

# Whole Brain Selling Skills

## 全脑销售技巧 (WBSS)



### 课程介绍:

传统的销售模式强调的是通过与客户搞好关系达成销售的目的。而这样想销售过程仅仅使用了人的右脑的部分功能。《全脑销售技巧》教会你调动右脑的其它部分以及你的左脑参与销售的全过程，从而达成高效的销售业绩。

《全脑销售技巧》利用国际上著名的 HBDI 全脑优势思维理论，从学习四种思维模式的特征和识别方法开始，了解自己的思维倾向性，快速判断客户的思维模式特征，并将全脑优势思维方法贯穿五步销售流程的每一个细节，让你的销售从此变得轻松和有针对性，高效完成你的销售目标。

### 学习目标：

- 学习 HBDI 思维模型，了解自己的思维偏好
- 了解客户不同的思维模式，判断客户的思维习惯，调整适应以达到更好的沟通效果
- 了解客户四种思维模式对应的购买偏好和销售策略
- 学会用全脑漫游的思维模式进行沟通和解决问题
- 结合思维模型，学习五步专业销售流程
- 学会用有效的开场白开始客户拜访 (C/D 脑)
- 学会通过提问和倾听了解客户需求 (C 脑)
- 学会利用有效的方式向客户介绍解决方案并取得一致 (A 脑和 B 脑)
- 学会处理不同的客户异议 (全脑)
- 学会掌握恰当的结束时机并有效地结束拜访 (B 脑)

**培训对象：**销售经理/主任、重点客户经理/主任/代表、市场经理/主任、渠道经理/主任、客户服务经理/主任、高级销售/市场代表等

**培训时间与方式：**

- o 时间：2天
- o 方式：讲授、练习、角色扮演、案例研讨、观看录像、讨论与分享

**培训内容：**

时间		培训内容	培训方法及演练
第一天	上午	<b>第一章：HBDI 思维模式与沟通风格</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 四种不同风格的思维模式（全脑思维模型）</li> <li>• 思维模式自我测评</li> <li>• 客户思维模式判断</li> <li>• 不同思维模式的优劣</li> <li>• 调整适应不同的沟通模式及练习</li> <li>• 全脑漫游及沟通练习</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 介绍全脑思维模式，学员练习思维模式判断</li> <li>2. 学员自我测评</li> <li>3. 学员判断自己客户的思维模式</li> <li>4. 学员讨论不同思维模式的优缺点及如何调整自己以达到良好的沟通</li> <li>5. 学员活动：请与我这样说话</li> <li>6. 介绍全脑漫游（观看录像）</li> <li>7. 全脑漫游沟通练习</li> </ol>
第一天	下午	<b>第二章：思维模式与购买模式</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 四种思维模式与购买时的偏好</li> <li>• A脑：给我事实就好</li> <li>• B脑：你有什么计划</li> <li>• C脑：让我知道你在乎我</li> <li>• D脑：有哪些可能性</li> <li>• 全脑销售策略</li> </ul> <b>第三章：全脑五步销售流程</b> <p>第一步：开始客户拜访（C脑 D脑）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 友好的问候</li> <li>• 有效的开场白</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 介绍客户思维模式与购买偏好之间的关系，销售故事</li> <li>2. 介绍四种思维偏好与对应的销售策略</li> <li>3. 学员活动：四脑销售练习</li> <li>4. 介绍全脑漫游销售方法</li> <li>5. 介绍全脑五步销售流程</li> <li>6. 介绍第一步，学员练习用 C/D 脑模式进行开场白</li> <li>7. 家庭作业：判断家人的思维模式</li> </ol>
第二天	上午	<p>第二步：提问来了解客户的需求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 需求的定义，差距陈述</li> <li>• 提问的类型及方法</li> <li>• 问题漏斗</li> <li>• 听出机会：倾听技巧</li> </ul> <p>第三步：介绍解决方案并取得一</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 回顾与分享：啊哈时刻：家人思维模式</li> <li>2. 介绍第二步用 C 脑模式了解客户需求，学员练习将模糊的问题变成清晰的差距陈述</li> <li>3. 介绍不同的提问类型，漏斗提问练</li> </ol>

		<p>致 (A 脑 B 脑)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>产品与服务的利益与特征</li> <li>怎样介绍解决方案</li> <li>有说服力的演示结构</li> </ul>	<p>习</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>学习从倾听中发掘客户需求，发现销售机会；学员练习有效倾听</li> <li>学习区分产品与服务的利益和特征</li> <li>学员活动：销售产品或服务的利益</li> <li>撰写有说服力的演示结构并小组分享</li> </ol>
第二天	下午	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用故事版 (全脑)</li> </ul> <p>第四步：处理客户异议 (全脑)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>异议产生的原因</li> <li>四种类型的异议</li> <li>全脑方法处理异议的技巧和步骤</li> </ul> <p>第五步：结束销售会谈 (B 脑)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>结束销售会谈的步骤</li> <li>结束类型</li> <li>购买信号</li> </ul> <p>第四章：综合练习</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>综合练习及讲评</li> <li>培训回顾</li> <li>行动计划</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>故事版练习</li> <li>讨论异议常见的原因</li> <li>学员活动列出常见的异议</li> <li>介绍四种异议类型</li> <li>介绍全脑方法处理异议</li> <li>小组活动：全脑方法处理异议 (小组交换异议)</li> <li>介绍如何用 B 脑模式结束销售会谈</li> <li>学员练习：结束销售会谈</li> <li>综合演练：结合客户思维模式判断及全脑五步销售流程进行综合销售练习，讲师、观察员进行点评</li> <li>学习综合回顾</li> <li>学员行动计划</li> </ol>

## 主要内容

### 第一章：思维习惯与沟通风格

- 全脑思维模式
- 适应不同的沟通风格

### 第二章：五步销售流程

- 开始客户拜访
- 提问
- 介绍解决方案并取得一致
- 处理客户异议
- 结束客户拜访

### 第三章：综合练习



## 性格色彩测评

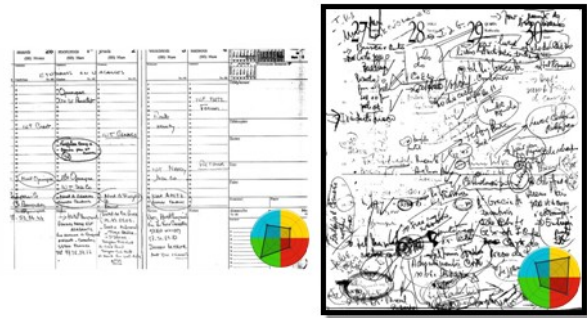
- 性格色彩测评问卷上有30个问题
- 请凭你的直觉快速完成



## 全脑®思维模型:四个不同的自己的基础



## 思维模式判断——个人记事簿



## 客户思维模式判断:

客户	判断线索	思维模式

## 活动: 四棱镜——自行车

5 分钟

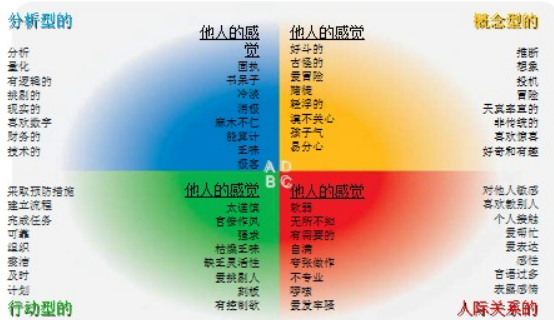


- 按照不同的思维风格分成四个小组



- 按照不同的思维风格设计一辆自行车, 画在白报纸上展示出来
- 选出一位代表描述你们的设计

## 他人的感觉



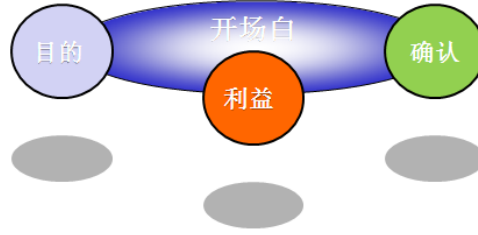
## 沟通的方法...



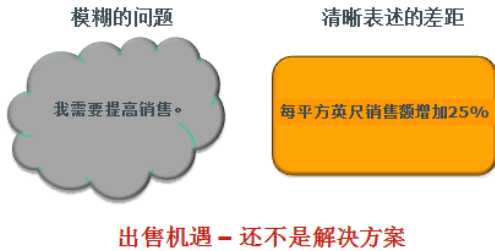
## 五步销售流程



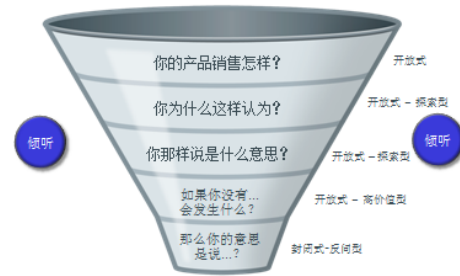
## 有效开场白的要素



## 清晰表述差距--例



## 将问题漏斗化



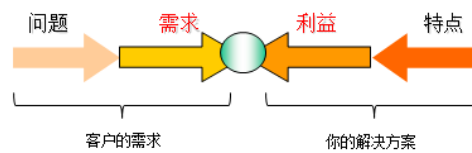
2只耳朵: 1张嘴 -- 按比例使用

## 无效倾听

- 评判**  
这是一种在说话者讲话之前就评判说话者所说内容并判定其正确与否的行为。
- 封闭保守**  
倾听者拒绝倾听那些与自己长期秉持的信念相抵触的东西。
- 注意力不够**  
很多人思考的速度比其讲话速度快三四倍。有时候他们的注意力游移了。
- 说话过多**  
对自己的声音产生了“自恋”。
- 不够谦逊**  
认为别人说不出什么值得倾听的东西!
- 害怕**  
害怕倾听另一种观点会迫使你改变自己的观点。
- 直接跳至结论**  
倾听者自以为是, 得出错误的结论。
- 别人与我想法一样**  
相信别人会有与自己相同的信念!
- 一厢情愿的想法**  
经常, 在会议后与会者对会议上达成的协议会有不同的版本 - 显然倾听者只听到了他们愿意听到的。
- 措辞**  
措辞及语音语调的变化对倾听者可能具有不同的含义。



## 介绍解决方案的目的

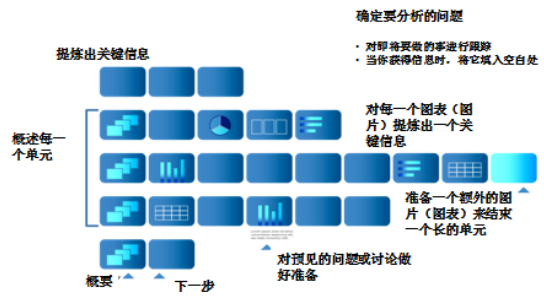


满足客户需求 = 为客户带来价值

## 有说服力的演示的结构练习



## 使用故事板



## 第四步：处理客户异议

### 处理异议的技巧和步骤

- ✓ 缓冲 -- 理解和尊重客户的观点
- ✓ 通过询问和仔细的聆听，了解客户
- ✓ 异议的内容和真实原因
- ✓ 根据客户异议的类型进行说服



## 购买信号 - 技巧

**倾听**

- 使用主动倾听技能

**表示理解**

- 不要赞同
- 显示你感同身受，而不是同情

**试探**

- 使用漏斗式问题来理解问题并确定其他事项

**复述**

- 复述异议：“那么你是说...”

**克服**

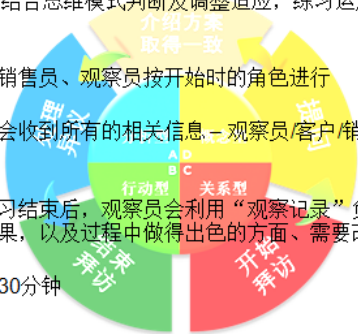
- 误解 → 克服
- 真实的异议 → 更重视

**结束**

- 使用结束技巧
- 始终保持冷静！

## 综合演练 - 卖猪

- 目标：结合思维模式判断及调整适应，练习运用五步销售流程
- 客户、销售员、观察员按开始时的角色进行
- 观察员会收到所有的相关信息 - 观察员/客户/销售人员并做记录
- 小组练习结束后，观察员会利用“观察记录”负责汇报练习的结果，以及过程中做得出色的方面、需要改进的方面
- 时间：30分钟



## 学习日志

继续做	换种方式做
开始做	停止做