



打造无坚不摧的营销精英 ——

# 攻心式销售技巧特训

——成就卓越销售奇迹的秘密法则

主讲：郑时墨老师

## 【课程背景】

营销领域被称为“没有硝烟的战场”；

没有接受过专业系统训练的销售人员就是“职业杀手”，是公司最大的成本，因为他们每天在得罪客户，让公司损失资源。只有销售的专家才有可能成为赢家。在海尔，一名临时的销售人员都要经过 3 个月的培训和 4 次考评后，才能上“战场”；在华为，销售人员要经过魔鬼式训练，层层选拔；在丰田汽车，销售人员每个月都要接受专业的销售训练。销售是企业的生命线，提高销售人员的“市场生存能力”，为销售团队组织有针对性、有实战性的培训，已成为公司的重要工作之一。

本课程从心态到实战，全面提升销售人员的综合素质与销售技能，学员普遍反映这是“最具震撼力和实效性”的销售课，本课程被众多企业客户誉之为“销售冠军”的摇篮。

## 【授课对象】

针对市场客户开发人员，销售人员，与销售相关的客服人员等。

## 【课程类型】

销售技巧提升，成交技巧提升，客户关系管理，说服沟通技巧等。

## 【培训形式】

理论讲授 60%、实战演练 20%、案例讨论、游戏 15%、经验分享、答疑 5%以系统实用训练为目标，精彩案例，感动视频分享、动情小故事，生动演讲，游戏，互动训练等形式；培训现场轻松，活跃。

## 【培训目的】

- 1、明确销售精英的素质模型
- 2、了解销售成功的七大因素；
- 3、学习“攻心式”销售技巧的方法步骤；
- 4、掌握了解客户消费的心理技巧；
- 5、学习销售中说服客户的技巧；
- 6、训练销售中的沟通策略等。

## 【授课时间】

2 天时间（9：00—17:00）

## 【课程内容】

### 第一部分 销售精英的自我认知

#### 一、销售精英的自我认知

- 1、狼与羊的现代寓言说明什么？
- 2、面对激烈竞争你准备好了吗
- 3、为什么顶尖销售人员能成功
- 4、顶尖销售人员的必备要素
- 5、销售成功的对等式
- 6、销售的含义与特性
- 7、销售是一套体系

#### 二、营销精英的必备素质——狼性特质

- 1、认识狼（精神，品性，智慧，团队，行动）
- 2、狼性销售精英的必备素质修炼
  - 1)、狼性的精神：野心，信念，积极主动，自信，坚持到底
  - 2)、狼性的品性：责任，感恩，协作
  - 3)、狼性的智慧：沟通，学习，战术，流程，步骤
  - 4)、狼性的行动：主动出击，大量行动

#### 3、现场营销团队组建：现场分组及精神pk

### 第二部分 “攻心式”销售技巧基本认知

#### 一、“攻心式”销售重在“攻心”

- 1、销售不成功的基本原因
- 2、“攻心式”销售技巧核心

#### 二、做好“攻心式”销售的七大要素

- 1、“攻心式”销售有流程
- 2、“攻心式”销售与普通销售对比
- 3、信息收集是前提
- 4、动心式产品展示是关键

#### 案例分析：华为业务员如何征服客户的“心”？

### 第三部分 “攻心式”销售技巧一：售前客户开发技巧

#### 一、售前准备的重要性

#### 二、售前准备的内容

- 1、产品知识和行业知识等的准备
- 2、销售技能的准备
- 3、个人情绪的准备
- 4、客户类型了解的准备
- 5、辅助工具的准备
- 6、提前专业演练等

#### 三、售前客户开发系统

- 1、客户模型设计
- 2、分析客户路线
- 3、现代客户开发 18 技法

训练一、产品及行业知识对抗

训练二、个人情绪训练

训练三、结合本公司特质设计适合本公司客户开发策略

#### 第四部分 “攻心式”销售技巧二：建立良好的人际信任技巧

一、为什么客户不会购买？

二、信赖度的重要性

三、销售人际关系的四种类型

四、卓有成效建立人际信赖度的有效策略

- 1、人品是基础
- 2、职业形象与微笑
- 3、传递的自信与热情度
- 4、良好的模仿技巧
- 5、良好的倾听（倾听的层次，倾听的方法，训练）
- 6、礼貌而知彼解己沟通
- 7、真诚的关心对方
- 8、展示良好素养的专业话术训练
- 9、充分的准备等

视频分析：“手机”运用了哪几种建立信赖度的方法？

话术训练一、开场白话术

话术训练二、赞美话术

话术训练三、礼貌沟通话术

#### 第五部分 “攻心式”销售成交技巧三：了解并确认客户信息与需求技巧

一、认识人了解人将无所不能

二、了解客户的内容

- 1、了解客户的价值观
- 2、了解客户购买实力
- 3、了解客户购买习惯
- 4、了解客户的最终需求
- 5、如何区分与过滤顾客
- 6、各型顾客的购买心理分析
- 7、确定顾客的性格特征（顾客的色彩性格分析）
- 8、确定顾客的成交阶段（顾客购买的八大阶段）

三、了解客户信息及需求的有效策略与方法

- 1、问（问的内容，问的话术，问的语调）
- 2、听（听的层次，听的内容，听的技巧）
- 3、说（说的内容，说的技巧，说的注意）
- 4、调研法
- 5、反馈法
- 6、裙带法等

视频分析：“闻香识女人”如何做到了解他人？

话术训练一、问价值观话术

话术训练二、问出需求话术

### 话术训练三、引导思路话术

#### 第六部分“攻心式”销售技巧四：塑造产品的独特价值技巧

##### 一、塑造产品价值的含义

##### 二、为何要塑造产品的独特价值

##### 三、如何有效提炼和塑造产品的独特价值

- 1、产品塑造的六大要素
- 2、产品塑造介绍的流程
- 3、塑造产品的 FABE 技巧
- 4、产品塑造介绍的注意方面

##### 四、如何对本公司产品进行提炼和塑造

- 1、本公司产品的六大特性提炼
- 2、本公司产品带给顾客的好处分析
- 3、本公司产品的 FABE 呈现技巧
- 4、已使用顾客的良好反馈及案例

##### 视频分析：某产品的三大卖点？

##### 训练一、FABE 技巧训练

##### 训练二、现场产品塑造 PK 大赛

##### 话术训练三、本公司产品介绍的话术及练习

#### 第七部分“攻心式”销售成交技巧五：了解并解除客户的最终抗拒点技巧

##### 一、对客户抗拒点的全面认知

- 1、什么是抗拒点
- 2、抗拒点产生的六大原因
- 3、抗拒点常见类型
- 4、抗拒点的行业特性

##### 二、抗拒点产生如何解决

- 1、对待抗拒点必须态度
- 2、抗拒点解决的流程和技巧
- 3、解决抗拒点注意事项

##### 三、客户常见抗拒点的针对性解决策略

- 1、价格抗拒点及话术
- 2、服务抗拒点及话术
- 3、效果抗拒点及话术
- 4、时间抗拒点及话术
- 5、考虑抗拒点及话术
- 6、商量抗拒点及话术
- 7、预算抗拒点及话术
- 8、竞争对手抗拒点及话术
- 9、决策人抗拒点等

##### 训练一、找到客户真正抗拒点

##### 训练二、话术解决抗拒点

#### 第八部分“攻心式”销售成交技巧六：卓越缔结成交技巧

## 一、什么是缔结成交

## 二、缔结成交为什么这么难

- 1、如何踢好临门一脚
- 2、不能成交的原因分析
- 3、如何克服临门“崴脚”

## 三、如何识别顾客的成交信号

1. 顾客成交的心理因素
2. 学会识别顾客成交的五大信号

## 四、缔结成交的流程步骤

## 五、缔结成交有效技巧

- 1、有效缔结的八大技巧训练
- 2、有效成交的话术训练

### 训练一、成交信号识别技巧训练

### 训练二、成交话术对抗训练

## 第九部分 “攻心式”销售技巧七： 高品质客户服务管理技巧

### 一、对客户服务管理的基础认知

- 1、客户 VS 顾客
- 2、优质客户服务
- 3、客户服务的四个层次
- 4、客户服务管理起源
- 5、现实生活中的客户关系管理
- 6、销售人员在客户服务管理工作中的失误

### 二、客户服务管理的意义

#### 1、了解客户服务管理

#### 2、客户服务管理原则

- 1) 变被动服务为主动关怀
- 2) 变推销产品为双赢合作

#### 3、客户服务管理步骤

- 1) 客户关系的建立
- 2) 客户关系的维系
- 3) 客户关系的巩固
- 4) 客户关系的发展

### 三、客户服务管理的有效方法

- 1、客户的关怀技巧
- 2、客户个性化服务
- 3、客户的有效走访
- 4、有效管理客户档案
- 5、客户关系管理的特点

### 四、促使客户重复购买及转介绍的有效方法

- 1、客户重复购买的有效条件
- 2、客户重复购买的策略
- 3、让客户转介绍的条件及策略

互动及训练：结合工具结合本公司产品及特性，设计符合的服务及转介绍策略。

**第十部分、课程回顾总结与结束：**

- 1、重点知识回顾
- 2、互动：问与答
- 3、学员：学习总结与行动计划
- 4、企业领导：颁奖
- 5、企业领导：总结发言
- 6、合影：集体合影