8 连环之第六环：双赢洽谈

一、共赢谈判的 POINT 法则

二、识别四类客户的谈判风格

互动：视频，讨论识别风格归属类型

三、避免的四个“不要”陷阱

1. 政策性东西不要一步到位
2. 拿不清的事情不要擅自决策
3. 客户的抱怨不要打断忽略
4. 则性的问题不要模糊

四、价格让步的“三不”与“三要”技巧

互动：角色演练洽谈场景

销售成交 8 连环之第七环：消除异议

一、用专业塑造客户的安全感

1. 提前预演 QA
2. 行业的 6 个抗拒

互动：寻找客户对产品的 6 个常见顾虑

二、解除客户疑虑的话术技巧

1. 识别真假抗拒
2. 潜意识话术

三、常见六种疑虑性抗拒解除办法

互动：小组讨论练习解除疑虑话术

销售成交 8 连环之第八环：缔结成交

一、抓住时机，顺势成交

1. 识别成交时机
2. 主动请求

互动：常见的成交时机有哪些表征？

二、8 种缔结成交方法

三、不成交需要做三件事

1. 最后一搏
2. 重启商谈
3. 下次再来

4. 结束陈述 5 个点

- 1) 增强信心
- 2) 推荐客户
- 3) 连带销售
- 4) 适时离开

互动：练习 8 种成交方法，学会问客户承诺类问题

整体互动：

第一轮：小组内回顾 8 步成交话术，并完善

第二轮：用世界咖啡引导方式进行组间轮流互动并完善 s

第三轮：选择一组优秀进行分享收获