

销售沟通技巧与成交方法

(一天定制版)

第一部分 销售沟通技巧

一、销售基础知识篇

1、销售到底是什么

2、买卖是什么：

- 销--自己 (形象，气质)
- 售--观念 (转换思想，观念)
- 买--好处 (相信产品带来的好处)
- 卖--感觉 (感觉来自于“心”)

3、销售基本功：望、闻、问、切

- 共性：对症下药
- 望：从客户的束装打扮，包括身上的饰物，携带的手包，通信工具，判断文化素养，职业，兴趣爱好，购买能力等，还包括目光，表情，判断当时的情绪状态，对产品的喜爱程度。
- 识人：购买能力，购买欲望，
- 闻：
 - 专心倾听，（适度回应：点头，微笑，赞美）听所表达的意思，听玄外之音，听为何说比说什么重要的多！
- 问：
 - 权利式：提出对方无法或不好意思拒绝的问题，先找到与客户思想保持一致性，或通让对方帮忙获得一种权利，
 - 开放式：让客户没有压力，回答内容不做限制，
 - 封闭式：回答 yes 或 no 的问题。
- 切：
 - 凭借自己的专业知识和技术以及对客户的需求主动为客户切诊。直接告诉应该怎么办，用什么样的产品，选择什么样的老师，注意哪些事项，适时给予客户专业的建议。

4、考虑双赢

- 双赢是合作的基础

■ 不要相信“精诚所至，金石为开”

■ 不能吊死一颗树上

5、销售概率法则：

电话 100 位客户，约 36 人 比率 36%

电话 200 位客户，约 89 人 比率 44.5%

电话 500 位客户，约 285 人 比率 57%

6、懂得取舍才能成为销售高手

■ 做销售需要智慧，销售人员需要在众多的客户中做出正确的选择和取舍，放弃一些不可能成交的客户，那么难缠的客户，去跟进一些准客户，

■ 例：一个小孩子把手伸进花瓶，（青花古董）怎么也拔不出来，砸瓶！想最后试一次，孩子把手伸直，不能啊 伸直硬币就掉进去了！

7、慧眼识客户

■ 1、他必须具有购买能力

■ 2、他必须具有决策权

■ 3、他必须有需求

” 8、客户到底要什么？

■ 客户需要的不是产品，而是产品带来的好处。

■ 好处有两种：

■ 一是获得收益，二是避免损失

二、 销售沟通篇

12 种创造性的开场白

1. 金钱

2. 真诚的赞美

3. 利用好奇心

4. 提及有影响的第三人

5. 举著名的公司或人为例

6. 提出问题

7. 表演展示

8. 利用产品

9. 向顾客提供信息

10. 向顾客求教

11. 强调与众不同

12. 利用赠品

■ 销售话术运用原理

1、“话术要因时间而异，因人而异”

2、不同性格的顾客的沟通技巧

■ 优柔寡断的顾客：

■ 令人讨厌的顾客：

■ 先入为主的顾客：

■ 知识渊博的顾客：

3、电话约见客户的话术

■ 会面拒绝处理话术

1、拒绝理由一：资金紧张

2、拒绝理由二：对原供应商比较满意（如果某单位同其供应商合作得比较成功，他就会继续同这位供应商合作，而不会轻易把目光转向他人。）

3、拒绝理由三：没有时间

4、拒绝理由四：换了新的负责人

■ 零距离接近顾客的话术

1、单刀直入——问题接近攻略

2、巧借东风——转介绍攻略

3、尊人为师——求教接近攻略

4、故弄玄虚——好奇接近攻略

5、投其所好——切身利益接近攻略

6、理解和关心——慰贴人心

7、语言握手——拉近距离

8、别吝啬——羡慕和赞美

9、随机的生活话题攻略

10、聪明的提问胜于逼问

11、用反问回答顾客的提问

12、实话实说也需要技巧

13、挖掘客户需求的五个步骤

14、发挥提问功效的 15 要诀

第二部分 销售成交法

——销售的最大价值在于成交本身

一、销售成交方法解析与演练

- 定位成交法
- 见证法
- 对比认知法：（反例法）
- 假设成交法
- 富兰克林成交法：
- 机会成交法：
- 保证成交法：
- 正负成交法：
- 反客为主法：
- 分割法：把客户的大问题化成小问题
- 顺式成交法：（太极法）
- 潜意识成交法：
- 选择成交法：
- 单刀直入销售法：
- 拒绝成交法：没钱没时间
- 排除成交法：假如钱不是问题你会购买吗？

二、销售成交基础

1、掌握销售方向

- 不要把梳子卖给和尚，把对的产品卖给对的人
- 如果方向错了，所有的前进都是退步！
- 对客户的需求掌握越精确，成功的概率就越大

2、了解客户需求

- 第一、产品需求，
- 第二、服务需求，
- 第三、交往需求，
- 第四、参与需求，
- 第五、成功需求。

3、首映效应

- 销售的成败在前 15 秒已经注定
- 设计精彩的开场白，引起好奇，博得共鸣，使其继续交流直至成交。

4、销售从拒绝开始

客户的拒绝是一种习惯，不必当真

- 销售是从拒绝开始！
- 习惯性太贵了！

5、吸引力法则：相似才能相吸

- 人以群分，物以类聚。
- 找到“同病相怜”
- 用巧妙提问法寻找与客户共同点

6、学点心理学：

- 性格
- 星座
- 周易

7、透露玄机

语言暗示：趁机向客户透露信息

- 利用共谋意识让客户觉得你是自己人
- 在与客户交往中，应该多用“我们”而不是我。

8、别表现得太聪明，老实人才可靠

- 250 定律：

9、附加价值

- 别忘了给买西装的客户再推销一条领带
- 推荐附加产品是由高向低的，形成对比原理，因为客户总拿这个产品与已成交的产品进行对比.....