

《超越巅峰》——销售高手的沟通策略与成交技巧

【授课时间】

2 天（可压缩为 1 天）

主讲：曹恒山（曹大嘴）

授课 12 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】

《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、销售精英的巅峰心态

第三章、超越巅峰（潜能激发）

第四章、七种武器（沟通技巧）

第五章、电话邀约技巧

第六章、解除客户抗拒

第七章、谈判与成交技巧

【课程大纲】

暖身破冰：手语操——高奏凯歌

前言

故事：打乒乓 成功=正确的方法+反复的练习

学习的终极目标是什么？

空杯心态

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、队歌、团旗
- 3、团队风采展示 PK

二、团队 PK 小游戏

第二章、销售精英的巅峰心态

一、改变自己

如果你仍然用过去的方法做事将得到跟过去一样的结果。——曹恒山

智力游戏：举手举脚

讨论 寓言故事“移山大法”

销售精英要从改变自己的错误开始

改变：错误的心态+错误的方法

哲理故事：沙子与珍珠

要有敢于认错的态度

早知道=晚了 我以为=黄了 早知道+我以为=完了

二、永不抱怨

团队游戏 PK：齐眉棍

课堂讨论：从游戏中感悟到了什么？

影响团队

硅谷禁书之精髓——“吸引力”法则

向日葵法则

智慧故事：三个老鼠偷油

分享？找理由、找借口的“好习惯”

提倡：紫手环运动

带上紫手环，告别找借口。

提升耐挫力 AQ（逆境商）

故事：拳击教练

没有逆境商，就没有智商和情商的用武之地，因为你连客户的面都见不到！

《享受拒绝》

你要感谢拒绝，因为正是拒绝帮你赶走了竞争对手。——曹恒山

机会都是产生在抱怨的地方。——马云

三、价值心态

（一）、请给我结果

小张买书的案例

任务不等于结果，苦劳等于无劳。

忙碌≠成效

要的是什么？结果 结果导向法则

我们来实践一下：

1、你的工作任务是什么？

2、要的结果又是什么？

(二)、找到自己的价值

老板为什么要付你薪水？

你什么时候会被“退货”？

割草工的故事

(三)、请做需要做的事

Please Don't Just Do What I Tell You! Do What Needs to Be Done!

——鲍伯·尼尔森

第三章、超越巅峰（潜能激发）

自己就是一块最大的宝藏。——潜能激发大师 安东尼·罗宾

一、寻找动机

1、寻找人生目标

你还在浑浑噩噩吗？

2、拥有明确而合理的工作目标

(1) 什么是目标？

(2) 如何制定合理的工作目标

(3)、目标与计划

(4)、销售员如何保证达成目标

目标公式：

实战演练

计算出你每天拜访新客户的数目

(一) “切香肠”法

(二)、“日清表”法

二、突破自我设限

观看影片《超越巅峰》

课堂讨论

土豆游戏

一切困难都是自己的想像，都是自己设定的假象。

不要畏难却步，而是迎难而上！

突破脸皮薄

脸皮的厚度等于皮夹子里钞票的厚度。——曹恒山

沙丁鱼的故事

百米赛跑的 10 秒极限

三、给自己一片悬崖

“破釜沉舟” 项羽“巨鹿之战”

留澳学生的故事

不逼自己不知道自己有多厉害！

四、马上行动！

要从今天开始，马上行动，拒绝一切拖延。

任何语言都是苍白的，你惟一需要的就是马上行动，一个行动胜过一打计划。

——美国第 34 任总统 五星上将 艾森豪威尔

第四章、销售精英的高级沟通策略（七种武器）

1、微笑技巧

微笑是沟通中强有力的武器

微笑也是服务礼仪的关键

三个步骤训练亲和力极大值的微笑

不会微笑是因为脸上的笑肌不发达

“筷子微笑练习法”

2、有效发问

1)选择式提问技巧——选择式开场、选择式邀约、选择式成交

电话邀约技巧——选择式缔结

2)反问技巧

案例：连锁店 故事：拂晓就撤退

反问的好处

反问的基本话术

A/B 互助小组演练 反问

3) 给答案技巧

向 FBI 学沟通

如何获取客户的预算

4) 以问收尾技巧

课堂模拟练习 角色扮演

经典案例分享：卖李子

经典案例分享：卖李子

讨论：从案例中看到了什么？

3、赞美技巧——让客户飘飘然

PMP 法则

互动：现场找出同学的赞美点

4、聆听技巧——成为客户的私人心理咨询师

成为良好倾听者的 8 项秘诀

三秒钟法则

5、仿效技巧——瞬间产生好感，拉近距离

NLP 之精华——仿效

人以群分，物以类聚

6、共情技巧——销售心理学

共情的概念

共情的目的——拉近客户距离，达到破冰的效果

共情的话术练习

7、肢体语言

肢体语言的种类及应用

帮助成交的肢体语言

游戏：跳大绳

互动练习：无实物练习

读心术——从客户的肢体语言中读出客户的心理

第五章、电话邀约技巧

1、要为电话邀约准备什么？

机会永远留给有准备的人

2、邀约话术设计

设定理由+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

成功案例分析

课堂模拟练习 A/B 角色扮演

3、邀约成功后的工作

案例：小王成功邀约李厂长见面

4、如何解决客户“忙”的借口

4、邀约失败后

拜访客户前要打的电话

5、课堂练习：实战邀约你的客户

分组角色扮演 A/B 角色互演 课堂分享与点评

第六章、解除客户抗拒

如何应对客户抗拒？

客户的任何抗拒都等于在问我们一个问题。

1、重新框视法——把客户的抗拒进行转换

“太贵了”=？

如何应对讨价还价

如何应对我不需要、太忙了、没时间？

我要再考虑考虑

再商议商议……

课堂转换练习

2、抗拒解决的终极武器——平行架构法

解除抗拒的基本流程

案例分享：太贵了！

课堂分组练习 分享与点评

第七章、谈判与成交技巧

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”

课堂练习

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、蚕食法

故事：会谈判的女儿

9、分解报价法

10、 比较策略

卖饼干的故事

11、 假设成交法

12、 合同成交法

13、“起死回生法”或“门把销售法”

课程结束，曹老师将预留 15 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、如果是两天以上的课程，将结合互动拓展室内游戏，分组进行 PK，并从游戏中收获道理，不仅激发团队激情，还提升课堂效果。
- 3、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。
- 4、还有其他“催眠式销售、销售性格力、时间管理、销售团队的管理、如何招聘销售人才”等课程可以选择。