

《把握人性 绝对成交》

【课程背景】

为什么有的门店人头簇拥，有的门店门可罗雀。产品同质，为什么有的门店生意兴隆而有的门店经营惨淡？除了门店选址外，门店的经营是关键，门店经营中人、货、场被称为“门店三宝”，而人（销售人员）无疑是其中最重要的因素。但是在访店的过程中经常发现店员的却经常是这样的情况：

- 1、不知道自己是谁，角色错乱
- 2、不知道自己商品的卖点，缺乏提炼
- 3、流量大不见得销量大？进店率高却未成交率低？
- 4、导购员迎宾时需要掌握什么开场白技巧？
- 5、如何抓住顾客的购买心理刺激顾客的购买欲望？
- 6、顾客体验产品有各种问题如何处理？
- 7、有意向购买的顾客有哪些异议？
- 8、如何使用消除异议的技巧来推动顾客走向成交？
- 9、不知道成交诀窍，让煮熟的鸭子飞了。。。

怎么办？本次课程让您快速地掌握有效的销售话术接近顾客建立信任关系，并快速成交，让您的业绩倍增。

【课程收益】

- 1、掌握快速成交三要素
- 2、掌握客户心理分析方法
- 3、针对客户抗拒心理掌握 7 种方法
- 4、销售话术学习与实践

5、成交 5 大落地方法

【课程时间】 1-2 天

【课程大纲】

一、销售 5 大陷阱

- 1、擅长独角戏
- 2、容易激动
- 3、容易让步
- 4、喜做无用功
- 5、容易放弃

二、成交大单步骤方法

- 1、积极主动心里准备
- 2、目的明确
- 3、建立信任
- 4、行动承诺

三、积极主动的心理准备

- 1、对客户主动
- 2、对客户关心
- 3、对自己自信

四、目的明确

- 1、目标的重要性

1) 目标与使命

2) 起点与终点

2、不同时期与客户交往的目的

1) 认识自己

2) 认可自己

3) 认定自己

五、建立信任

1、与客户建立信任的3个阶段

1) 第一阶段 一般联系

■ 目的与内容

2) 第二阶段 经常联系

■ 目的与内容

3) 第三阶段 主动联系

■ 目的与内容

六、建立信任的步骤

1、观察

观察小测试：卖火柴的小女孩 心理测试

1) 穿着打扮

2) 表情

3) 行为举止

■ 本能属性

- 习惯属性

- 刻意属性

4) 言谈方式

- 语音语调

- 语言特征

2、倾听

倾听 3 三层

1) 专注

专注 4 方面

2) 跟随

- 七何提问法

- 开放式提问

- 封闭式提问

- 引导继续提问

3) 回应

- 回应的 2 中方式

- 回应的 2 类内容

- 回应的目的

1、表达

2、影响

3、达成一致

4、强化决定

七、建立信任的关键是建立“亲和感”

- 1、与自己身心一致
- 2、与客户建立亲和“镜面映现法”

八、解除客户抗拒

课堂研讨：客户拒绝的理由

- 1、同理心解除抗拒
- 2、语言模式解除抗拒

- 上推
- 下切
- 平移

举例：价格太高怎么办

- 3、松动信念
 - 改变标签
 - 重新定义
 - 审视动机
 - 极度延伸
- 4、辩证思维法
- 5、顶层设计思维
- 6、打开视窗法
- 7、对比原理与补偿心理

九、销售秘诀与成交话术

- 1、销售秘诀 4 要素
- 2、成交话术 FABE 课堂练习

十、客户维护方法

- 1、联谊活动
- 2、电子媒介
- 3、礼品赠送
- 4、课堂萃取
- 5、客户维护注意事项

十一、促成行动成交方法

- 1、假设成交法
- 2、总结成交法
- 3、隐喻缔结法
- 4、不确定缔结法
- 5、7YES 缔结法

课程回顾