

心体验 促成交

——体验式销售与服务技能训练营——

【课程背景】

我们每天都在销售或者被销售，什么样的销售给我们留下好的体验？销售人每天收获的苦恼和喜悦是什么？如何让顾客有一个好的购物体验？如何打造一个卓有成效的销售队伍让销售战无不胜？

面对互联网的“冲击”，给线下销售带来怎样的挑战和威胁？线下实体店的销售的出路在哪里？如何带领销售团队突破重围？

通过实践“体验式销售与服务课程”的思想及工具，可以将销售从“单向传递”成功转变为“互感模式”，从而实现“体验式销售与服务”，让销售真正的走进客户的内心；让销售人收益喜悦告别苦恼；让销售场域变成销售人的乐园、客户的家园；让企业带来销售业绩和销售管理上的全新突破。

【课程精华】

1、理论和实战结合

从美国苹果直营店体验式销售的实践出发，复盘萃取出其中的方法论；并结合“三脑销售理论”基础，步步演变，并形成可以轻松实践的方法与步骤。

2、模板、步骤、图表易于操作

体系模版、各种简单步骤、数张图形，将“体验式销售与服务”视觉化、简易化，让之前大家听到的概念瞬间变成可以实践的日常工作。

3、老师示范结合现场辅导

老师根据自己的 20 年的销售及培训经验进行现场示范；学员现场根据自己或者团队面对的销售挑战设计自己的体验式销售行动方案，老师给予辅导。

【课程收益】

- 1、提升一线销售销售技能，与顾客快速建立信任关系；
- 2、让一线销售学会与顾客沟通，让顾客愿意与销售聊天；
- 3、教会一线销售销从“单向传递”成功转变为“互感模式”，让销售真正的走进客户内心；
- 4、借助课程中的模型、方法论与工具的实践，促进销售的成交率；
- 5、让一线销售人员从新的视角认知销售，从而收益喜悦告别苦恼；
- 6、支持一线销售和主管将卖场变成销售人的乐园、客户的家园，从而给企业带来销售业绩和销售管理上的全新突破。

【课程适合对象】

- 1、企业总裁、培训总监、培训经理；
- 2、销售总监、销售经理、资深销售等相关专业人士。

【课程大纲】

导入：体验式销售的价值

- (1) 理解销售及销售的意义
- (2) 当下销售现状、挑战、威胁与对策
- (3) 体验式销售为什么可以突破企业的销售瓶颈

案例分享：美国 Apple(苹果零售店) 的体验式销售服务

模块一、认识体验式销售（定义、愿景 & 价值 & 目标与理论模型）

(1) 与传统销售的三大区别（以苹果零售店为例）

- 销售主体
- 销售客体
- 二者关系
- 体验式销售的定义

(2) 体验式销售愿景、价值与目标

- 通常的销售目标出了什么问题
- 目标和愿景的区别：销售管理中的鸡和蛋
- 如何确立愿景
- 目标从哪里来 – 目标宣告、价值宣告

(3) 体验式销售理论模型

- 层次理论（“体验式销售行为层次理论”）
- 体验之箭（“顾客之旅”和“员工体验”）
- 信任与发展（“信任三角形”和“发展三角形”）

练习-图 1：《个人目标宣言》

模块二、体验式销售实施的层次模型（体验销售的 6 个层级）

(1) 如何理解销售行为

- L1：传统：各种买和卖的关系
- L2：当下：所谓的各类体验店
- L3：策略：硬件和软件的配合

(2) 分解销售行为（以 Apple Store 为例） – 体验式销售行为层次理论

- 环境层：挖掘客户何时购买？
- 行为层：挖掘客户将会如何使用产品
- 能力层：挖掘客户对产品功能的需求
- 价值层：挖掘客户对产品价值的依赖
- 身份层：挖掘产品能支持客户成为怎样的人
- 愿景层：挖掘产品在未来生活中使用产品的应用场景

(3) 实践：学员设计产品的体验式层级及话术

- 设计、讨论
- 分享、总结

练习-模型 2：《体验式销售层次体系模型》

模块三、体验式销售之箭 – 员工&顾客（销售的 3 大巨变）

(1) 再度认识销售本质：从“单向传递”转向“互感模式”

- 销售伙伴练习：购买伙伴的重要性 – 你会向谁购买？
- 销售沟通：如何问问题、4 步法及“信任三角形”
- 销售二维下的 4 度空间
- 体验式销售的 5 项基本原则——体验式销售心态打造

(2) 建立在 3 脑系统上的体验：从“外在”转向“体验”

- 建立亲和：如何与客户在初次对话时的“破冰”
- 产生愉悦：如何让客户喜欢与销售“聊天”
- 幸福决策：如何让客户自然而然的成交策略

(3) 体验式销售之箭（从“单点”转向“立体”）

- 销售合约
- 创建体验（爬坡）：苹果体验式销售体验五步法
 - 接近
 - 探寻
 - 陈述
 - 聆听
 - 签约
- 关闭欣赏

练习-模型 3：《体验式销售之箭》

模块四、统合综效 持续改进

(1) 体验式销售理论与实践工具整合

- 一页图通晓体验式销售

(2) 优化行动举措

- 继续：保持哪些较好的习惯
- 停止：哪些行为不要再发生
- 开始：开启崭新的体验行为

练习-图 4：《我的个人行动计划》