

客户分层营销与销售技巧

培训目标：

- 1、明晰角色定位，树立以客户为中心的销售理念；
- 2、破解识人密码，学会客户类型区分；
- 3、以专业化的客户开发流程，提高销售效率和赢率；
- 4、通过业务针对性实战模拟，快速掌握销售实战技巧。

培训对象：

各层级营销人员

课程时间

12学时（2天）

课程概要：

一、客户类型面面观

1、如何识人——借我一双慧眼吧

- (1)、如何才能有效识人？
- (2)、客户性格特点的心理学分析：DISC分析——控制型、分析型、表现型、和蔼型
- (3)、如何快速判别客户性格：电话预约、私家车……
- (4)、洞悉客户心理需求：
马斯洛需求层次论、金牌原理与牧羊犬原理、羊群效应……
十大购买心理：习惯心理、好奇心理、从众心理、品牌心理、共赢心理……
购买心理活动过程：AIDAMS

2、如何沟通——见招拆招耳鼻喉

和不同性格客户沟通的细节和技巧：开场白、产品展示、缔结成交……

二、分层营销有技巧

1、客户开发八步法：

① 甄选目标客户 ② 拜访准备 ③ 接近客户建立信任 ④ 沟通并发掘客户需求 ⑤ 产品价值呈现 ⑥ 异议处理 ⑦ 缔结成交 ⑧ 优化客户关系

2、甄选您的高富帅：

① 内部挖掘 ② 外部发掘 ③ 人脉拓展 ④ 陌拜拓展 ⑤ 结盟拓展 ⑥ 网络拓展

甄选标准：MANA 法则

3、拜访客户之准备：

形象准备、心态准备、销售工具准备、客户信息准备……

4、接近客户之技巧：

① 电话预约 ② 邮件/信函 ③ 直接陌拜 ④ 进社区 ⑤ 培训……

案例：某银行开展社区营销的步骤

5、产品价值在哪里？

活化演示 VS 体验营销

巧用“加、减、乘、除”

练习：利益展示的 FABE 法

6、客户异议怎处理？

挖掘 QBQ → 感同身受 → 赞美 → 澄清事实/转移话题 → 反问提方案

案例练习：

7、临门一脚射的准：

缔结成交的九种射门方法：投石问路法、利益综述法、案例成交法、假定成交法……

三、顾问式销售技巧 (SPIN)

1、无中生有：隐含需求 → 明确需求

2、瞒天过海：背景问题实战演练

- 3、打草惊蛇：难点问题实战演练
- 4、欲擒故纵：暗示问题实战演练
- 5、反客为主：需求—利益问题实战演练

四、案例、演练、点评、问答