

# 电销人员综合素质提升

(销售心态、锁定客户、客户心理、FAB技巧、攻心销售)

## 【课程背景】

企业发展，营销是龙头；营销发展，团队是关键”，这是很多企业的共识，尤其具有重要的意义，能否在严峻的市场困境下突围，急需一批具有明锐思维的营销人员以及一支骁勇善战的销售精英队伍。正如一句广泛流传的话：成功的企业，一般都有高效的团队；失败的企业，一定能在销售团队中找到根源。

如何提高销售人员自身的销售技能，如何打造一支卓越的充满激情的销售团体？这是令大多数管理者向往却又头痛的事情。激励团队士气，加强团队凝聚力，提升销售团队销售业绩，使销售人员真正的爱上销售，由一份工作变成执着的事业，为企业和个人创造更大的财富，攻心销售带给你答案！让你的销售团队爱上销售。

## 【课程收益】

- 电话销售过程中心态、技巧与工具的优化；
- 提升销售人员的电话销售能力；
- 降低被拒绝的机率，提升销售业绩；
- 激励销售人员及管理团队的士气；
- 学习赢得客户信任的方法
- 学习解答销售工作中客户疑问的应答方法
- 掌握不同性格客户的特点和沟通技巧
- 掌握销售谈判心理，掌握销售谈判步骤及八大策略
- 掌握把控谈判全局的方法，掌握谈判成交技巧
- 掌握提出成交请求的最佳时机，掌握成交前、中、后的谈判策略
- 掌握缔结成交的十大方法，找到适合自己的营销谈判技巧

## 【课程特色】

- ◆销售团队必选的体验式互动内训课程。
- ◆结合销售人员特点精心设计的课程内容。
- ◆针对销售过程中存在的实际问题层层剖析，并以独特的“理论讲解+精准案例分析+小组讨论+体验式情景模拟+互动游戏+视频赏析”的激情授课方式展现给学员，以效果为导向，幽默风趣、通俗易懂、见解新颖、深入浅出、别具一格。

## 【课程大纲】

销售人员基础篇

### 第一单元 销售战略 (找到你的客户)

- ❖ 定义市场
- ❖ 切割市场
- ❖ 筛选和过滤

市场细分的好处：

- ❖ 能识别具体的、有着不同需求的消费者群体；
- ❖ 通过这种识别，能决定介入的细分市场是哪个？
- ❖ 更有效的在市场上进行竞争，避免找错对象；
- ❖ 可以制定更适当的营销组合；
- ❖ 可以更加细心的评估客户需求变化以及由此带来的潜在机会和威胁。

## 讨论题 1

❖ 我们的细分市场在哪里？

目标客户

决策依据

- ❖ 个人因素：性格、气质、兴趣、生活习惯；
- ❖ 环境因素：空间环境、文化环境、经济环境；
- ❖ 产品因素：产品本身的属性、价格、企业的信誉和服务水平，以及各种促销形式等。
- ❖ 价值主张是一种针对竞争对手的战略模式。

❖ 价值主张是指对客户来说什么是有意义的，购买你的产品的投资回报是什么？

明晰价值主张的作用

- ❖ 价值主张促使企业集中精力提供物有所值的产品。
- ❖ 价值主张令企业可以基于对目标客户影响最大的几个元素来提供卓越价值，可以证明并记录这种卓越性能的价值。

如何选取价值主张？

- ❖ 第一：判断客户的价值取向走势，做出正确的阶段性预测。
- ❖ 预测一下客户未来的价值取向：

如何选取价值主张？

❖ 第二：根据自己的资源结构特点，进行选择。要具有真实、可信的、其他对手所没有或比较弱的、具有销售力的特质。

如何选取价值主张？

- ❖ 第三：在顾客价值取向发生不利于自身战略的选择时，要做好随机应变。

## 讨论题 6

我们的价值主张是什么？

提起什么会马上想到我？

我们的价值支撑是什么？

## 第二单元 电话销售技巧

### 壹、电话销售工作失败因素分析

- 1、心态不够积极，习惯性放弃
- 2、准备工作不够充分，找不到共同语言
- 3、电话销售流程不够合理，一开口即被拒绝
- 4、沟通不够专业，无法获取客户信任

### 贰、心态决定结果——优秀电话销售员的心态

- 1、积极的心态
  - A、积极的心态会让你更有魅力
  - B、积极的人更容易成功
  - C、让自己更具正能量的方法
    - 1) 多跟积极的人在一起
    - 2) 碰到困难，多考虑办法，不找理由
    - 3) 拒绝抱怨，拒绝心理失血
- 2、坚持的心态

- A、 客户有时候会为坚持而买单
  - B、 坚持会让我们越来越强大
  - C、 坚持是职业成功的不二法门
- 3、 学习的心态
- A、 工作需要我们更专业
  - B、 客户希望我们更专业
  - C、 未来需要我们更专业

### 参、电话销售的准备工作

- 1、 电话销售的时间管理
- A、 最佳电话销售时间的选择
  - B、 联系客户频次的设计
  - C、 个人工作时间的管理
- 2、 电话销售的工具准备
- A、 准备好纸和笔（或 CRM）
  - B、 客户资料的准备（客户的背景）
  - C、 宣传材料准备（邮件模板，邮件资料）
  - D、 问题准备（客户会有什么样的问题，我需要提哪些问题）
  - E、 案例准备（客户见证）
- 3、 电话销售的状态准备
- A、 让自己精神集中
  - B、 让自己血流加速，让自己兴奋起来
  - C、 设定最坏的工具结果，管理好期望值
  - D、 清肺，让自己处于最好的嗓音条件下
- 4、 客户信息的收集与整理
- A、 客户信息获取的渠道
  - B、 客户信息的记录与完善
  - C、 客户的分类与整理
  - D、 与客户沟通信息的记录与业务推进

### 四、电话销售中的沟通策略与技巧

- 1、 电话销售流程
- A、 破冰环节：开场白
    - 1) 自我介绍
    - 2) 相关的人或物的说明
    - 3) 介绍打电话的目的
    - 4) 确认对方时间的可行性
    - 5) 转向探寻需求
  - B、 达成电话沟通目标
    - 1) 化解客户异议
    - 2) 主动要求结果
  - C、 电话的结尾
- 2、 顾问式电话销售沟通——探寻客户需求
- 3、 常见电话销售问题的处理
- 互动环节：大家将销售工作中碰到的问题拿出来讨论**

### 第三单元 把握客户心理 提高销售业绩（客户心理篇）

课程重点：六大客户常见心理及应对方式

壹、 数字好奇

- ◆ 什么是数字好奇
- ◆ 数字好奇的妙用

贰、 成交安全

- ◆ 什么是成交安全
- ◆ 成交安全的三大问题
- ◆ 成交安全的策略
- ◆ 服从大众原理
- ◆ 服从权威原理

参、 爱占便宜

- ◆ 客户都爱占便宜？
- ◆ 爱占便宜的妙用

四、 渴望尊重

- ◆ 客户渴望被尊重！
- ◆ 渴望尊重的妙用

伍、 顾全形象

- ◆ 什么是顾全形象
- ◆ 顾全形象的妙用

六、 个人偏好

- ◆ 个人偏好的说明
- ◆ 个人偏好的妙用
- ◆ 个人偏好的相似应用

### 第四单元 销售 FAB 解析（销售技巧篇）

一、 FAB 是什么

二、 FAB 的使用

三、 FAB 的好处

- ◆ 能让客户听懂产品介绍；
- ◆ 给客户真实可靠的感觉。
- ◆ 提高客户的购买欲望,使客户对产品有深入的认识----快速成交

四、 FAB 的重要性

（不成交）不会说---说一点点---再多说一点---说得全面---说得流畅---听的满意（成交）

如何解决目前的难题？

我们的难题在于：不敢在客户面前说 FAB，害怕被客户说罗嗦，不敢确定客户的需求，甚至不知道客户的需求。

-----答案就是：**想尽办法找到客户的需求点！**

五、 如何寻找产品的 FAB

六、 产品 FAB 汇总

七、 FAB 前提——需求

八、 如何发掘客户的需求点？

- 1、 询问和确定客户的购买目的和意愿，让客户产生亲近感；
- 2、 主动根据客户年龄、皮肤类型、现用品牌和需求适合客户的护肤产品；

### 3、至少连带三款以上的产品（视情况）

-----望、问、答

望：----细心观察，充分联想

关注客户鞋子、衣服、配饰（头花、包包、手链、项链）。

关注客户的穿衣风格：中性打扮、斯文装扮、休闲风格。

关注客户的神态特色：和蔼型、领导型、时尚型、爽快型。

-----尽快帮客户找到适合的产品，客户想要的特性。

### 九、抓住说 FAB 的时机

### 十、结论

1、检验 FAB 的恰当使用的标准：用最短的语言交流，让客户最快的时间买到了她最合适的产品，满意的离开。

2、**基本要求**：熟悉产品的所有的 F，了解对应的 A，以及它能满足的 B。----**时时练习**

3、**进一步要求**：满足具体的客户的 B，使用 FAB。-----**细心观察**

4、**最后要求**：用最简短恰当的 FAB，完成交易。-----**实践中进步**

## 第五单元 攻心销售（销售激励技巧篇）

前言：攻己之心、攻敌之心，知己之心，知彼之心，百销而不殆。

七心销售法，六个小心，一个大心。

### 1、企图心

什么是企图心？

企图心是想要？要还是一定要，一个要结果的人会立即采取行动！

怎么表达你的企图心，企图心一定要有，但一定要学会方法。

### 2、相信自我能力之心

1、当客户骂完你后他已忘记，是你自己记得并用来摧残自己。

认为自己不适合做销售、不适合与人打交道就等于认为自己不适合过好生活。

2、拜访客户有危险还是不拜访客户有危险？

3、转换恐惧，打开销售成功之门。

“出丑才会成长，成长就会出丑。”

### 3、相信客户相信自己之心

通过语言沟通让客户相信自己，只有沟通才能建立信任，说话和沟通的目的 让受者采取行动，按照你的意愿去做。

如何与客户沟通：

问：与客户沟通的关键

（1）问简单的问题（客户都是被自己所说服，找到他的核心价值观，用价值观撬动他。）

（2）问二选一的问题。

（3）问封闭式问题。（让客户舒服大于对错。）

听：倾听的秘诀

倾听用纸和笔来完成。从容大于能力。

说：说话的技巧

（1）给客户明确的指令

成交的一切意义就在成交本身，客户来到商场的最终目的是来听你介绍产品的，还是来购买产品的，他来听你介绍产品的目的也是为了最终购买产品。

（2）不说太多废话（当客户决定买，你就闭嘴服务从下一次开始。）

### 4、相信自己公司的产品之心

销售的第一个心态：交换心理（员工所有问题在于认为产品不值。）

相信产品之心的核心：拼命重复成功案例。

客户永远买结果，不是买过程和成分。——拼命讲你产品的成功案例。

针对不同行业，让每个员工拿出十个成功案例。

把所有经典案例打印成册。

每个员工背十个案例，新员工来公司让员工学习经典案例。

#### 5、相信客户现在就购买之心

化解客户障碍：太贵了——代表客户怀疑同类产品还有没有别的地方更便宜。你有见过比这便宜的吗？同一时期，你要买到比这便宜的，便宜多少返还多少。

质量！——代表客户想要承诺（保证）。你有什么保证？——你要什么保证你才放心？——给他一个让他放心的保证，不论这个保证是什么。

服务！——代表客户想知道能提供什么服务。你们都有什么服务？——你要什么特殊服务？——给他量身定做服务。

**我们永远不能回答客户所有问题，我们永远可以反问客户问题。**

#### 6、相信客户购买、使用产品之后对自己的感谢之心

为什么？要你相信客户购买你的推荐的产品，反而要感谢你呢！因为你是站在客户的角度，为客户去考虑，帮助他实现了购买产品的愿望并得到了相对享受，客户应该感谢你。你所获取的报酬是你所付出的等价交换。换言之：你需要别人帮助你的时候，大胆说出来，不要顾忌其他，因为他帮助你给了你一个付出爱心的机会，帮助你的人他是愉悦的。

#### **最后一个心就是用心**

**什么是销售冠军？销售冠军就是 1% 的专业知识加上 99% 的进取心**