

# 《门店销售技巧全新成交利器——顶尖销售会讲故事》

## 【课程背景】

商场如战场，销售人员的每句话都直接关系到成交。SPIN 顾问式销售和 FAB 销售法作为销售培训领域的两大核心课程，曾经帮助过无数的销售人员取得过成功。然而，时过境迁，顾客已经对销售人员的销售技巧防备有加，成交似乎越来越困难。古语有云“得人心者得天下”，想成交先要俘获顾客的心，讲故事正是与人沟通最有效的方法，故事销售势必成为销售成交的新武器。

## 【课程收益】

- 学会用讲故事的方式向顾客进行产品销售；
- 重新帮助销售人员销售故事结构设计；
- 快速提升销售人员的故事表达能力与技巧
- 整理企业品牌与服务故事提升销售竞争力
- 帮助学员利用讲故事的方式获得销售订单。

## 【课程大纲】

### 第一讲：为什么讲故事越来越重要？

- 1、建立信任关系的有效方法
- 2、巧妙地引起客户的共鸣
- 3、委婉地说出自己的想法
- 4、拯救糟糕的销售局面

### 第二讲：哪些销售情境适合讲故事？

- 1、我是谁（向客户推销自己）
- 2、我们是谁（向客户推销品牌）
- 3、教育（让客户接受我们的方案）
- 4、想象（场景销售引导客户体验）
- 5、回应（用故事处理客户的异议）
- 6、激励（用故事进行高效逼单）

### 第三讲：销售人员的五个故事

#### 一、个人故事——向客户推销自己

- 1、一次成功的销售经历
- 2、一次失败的销售经历
- 3、销售路上的良师、益友
- 4、一首歌、一部电影……的启发

#### 实战演练：告诉我你是谁？

#### 二、品牌故事——向客户推销品牌

- 1、企业掌门人的故事
- 2、企业中的明星
- 3、企业的荣誉与公益活动
- 4、企业的广告（代言明星）
- 5、企业的危机与转机

实战演练：演绎品牌故事“人格化”

三、产品故事——向客户推销产品

- 1、产品命名（寓意）
- 2、产品的设计理念
- 3、产品的质量把控
- 4、产品使用（场景）

实战演练：拿一款产品做例子讲产品故事

四、服务故事——向客户推销服务

- 1、服务承诺
- 2、服务流程
- 3、增值服务
- 4、服务态度

实战案例：海底捞的变态服务

五、主题故事——向客户推销理念

- 1、教育客户
- 2、回应客户

实战演练：

当客户说我再考虑一下，讲什么故事？

当客户说你们的价格太贵了，讲什么故事？

当客户说这款产品我不喜欢，讲什么故事？

**第四讲：成为会讲故事的高手**

- 1、故事结构：出人意料
  - 冲突：左右为难，出乎意料
  - 情景：构建场景，突出“痛点”
  - 疑问：留下悬念，触发共鸣
- 2、故事表达：引入入胜
  - 表达：文字、语音（停顿）、肢体语言
  - 结构：顺序、倒叙、插叙
  - 道具：销售工具、客户见证

视频欣赏：肢体语言故事《同行》

3、故事思维：全脑风暴

○ 垂直思考

○ 水平思考

实战演练：一次只说一个词

### 第五讲：讲故事做销售的语言技巧

1、讲故事做销售的说话技巧

○ 用“垫子”创造舒适的氛围

○ 用“共情”创造共振的磁场

○ 用“制约”赢得优势的地位

○ 用“主导”掌握沟通的主动

2、讲故事做销售的提问技巧

○ 问题的形式：开放式&封闭式

○ 问题的重点：SPIN 顾问式销售

○ 问题的感情色彩：TMD 策略

实战案例：胡敏霞卖灯

3、讲故事做销售的倾听技巧

○ 高效倾听的五种表现

○ 高效倾听五种反馈技巧

实战案例：兰蔻导购员如何处理客诉？

### 第六讲：讲故事的工具模板

1、《个人故事演练表》

2、《品牌故事演练表》

3、《产品故事演练表》

4、《讲故事标准模板》