
顾问式销售

一).以客户为中心的销售理念

- 传统推销方式最大的缺点
- 推销演说式销售最致命的问题
- 顾客愿意购买不愿意被推销
- 销售人员角色的重大转变

二).顾问式销售的特点及基本流程

- 销售成功的关键是什么
- 帮助客户解决问题
- 帮助客户决策
- 为客户提供解决方案
- 顾问式销售的最终目标是实现双赢
- 顾问式销售必须具备知识技能
- 顾问式销售基本流程

三).如何建立客户的信任度

- 因为信任销售人员才相信你的产品与公司
- 客户建立信任是一切交易开始的基础
- 认识人际关系紧张度与工作压力曲线
- 确定客户为什么不信任
- 如何化解客户的怀疑与观望

四).如何识别客户的需求

1、识别客户需求的重要性

- 讲一万个理由,不如一个最有攻击力的理由
- 客户关注什么

2.客户的购买心理与采购过程

- 客户的购买组织

➤ 客户购买过程

3.了解客户需求的基本流程:

- 了解客户过去的购买经历
- 发现客户的问题与不满
- 确认客户的期望
- 识别客户购买习惯的关键事件法:记者警察常用的手段

4.了解客户需求的最基本方法

- 观察
- 询问
- 倾听
- 模拟训练:推销员如何向讲师销售产品:
- 石头,钢笔,板笔

五).针对客户需求的解决方案推荐技巧

1.最基本的推荐技巧

- 我们销售给客户什么
- 客户的利益是什么
- 介绍产品的专业技术-FABE 公式

-特点

-优点

-利益

练习:制定一个自己产品的 FABE

2.如何建立具有竞争力的产品介绍

- 客户关注点
- 竞争对手的长处
- 我的优劣势
- 如何制定进攻策略

3.如何制定销售建议书

- 一个销售建议方案胜过十次销售洽谈
- 如何编制销售建议书
- 销售建议书模板

六).如何化解客户的拒绝

- 客户为什么拒绝
- 客户购买的愿望障碍
- 我们如何对待拒绝
- 把拒绝视为通向交易的路标
- 处理客户拒绝的流程
- 客户常见的拒绝与处理技巧

练习:客户拒绝处理实战演练

模拟场景训练

七).临门一脚见工夫-促成技巧

- 优秀销售人员的最后一招:关键是进球
- 客户为什么购买
- 如何识别客户购买信号
- 从一开始就要准备促成交易
- 促销交易的技巧

八) 售后的分析和总结

- 售后的客户分析
- 售后的自我总结
- 售后的追踪落实
- 新机会的发现

Q&A (问题讨论与答疑)