

# 金牌销售技能提升

**课程对象：**销售人员、销售主管、销售经理

**课程时间：**2天1晚，共计15小时，可酌情调整时间

**培训方式：**案例体验 + 实战方法 + 视频观赏 + 角色扮演 + 情景模拟 + 分组讨论  
+ 全面演练

**课程提纲：**

## 一、树正心

销售人员6大黄金心态

- 1、自信
- 2、自发
- 3、自省
- 4、自律
- 5、自强
- 6、自始至终

## 二、找对人

1、开发客户前的要思考的8个问题

我到底在卖什么？

我的客户必须具备哪些条件？

客户为什么会向我购买？

客户为什么不向我购买？

谁是我的客户？

我的客户会在哪里出现？

他们什么时候会买？什么时候不会买？

谁在抢我的客户？

## 2、开发客户的 15 种渠道

随时随地交换名片

参加专业的聚会、专门的研讨会

结识同行

黄页查询

114 查询台

向专业的名录公司购买

请没有买你产品的客户推荐

请亲朋好友转介绍

专业报刊杂志收集整理

加入专业俱乐部、会所

网络查询

请客户转介绍（金锁链原则）

请有影响力的人帮你推荐

路牌广告、户外媒体

到名片店购买名片

## 3、客户资格评估 4 要素

需求度

需求量

购买力

决策权

4、建立客户档案表

情景演练：如何获得别人的帮助？

学员实战练习

讲师过程指导

### 三、足准备

1、形象准备

男士穿着西装 10 大忌

女士穿着职业套装 8 忌

2、礼仪准备

销售人员 8 大礼仪底线

3、销售工具准备

4、顾客背景

5、专业准备

对公司 公司 1 问

对产品 产品 5 问

对行业

对竞争对手 4 问

顾客经常问到的问题准备

6、心理准备

分组讨论：客户最讨厌哪些业务员

#### 四、做对事

1、新旧销售模式对比

2、销售人员 3 种境界

围人、维人、为人

3、客户关心的 6 个问题

你是谁？

你要对我讲什么？

你说的对我有什么好处？

如何证明你的好处？

我为什么找你买？

我为什么现在就买？

4、贯穿销售过程中的 2 大关系

5、亲近度

A、如何判断 4 种亲近度关系

B、提升亲近度的 8 大社交原则

轮盘寒暄话术

如何寻找共同点

赞美的 13 个技巧

6、信任度

A、信任度的 4 种状态

## B、打开信任度的 3 道门

建立企业信任度的 4 个策略

建立对销售员的信任度

解决客户具体问题的能力

情景演练：赢得客户好感的 4 个诀窍

## 五、说对话

1、销售沟通中说与问的黄金比例

2、问的技巧

提问的 2 模式

何时问开放式问题

何时问封闭式问题

与客户初次见面要了解的 9 个问题

客户已有供应商时要了解哪些问题？

3、听的技巧

聆听的 4 个层面

常犯的 6 个聆听错误

聆听的 12 个技巧

4、与客户沟通的 4 种结果

角色扮演：一次重要的会面（20 分钟）

突破恐惧训练：当众自我介绍

## 六、塑价值

1、介绍产品的 4 种力量效力对比

2、说服影响别人的 6 大力量

3、塑造价值介绍产品的 8 种方法

利害分析法

FABE 法则

故事法

列举数字法

体验参观法

对比呈现法

典型案例法

表演示范法

学员演练，分组 PK

## 七、防异议

1、对待异议的首要态度

2、解除顾客异议的 2 大忌

3、认同顾客的 6 个经典话术

4、解除顾客异议的 4 个步骤

5、如何核实异议

6、核实异议的的话术

7、异议的种类及处理技巧

A、价格异议

客户讨价还价的心理动机

在给客户报价之前需要了解哪些问题？

报价的注意事项

解除价格异议的 5 种方法

B、品质异议

C、服务异议

D、借口异议

E、需求异议

给客户造紧迫或短缺 8 种策略

F、竞争对手异议

G、对销售人员异议

角色扮演：客户拒绝我有错吗？

## 八、促成交

1、2 个最佳成交时机

2、客户的购买信号

A、语言信号

B、行为信号

C、表情信号

3、5 个成交的方法

4、促成交易 3 个步骤

5、成交后的 5 个注意事项

6、没有成交，客户拒绝后要了解哪些问题？

## 九、立口碑

1、让客户有赢的感觉

2、售后服务

3、保持与客户的沟通

4、关心客户的家人

5、帮客户拓展事业

魔鬼训练：在磨难中成长