

销售心理和销售技能提升

第一章 销售顾问自信心建立

- 一、销售顾问恐惧的三大来源
- 二、克服销售恐惧的七大途径
- 三、心理调整与情绪管理的六大方法
- 四、只要尊严，不要“面子”
 - 1、错误的观念和做法
 - 2、客户的购买心理
 - 3、如何建议购买

第二章销售顾问如何做好客户的初步沟通

- 一、职业形象与职业素养的准备
- 二、与客户信任度的建立
 - 1、信任度建立四原则
 - 2、案例分析：培养深度信任客户
 - 3、共通性的运用
 - 4、兴趣点的运用
 - 5、赞美的四个阶段
- 三、客户沟通的“五不该”
- 四、客户沟通流程之观察
- 五、客户沟通流程之问答技巧
- 六、案例：地产顾问从隐性需求到显性需求

七、演练：客户接待流程与接待复盘分析

第三章 如何从心理学分析客户需求

- 一、影响力六大原则及运用
- 二、客户的购买动机心理分析与识别
- 三、客户的购买独特目的心理分析与识别
- 四、四步判断客户的消费能力技巧
- 五、基于行为客户的购买意愿判定技巧
- 六、客户的购买综合价值观梳理

第四章 顾问式痛苦解除式营销技巧

- 一、心理学层次快速建立信任技巧
- 二、找痛苦点：状况型问题
 - 1、状况型询问：案例
 - 2、状况型询问的目的
 - 3、状况型询问失败案例
 - 4、状况型询问成功案例
- 二、找痛苦点：问题型问题
 - 1、问题型询问：案例
 - 2、问题型询问的目的
 - 3、问题型问题的开发技巧---6w3h 人体提问模型
 - 4、问题型问题的设计难点
 - 5、问题型询问成功案例

三、放大痛苦：暗示型问题

- 1、暗示型询问：案例
- 2、暗示型询问的目的
- 3、客户对暗示型询问的反应
- 4、暗示型询问成功案例

四、提供解决方案：需求确认型问题

- 1、需求确认型询问：案例
- 2、需求确认型询问的目的
- 3、需求确认型问题的作用
- 4、需求确认型有助于客户进行内部销售，从而将购买产品提上日程

案例：如何挽救即将泡汤的 25 万的生意

- 5、需求确认型询问失败案例
- 6、需求确认型询问成功案例

五、SPIN 模型

- 1、认知 SPIN 模型
- 2、综合案例：一次货运汽车的成功销售
- 3、基于产品结合 SPIN 模型进行综合练习

第五章 产品价值介绍技巧

- 一、体验式介绍法
- 二、对比式介绍法
- 三、下降式介绍法

四、互动式介绍法

案例：如何运用客户见证手册

五、FABE 介绍法

案例：销售沙发/冰箱/培训课程的 FABE

六、FABE 运用及演练

第六章 异议解除技巧

一、客户异议处理的基础流程

案例：客户说：我不想这么早做决定

二、客户异议的类型

1、沉默型抗拒

2、借口型抗拒

3、批评型抗拒

4、问题型抗拒

5、表现型抗拒

6、主观型抗拒

7、怀疑型抗拒

三、解除客户对于价格抗拒的方法

1、以防为主，先发制人

2、在恰当的时机讨论价格

3、强调产品的品质

4、提升紧迫感

- 5、比较删除法
- 6、化整为零法
- 7、价值延伸法
- 8、群体跟随效应
- 9、案例分析

四、说服客户的话术训练

- 1、影响客户的三种问句

案例：如何向老板销售培训课程

- 2、客户说服术----九宫格

案例：如何销售采购软件

- 3、九宫格的逻辑分析

- 4、小组演练：九宫格

第七章 常用缔结成交

- 1、请求成交法
- 2、假定成交法
- 3、选择成交法
- 4、从众成交法
- 5、试用成交法
- 6、紧迫成交法
- 7、成交案例分析与演练

第八章 总结与提问

