

《独孤求“拜”》

--销售拜访与沟通技巧

课程简介：

您在拜访客户时有以下困惑吗？

约不到客户？约到客户见面以后很难建立信任？不知道如何向客户进行提问？不知道如何激发客户兴趣从而让客户见你。见面以后不知道如何开场？每次挖需求以后，又不确定是不是客户的真实需求，搞不清客户的潜在需求？不清楚客户的性格特点和沟通风格。

课程亮点：

拜访准备

拜访技巧

SPIN 发问技巧与应用

不同的客户类型应当如何沟通

掌握顾问式销售技术，让你如虎添翼

课程时间：1天,6小时/天

课程对象：资深销售人员和销售管理人员、大客户销售人员，B2B 销售人员，项目型销售人员等等

授课模式：讲授、游戏互动、案例分析、小组研讨、情景演练

课程收益：通过全天的专业销售培训，你将学习到如何约访客户？如何高质量的拜访，通过互动，练习，演练。融入实战当中，不同的类型客户，应当注意哪些？如何沟通？如何得到认可？从而顺利拿下项目。掌握 SPIN 的发问技巧与案例解析。FABE 法则的应用。

课程大纲：

一：销售拜访与信任建立

1、设目标

每次拜访都设定一个拜访目标

客户行动承诺标准

获得承诺三部曲：检查、总结、进展

四种访谈结果练习 【案例】10 条访谈结果

2、列理由：

客户为什么要见你？

为什么要有见面的有效理由？

客户约见的 PPP 目的（why）、过程（如何进行）、收益（彼此有什么好处）

3、荐自己

如何正确的自我介绍？

视频：刘备的自我介绍

【案例】一个成功的保险推销员

让客户记住你的名字

【案例】涂料经销商王女士

卡耐基打造人际关系的三法宝

- ① 真诚地对别人感兴趣；
- ② 微笑；
- ③ 记住别人的名字。

4、激兴趣

客户通常对销售有哪些成见

激发客户兴趣的方法

第三方成功故事的模板和案例

开场寒暄的关键因素

成功销售的 IQ/EQ/AQ

【案例】成功的医药代表、泰山石

【案例】“精于算计”的礼品销售员

5、善倾听

为什么要倾听？

没有倾听的表现

倾听的要领

二、四种类型的客户需求

1、雪中送炭—客户着急使用方案

问题比较多，找出痛苦链 案例：出差买裤子

2、锦上添花—客户已经使用方案，要更换方案

差异化营销：自己产品与对手产品的差异，这个差异正是客户的需求

3、无欲无求—客户对方案不感冒

客户害怕改变：案例营销发、带他去客户企业参观、邀请参加活动

4、自以为是一认为自己做的很好，压根不需要

策略：Pmpmp 适当放弃，考虑时间成本

5、挖需求之提问方法

a.一分法

b.二分法

c.三分法 三分法：探索（原因）、诊断（细节）、确认（是吗）

d.四分法

工具：SPIN S-现状 P-问题 I：影响 N：解决方案

GROW：G-目标 R-现状 O-改进机会 W-怎么做

工具：SPIN 发问技巧与案例解析

工具：销售访谈表

【案例】从西游记看客户需求

【案例】善于引导客户的数据库系统销售员

三：大客户的沟通策略

- 1、与孔雀型客户的交往
- 2、与老虎型客户的交往
- 3、与猫头鹰型客户的交往
- 4、与考拉型客户的交往
- 5、不同类型的客户沟通策略
- 6、客户性格对应客户的角色

四：FABE 法则的运用

1、为什么要用 FABE 【案例】不同人对投影仪的需求 【案例】上海酒店出差

2、如何运用 FABE 【案例】上海体育中心

客户关系的进阶：认识—约会—伙伴—同盟

3、复杂销售的 FABE 【案例】阿里斯顿的成功秘诀

4、利益法则应用

公司的产品、品牌、售后的优势

5 种个人利益与马斯洛 5 种需求

个人利益解读——从生理、归属感到自我实现

【案例】某医药公司引领全球市场的秘密

【案例】善于挖掘机会的雷曼销售员

总结：复盘改善与行动计划