



销售心态与销售技巧

销售人员必修销售课程系列

【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】

- 加强认识什么是销售，探寻销售的本源
- 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
- 掌握判断客户意向的方法和技巧
- 了解客户在不同阶段的不同思考
- 学习主导话题的能力

【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。

【课程长度】

- ◆ 1天，计6个小时。

【课程大纲】

一、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

第二讲、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

四、 FAB 的重要性

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？

九、 抓住说 FAB 的时机

第三讲、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

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、 相信自己能力之心

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

说：说话的技巧

(1) 给客户明确的指令

(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。

5、相信客户现在就购买之心

化解客户障碍

质量！——代表客户想要承诺（保证）。

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

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%的责任心
