

信任五环[®]——大客户面谈技巧

课程背景：

在日常销售中，很多客户经理经常会遇到如下问题和困惑：

- 有效商机不足
- 很难约到客户，特别是高层
- 见客户不知道说什么
- 把握不好客户心理，不知道客户在想什么
- 客户总说没需求、不需要我们的产品
- 客户不着急，总立不了项，立了项也迟迟不决策
- 项目进度缓慢，无法按计划推进
- 我们认为方案很有价值，客户却不这么认为，怎么样才能让客户认可我们的价值
- 如何清晰地告诉客户我们的优势
- 如何控制项目进程和客户选择标准，让客户跟着我们走
- 对手恶性竞争报低价怎么办
- 客户到底为什么买东西，依据什么做决策呢
- 怎么样让客户看我不像个光想挣他们钱的销售
-



销售的成功，是由销售和客户一次次面对面的有效拜访构成的，每次客户拜访决定了销售策略的执行、项目推进效果和质量。只有见面，彼此才会建立信任，只有建立信任，客户才会购买。

客户的购买是客户自己做出决定的过程，客户购买一定有他自己希望解决或达成的目的。客户只关注他自己认为重要的事情，而并不是产品或方案本身，更不是销售人员种种套近乎的行为。

在客户的采购过程中，谁忽略了客户头脑中的认知和想法，谁就在和客户进行抗争。如果销售人员无视客户意识之中的真实想法，而一味地介绍自己的产品或公司，或自以为知道地判断客户的想法，那对客户来讲就是一种“采购权和选择权的剥夺”，客户会视为对他们的侵害。一名出色的销售，要学会抑制自己说话的冲动、思考的冲动、人性本能的冲动，去迎合客户的想法。所以，销售不仅是一门行为学，更是一门逻辑学、心理学、语言学。

信任五环主要针对讲述局势分析和策略制定之后，如何在客户拜访中了解客户的真实想法和客户成共识、获得客户行动承诺的销售拜访技巧类课程。“信任五环”主要是在拜访过程中的“拜访准备、了解概念、呈现优势、获得承诺、拜访评估”等五个关键环节，这五环，环环相扣，步步紧逼，不仅深入体现和诠释了以“客户为中心”的营销理念，全面总结了“关注客户思维”的销售技巧，更是对人性的一种思考。

课程介绍：

《信任五环》是基于世界级专业营销理论、结合国内具体实际而开发、面向销售人员专业技能的精品课程，

重点帮助销售人员建立基于**客户业务需求及个人态度认知**的沟通、与客户共同制定方案、获得客户自发的行动承诺的**专业能力**。

课程覆盖**销售行动规划、有效约见、了解概念、呈现优势、获得承诺、处理疑虑、总结评估**，以及在整个过程如何积累客户的信任等。

该课程不仅在深厚的心理学和意识思维逻辑学基础上可以参透销售本质，更是一门简洁实用、当天就能轻松上手、付诸行动就能立即见效的实用课程。

课程收益：

《信任五环》通过小说的形式，以主人公销售员杨飞与客户蓝科公司、销售新手小周与客户飞达科贸的销售拜访过程，全程展现客户的采购过程各销售人员的销售沟通过程中，以当事人的视角亲身经历、全景展现真实的销售拜访情境，深入浅出地阐述深奥的心理学原理，运用视频展现和研讨方式，分析当事人的种种表现和客户的不同反应，带给学员思考和启发同时，可以学习借鉴实用的销售技巧，了解如何赢得客户信任，获得销售的成功。

通过录像演示，生动地展开一个个似曾相识的故事，经过实战动作分解、关键环节演练我们帮助学员。高端理论与案例实战相结合、亲身感受超级沟通奥妙与精彩！

本课程定位于销售拜访技巧类课程：

- 建立基于客户认知的沟通流程，用于个人及团队的销售拜访
- 建立关注客户感受的沟通习惯和思维方式
- 提升客户经理客户经营时代专业化销售和赢得客户信任的能力
- 同时本课程能够统一销售内部沟通的共同语言、提升沟通效率

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：主要面向客户经理、销售经理、售前顾问、销售总监等可也作为总经理、专家、顾问、客服等岗位推荐课程

课程大纲

课程导入：

1. 汇总销售困惑，引发学员思考、提出问题
2. 认知销售
3. 客户行动原理

互动：提问，小组讨论、分享

案例：结婚的历程

第一讲：拜访准备

一、阐述并列举客户的认知与期望

客户购买逻辑：冰山模型

1. 发散
2. 收敛
3. 决策

二、阐述行动承诺并制定最佳与最小行动承诺

1. 单一销售目标SSO
2. 行动承诺概念
3. 辨别真假承诺
4. 如何制定行动承诺

三、阐述有效商业理由并用 PPP 制定约见理由

1. 客户预约

3P结构：目的、流程、利益

互动：视频、小组讨论、模拟演练

案例：小杨拜访老宋

第二讲：提问

一、认识提问内容与形式的重要性

1. 为何提问
2. 提问应注意什么

二、制定未知信息清单

1. 问哪些问题

三、应用四类提问句式编写四类问句

1. 暖场类问题：拉近关系

2. 确认类问题：信息对等

3. 信息类问题：现状处境

4. 期望类问题：态度想法

互动：视频、小组讨论、模拟演练

案例：小周陌拜总经理

第三讲：倾听

一、认识有效提问和倾听的重要性

1. 销售现场的二八定律

2. 销售话多的原因

3. 销售中的心理学：被尊重

二、识别未倾听的表现

1. 倾听心态准备

2. 倾听之肢体语言

三、应用倾听技巧及黄金静默技巧

1. 四种回应技巧：追踪、征求、极限、魔法式回应

2. 黄金静默：两个阶段6秒钟

3. 超级沟通=好的提问+黄金静默

互动：视频、小组讨论、模拟演练

案例：小杨拜访陶部长

第四讲：呈现优势

一、认识差异优势在销售中的重要性

1. 决策基于差异：因相同接受你，因不同选择你

二、讲述差异优势的定义和标准

1. WHAT：什么是

2. SO WHAT：意味着什么

3. HOW PROVE：何以证明

三、基于客户概念制定差异优势清单

1. 三种讲解方式

2. 优势如何呈现：转化应用场景

3. SPAR呈现方法：情景、角色、行为、效果

互动：视频、小组讨论、模拟演练

案例：小杨拜访魏部长

第五讲：合作经营

一、认知并阐述传统销售与合作经营的不同

1. 传统销售方式：呈现、告知、解释

2. 合作经营销售：提问、了解、探索

二、基于客户概念和合作经营流程制沟通表

1. 问需求：“是什么原因如此关注客户管理问题呢？”

2. 问标准：“您说的客户管理问题，具体指哪些方面？”

3. 说优势：“针对你说的这种情况，我之前有一客户…”

4. 说愿景：“现在他们的情况是……”

互动：视频、小组讨论、模拟演练

案例：小周拜访商务部刘经理

第六讲：获得承诺

一、应用获得客户行动承诺的承诺类问题

1. 承诺类问题使用时机

二、阐述顾虑与反对，识别客户有顾虑的表现

1. 客户为何不愿做出行动承诺？

2. 客户顾虑表现

3. 客户顾虑原因

4. 顾虑与反对的关系

三、应用顾虑类问题和太极推手处理客户顾虑

1. 顾虑类问题使用时机

2. 外理顾虑和异议：LSC-CC模型

3. 总结确认五步法

互动：视频、小组讨论、模拟演练、角色扮演

案例：小杨再会陶部长/小周再访刘经理

第七讲：拜访评估

一、通过问题清单评估拜访效果

1. 销售拜访计划表

2. 拜访评估维度

二、阐述客户信任与不信任的表现

1. 阻碍销售的真正原因：缺乏信任

2. 判断赢得客户信任的方法

3. 面对敌意客户如何做

三、阐述赢得客户信任的主要途径和方法

1. 信任=为对方着想+善于沟通+有能力

2. 销售信任柱：形象、能力、共通点、诚恳

3. 信任的来源：声誉、介绍人、自己

互动：视频、小组讨论

案例：小周拜访新来的贾经理 小杨与上司拜访蓝科总经理

总结：回顾总结本课知识要点

备注：此课程为版权课，版权方需收取一千元版权课程使用费用！！！！