

攻心销售之沟通艺术

【课程背景】

在销售过程中，如何说、说什么能够让客户愿意聆听，从而有效促成销售呢？

销售人员常常会面对各种各样的困惑，例如：

- 1、每一次销售可以分为哪九步？
- 2、销售人员在客户面前需要很健谈吗？
- 3、都说赞美很重要，为什么有些赞美无关痛痒，而有些赞美却能打动人心？
- 4、巧妙提问非常重要，我们该提哪些问题？如何列出问题清单？
- 5、怎么听才是不流于表面的倾听？
- 6、不同客户的性格该如何应对？

本课程致力于帮助销售人员快速提升沟通能力，更快的拉进关系、建立信任，了解系统的提问方法，更加有效的挖掘客户需求，从而助力于提升销售技能。

【培训对象】

销售人员

【培训方式】

讲授、故事、游戏、案例分析、情景再现等启发式等互动教学模式。

【课程形式】

- 1、课程中会有大量的参与、讨论和演练
- 2、学员须带着相关主题的一个问题或案例来参与课程，真正做到“带着问题来，带着答案走”。
- 3、学员须在课堂中形成自己的行动计划、奖惩措施和监督计划。

【课程时间】 14 小时

【课程简介】

第一章：销售认知

思考一：销售能否成功取决于哪些因素？

工具一：客户的购买决策

思考二：销售究竟是一个怎样的过程？

工具二：销售流程之独孤九剑

思考三：在客户那里，我们要表现得很健谈吗？

提示一：销售人员滔滔不绝带来的弊端

提示二：销售是一个身心协同作用的过程

分组讨论：销售沟通之英雄榜

第二章：沟通法宝之表达艺术

1、表达艺术：首次寒暄

2、表达艺术：开场白

3、表达艺术：谈话内容

- 共通点

- 兴趣点

4、表达艺术：真诚赞美

- 第一阶段：简单的赞美

- 第二阶段：有层次的赞美

- 第三阶段：通过别人的嘴来赞美

- 第四阶段：全身心的赞美

- 练习：表达艺术：真诚赞美

5、表达艺术：同理心

6、表达艺术：简洁有力

7、表达艺术：营造气氛

第三章：沟通法宝之听的艺术

1、听的艺术：做大耳朵的人

2、听的艺术：把话听完

3、听的艺术：倾听以客户为中心

4、听的艺术：回应客户

5、听的艺术：听懂记住以后运用

第四章：沟通法宝之问的艺术

1、问的艺术：提问困境

2、问的艺术：开放式问题与封闭式问题的比较

3、问的艺术：开放式问题与封闭式问题的结合使用

4、问的艺术：问更高质量的问题

5、问的艺术：建立提问框架

6、问的艺术：应避免的问题

总结：提问小建议

第五章：沟通法宝之观察思考

1、微表情与微动作

2、客户性格分析

- 投其所好
- 如何与力量型的顾客沟通
- 如何与社交型的顾客沟通
- 如何与踏实型的顾客沟通
- 如何与完美型的顾客沟通

3、根据逻辑判断客户的真正想法

第六章：沟通法宝之说服技巧

- 1、谁在主导谈话？
- 2、如何把我们的想法转移给客户？
- 3、背景调研---痛点挖掘---问题解决

第七章：沟通法宝之借助工具

- 1、常见销售工具
 - 客户见证
 - 厂家说明

- 市场反馈
- 合法证书
- 荣誉证明

2、构建你的销售工具

课程总结：

从“你”开始，而不是从“我”开始

用服务的心态开始，而不是用赚钱的心态开始

你传递的是价值，而不是仅仅是产品