

顾问式销售

【课程收益】

树立销售冠军的思维方式、信念系统、行为模式及销售人员必备的能力；提供一套与之相对应的、完整的成交系统；教你如何运用发问技巧探寻客户不购买的真原因，如何问对问题、探出客户潜在需求；如何化解客户常见的十大经典借口；如何摸准客户的心动钮，快速成交；如何在销售过程中恰到好处的运用十大成交必杀绝技。

【课程对象】 销售人员

【课程时长】 2天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分——心态篇

壹、 老板心态

贰、 执着心态

参、 共赢心态

肆、 积极心态

伍、 感恩心态

解决问题：帮助销售经理在销售中能够产生持续不断的正能量，养成积极主动的销售习惯以及培养基本的抗挫能力，面对客户拒绝能较快的自我调整和自我激励，从而形成积极进取的战斗团队，避免畏难情绪，解决直销过程中极易产生的消极、抱怨、找借口、士气低落的问题。

第二部分——销售前篇

壹、 经营目标制定和分解

目标制定分解对于实现份额提升的重要性

KPI 目标分解方法：将 KPI 分解到客户经营、渠道开发

解决问题：通过对目标到计划的详细分解，使销售经理能更加专注目标。

贰、 客户八大心理阶段及应对策略

- 1、 满意阶段
- 2、 认识阶段
- 3、 决定阶段
- 4、 衡量需求阶段
- 5、 明确定义阶段
- 6、 评估阶段
- 7、 顾客选择阶段
- 8、 后悔阶段

解决问题：了解客户在消费过程中的心理变化，针对不同的心理阶段采取不同的应对和引导策略。

第三部分——销售篇

第一步骤：准备

- 1、精神上、体能上、知识上等准备什么
- 2、客户的性格分类及相应的应对方法

- 完美型

- 力量型
- 和平型
- 活泼型

第二步骤：调整情绪、达到巅峰状态

1、做什么要像什么

2、装：形象装、心态装

第三步骤：建立信赖

- 1、 破除人与人之间的最大障碍
- 2、 建立信任的 10 个秘诀

第四步骤：找出顾客的问题，需求和渴望

- 1、 购买的三层动因：显性需求、隐形需求、动机
- 2、 如何问出客户需求、问题和渴望

开放式问题

封闭式问题

问题的优势和风险

- 3、 对没有购买多的客户提问的架构——FROM 公式
- 4、 对购买过类似产品的客户提问架构——NEADS 公式
- 5、 SPIN 法则：深挖客户隐形需求和动机的方法
- 6、 找出客户的心动按钮：加速成交的砝码

第五步骤：塑造产品价值

- 1、 物以稀为贵，差异性买点提炼
- 2、 FABE 话术吸引客户购买欲望
- 3、 USP：塑造产品的独特卖点

第六步骤：分析竞争对手

- 1、 了解竞争对手
- 2、 强调自身优点，勿批评对手弱点

第七步骤：接触顾客的抗拒点

- 1、 销售成交率=解决客户抗拒
- 2、 解决抗拒

提出抗拒前：先发制人（预先框定）

提出抗拒后：见招拆招（顺转推）
- 3、 常见 10 大销售抗绝点和排除方法

第八步骤：成交

- 1、 顺利：加速成交
- 2、 不顺利：重新构建信任，解除抗拒
- 3、 十大必杀成交绝技

第九步骤：售后服务

- 1、 了解客户抱怨——有抱怨是好事
- 2、 解除客户抱怨——当场解决问题
- 3、 了解客户需求——回馈改进超越现状

4、 满足客户需求——永远让客户占便宜

第十步骤：要求转介绍

口碑转介绍——延伸事业体

解决问题：让客户经理学会如何问出客户的问题、并把问题扩大成需求和渴望，再运用差异性和针对性的产品塑造推动客户购买公司产品，完成销售业绩。