

《客户开发及成交技巧》

【授课时间】

1 天 (6 小时)

【授课对象】

全体销售一线及销售经理

主讲：曹恒山（大嘴老师）

授课 13 年 资深实战派销售培训专家

全国百强老师

十大销售培训师

中国高级注册培训师

国家二级心理咨询师

美国 NGH 催眠师

全国优秀青年经管作家

江南大学商学院企业家辅导员

无锡作家协会会员

【老师主要著作】

《大客户谈判》《林妹妹升职记》、《享受拒绝》、《谁懂客户谁拿订单》、

《销售这样说才对》、《我适合做销售吗》等等。

【选择曹老师的四大理由】

1、经验丰富

曹老师有着长达 13 年的讲课经验，曾为 400 多家企业授课、其中 31 家企业担任常年咨询顾问辅导老师。

2、风趣幽默

曹老师主张“快乐学习”，课堂没有填鸭，只有是欢乐、活泼、游戏、故事、讨论及情景演练，使学员在轻松幽默的氛围中学习，让学习过程快乐而有趣。

3、实战接地气

曹老师是一线销售出身，又担任多家企业管理顾问和团队教练，因此手里的案例丰富，课程内容大多都是学习后马上就能运用到工作中去的“干货”，而且课堂中曹老师会安排很多模拟练习。

4、学员评分高

由于曹老师课程“干货”接地气又风趣幽默，所以课程满意度非常高，学员平均打分在 97%以上。

【上课守则】

每个人都是主角

放下一切，尽情参与

只有你要，你才会得到

影响别人学习就等于犯罪

给别人掌声就是给自己掌声

【课程目录】

第一章、团队建设与激励

第二章、客户开发与维护

第三章、谈判及成交技巧

暖身破冰：手语操——高奏凯歌

故事：打乒乓 成功=正确的方法+持续的努力

学习的终极目标是什么？

第一章、团队建设与激励

互动暖身游戏

一、分组：

- 1、选出组长
- 2、队名、队呼
- 3、团队风采展示 PK

第二章、客户开发及维护

1、市场分析

客户在哪里？

竞争对手的优劣势？

市场分析工具：SWOT 表

课堂互动：用 SWOT 表对产品优势进行分析

2、客户名单的获取

换取名单的关键：黄金沟通法则——想要别人如何对你，你先如何对别人。

3、电话邀约技巧

- 1) 开场白设计
- 2) 给予见面的理由
- 3) 选择式缔结

理由的设计——思考：客户为什么要见我？

用时间缔结、用地点缔结、用目的缔结 话术示范

成功案例分析 课堂模拟练习 A/B 角色扮演

4、新客户的导入——转介绍技巧

新客户在哪里？——老客户身边

案例：恒泽堂的转介绍案例

转介绍的流程及话术

现场模拟演练：A/B 角色扮演现场老客户转介绍

5、提高与客户的黏性

故事：99 颗星星

案例分析：四年的沟通换来六年的订单

客户建档

麦凯 66 问

哈维麦凯的案例：一个篮球

投其所好必须知道客户好在哪里。

真实案例分享：妇科蔡主任的瑜伽服

6、挖掘客户需求

销售成功的四大要素：需求、购买力、拍板人、信任

1) 给答案提问法——获取第一需求

2) 反问技巧——挖出需求背后的动机

案例分析：你们有分公司吗？

课堂练习

A/B 角色扮演练习

B 扮演客户，A 扮演导购

选 2 个需求进行反问，挖出需求背后的原因

第三章、谈判及成交技巧

成交的关键不在于成交本身，而在于能否抓住成交时机。

1、谈判中的报价技巧

三不报价

三明治报价法

不能折中

2、如何应对讨价还价

退让前一定要提出一个要求。

罗杰道森的“大惊失色”

解除抗拒的技巧：平行架构法

课堂练习 设定一个抗拒进行解除

3、杀单技巧

又称为“逼单法”

逼单的目的——逼出抗拒

轮杀技巧

一杀、二杀、三杀……

团队协作成交成功率是单兵作战成功率的 2.5 倍！

课堂练习：轮杀练习

4、“将军”成交法

解决客户的反悔

5、短缺策略

短缺策略的三个步骤

课堂角色扮演

6、从众策略

牧群理论

从众策略的实施步骤

7、故意涨价法

客户心理：买涨不买跌

8、FBI 销售法

- (1) 特点(**F**eature) : "因为……"
- (2) 好处(**B**enefit)利益 : "从而有……?"
- (3) 证明 (**I**llustrate) : 举例说明……

9、比较策略

卖饼干的故事

10、 假设成交法

11、 合同成交法

12、 “起死回生法”或“门把销售法”

课程结束，曹老师将预留 10 分钟的课堂提问。

快乐学习、快乐工作、快乐生活！

备注：

- 1、上课将会分组，每一组都会计分，包括 PK 游戏、上课回答问题、积极

互动都会加分，上课不守纪律、玩手机、迟到等都会减分，最后将奖励优胜团队。

2、上课将结合授课和互动演练角色扮演，让学员在课堂上就能掌握一些基本的销售技巧，今天上课，明天就能使用到成交中去。

3、备选课程：《打造狼性销售团队》（销售团队的管理）《潜能激发》
（打鸡血）《销售高手的七种武器》（七个沟通技巧 重要）《微营销》
（微信营销）