

# 如何挖掘客户需求

## 学习目标：

1. 认知客户的要求
2. 挖掘客户需求的提问
3. 挖掘客户需求的倾听
4. 课堂测试
5. 认知客户的要求
6. 了解客户需求重要性

## 认知客户需求

1. 客户需求产生的过程
2. 客户需求的种类
  - 1) 隐含需求
  - 2) 明确需求
3. 小测试

## 挖掘客户需求的提问

1. 提问的方式
2. 开放式问题
  - 1) 优点
  - 2) 缺点
3. 封闭式问题
  - 1) 优点
  - 2) 缺点

4. 提问的基本流程
5. 应对客户拒绝的技巧
6. 提问过程中的小技巧

### **挖掘客户需求的倾听**

1. 客户需求的种类
2. 销售倾听的障碍
3. 销售倾听的三要点
4. 听出事实
5. 听出关系
6. 听出感受

课堂回顾

课堂测试