

《以客户为中心的顾问式销售》

顾问式销售技巧

主讲：周黎明 老师

【课程背景】

在经济中低速增长、产能过剩、竞争加剧的时代，客户越来越成熟，以产品为中心的销售方式已经不再适用。企业需要以客户为中心、倾听客户的需求，对客户不断变化的期望迅速做出响应，这是决定销售成功与否的关键，而目前大多数销售人员依然以产品为导向的销售思维，他们在销售过程中，更多的是强调产品本身的价值，却没有建立起“为客户解决问题、为客户提供顾问式服务”的销售思维。如果销售人员对此长期没有投入太多的关注，销售业绩自然越做越不如意。

顾问式销售是萃取全球顶级销售大师经验，着重于销售是“为客户解决问题”的观点，强调从“换位思考，为客户着想”的思维中创造双赢。

开发这门实战与实用性极强的课程，旨在帮助销售管理者与销售人员，系统拓宽销售思维，系统学习顾问式销售的实用技能工具方法，使销售人员实战能力得到迅速提高，快速提升业绩。

【课程收益】

- 1、推动企业销售模式升级，引入一套体系化的顾问式销售思路、工具与方法；
- 2、优化解决顾问式销售的难题，提升组织效能；
- 3、为企业培养优秀的销售人员，完善销售人才结构，提升企业业绩；
- 4、学习和研讨 **20 个以上**国内外优秀企业的顾问式销售**实战案例**，借鉴和转化成功经验；
- 5、收获 **20 个以上**可持续应用的顾问式销售**模型、工具、方法**，从而实现销售人员自动转、销售业绩自动增。

【课程特色】

- 1、一线顾问式销售与管理实战经验传授：老师有 20 多年的管理实战经验与管理咨询经验，积累了丰富的实战经验与实用案例；
- 2、立足企业真实情况：课程所用案例与场景大部分是老师在工作 20 多年中积累的国内外、大中小各种类型企业的实际案例，20 个以上案例新颖鲜活，符合学员实际工作场景，实战实用实效，有用能用好用；
- 3、成熟的知识体系：课程内容以销售为核心，涉及多方面职能，逻辑严谨，系统化体系化；20 个以上的模型、工具、方法，思路新工具多方法多；
- 4、互动式、案例式教与学：通过**讲授、练习、点评、讨论 4 维度教学方式**，围绕市场销售问题，全方位的案例分析与实战场景演练，让学员达到活学活用、现学现用的目的。

【课程对象】

销售代表、销售顾问、业务代表、售前顾问、大客户经理、销售主管、销售经理、销售总监、营销副总等

【课程时间】

12 小时

【课程大纲】

一、顾问式销售思维

- 1、什么是顾问式销售？

- 2、为什么要进行顾问式销售？
 - 3、顾问式销售的核心何在？
 - 4、顾问式销售与传统销售的差异点
 - 产品型销售、关系型销售、顾问式销售
 - 5、顾问式销售的 5 个步骤
- 案例：客户要退货，你准备好帮助客户解决问题了吗？
- 案例：谁是最好的销售人员？

二、顾问式销售实战第一步：销售从信任开始

- 1、拜访客户前的 4 个周密准备
 - 2、建立信任从第一次开始
 - 3、投其所好：如何与客户建立信任感？
- 案例：不同年龄段的兴趣偏好与话题
- 4、信任力 3 阶模型
 - 5、赢取客户信任的 7 个习惯
 - 6、开发客户的 3 层境界
- 案例：华为云销售如何用 1 封信拿下罗振宇 1000 万订单，底层逻辑是什么？
- 小组练习：开场白与拜访训练

三、顾问式销售实战第二步：先挖掘需求，再引导需求

- 1、不了解需求，销售带来 4 个最糟糕表现
 - 2、听和问是探明客户需求的 2 大法宝
 - 客户的需求深度分析（需求冰山）
 - 客户需求背后的需求（明确需求与隐含需求）
 - 需求是问出来的
- 案例：封闭性与开放性问题
- 3、最简单又快速的锁定潜在客户的法则：MAN 法则
- 案例：准客户的价值划分
- 4、激发潜在需求的武器：SPIN 法则
 - 状况性问题探寻 - 寻找有关客户现状的事实
 - 难点性问题探寻 - 客户面临的问题，困难和不满之处
 - 潜在性问题探寻 - 了解隐含需求探寻
 - 需求回报性问题 - 明确显在需求
 - 不要把 SPIN 技术看作公式，它是和客户谈话的路径图
- 案例：卖药品的销售如何把鞋卖出去？
- 小组练习：根据企业实际情况做 SPIN 提问练习
- 5、客户沟通的 5C 模型，提升沟通的有效性
- 案例：跟客户吃饭，你居然吃饱了

四、顾问式销售实战第三步：产品价值塑造和价值传递

- 1、产品组合策略
 - 卖方案而不是卖产品
- 2、价值营销的成交公式
 - 如何做价值包装，实现品牌溢价？
 - 价值塑造的 5 种秘密武器
 - 利用“多维呈现”展现产品价值

3、最简单实用的产品营销表达方式：FABE

- 为什么不是 FABE, 而是 BEFA 或 EBFA

案例：张泉灵老师的产品线梯度是如何组合的？

案例：科技公司产品的 FABE

案例：大客户销售经理的“武器库”

小组练习：产品 FABE 利益陈述

五、顾问式销售实战第四步：处理客户抗拒与谈判技巧

1、推动成交 4 步法

2、察言观色：分解客户 10 种购买价值观

- 10 种应对策略

案例：客户关心的到底是成本还是品质？

3、巧妙转换：如何解除客户的抗拒？

- 客户产生异议主要根源来自 4 个方面原因
- 先处理心情，再处理事情的处理异议原则
- 客户的 5 大抗拒心理
- 解除客户抗拒的 5 大策略

案例：经典的 4 问和 4 答

小组活动：异议处理演练

4、四种不同人际风格客户的个性特征分析

- 表现型与完美型的人的性格特征
- 力量型与平和型的人的性格特征

5、与四种不同人际风格客户的谈判技巧？

- 如何与表现型的人谈判？
- 如何与完美型的人谈判？
- 如何与力量型的人谈判？
- 如何与平和型的人谈判？

案例：活泼型的销售与完美型的客户

小组讨论：你觉得最难缠的是哪一类客户？

6、谈判的核心是价格

- 报价的 3 种策略
- 报价技巧
- 讨价还价的 4 种类型

六、顾问式销售实战第五步：推动成交、巩固信任

1、临门一脚：推动成交的 8 种秘密武器

案例：“请您指点迷津”，真是百试百灵

案例：华为大客户销售 3 板斧

2、大客户如何分类分级管理？

- 企业为什么要选择客户？
- 销售数据分析，让 CRM 系统为工作助力
- ABC 客户分析法

案例：Y 科技公司的代理商为什么被竞争对手撬走？

小组练习：梳理自己的 ABC 客户

3、互联网环境下的大客户维护

- 互联网，让客户关系更加微妙

- 学会微信聊天礼仪，你会更受欢迎
- 维护客户关系的关键 3 个技巧
- 处理客户投诉 4 部曲
- 如何建立自己的个人品牌，扩大影响力
- 客户转介绍成本低效果好：趁热打铁扩大客户群或朋友圈

案例：经典的 4 问和 4 答

4、催款策略与应收账款管理

- 回款为什么这么难？
- 未雨绸缪，5 招铺平催收前的路

案例：如何提升应收账款回款率？

七、销售人员的自身修炼：成为一名灵魂有香气的顾问式销售

1、顾问式销售的六脉神剑

- 上推剑：人脉，是销售的起点
- 下拉剑：吸引力，让你粘住客户
- 左思剑：洞察力，让你看懂客户
- 右想剑：气场力，客户能被你改变
- 前卑剑：沟通力，才能和客户走得更远
- 后倨剑：谈判力，商机收关之门

案例：公司产品质量出现问题，你看懂了什么？

2、顾问式销售的自我修炼

- 大客户销售普遍具备的素质：优秀销售人员的 5F 模型
- 从销售新人到销售高手的晋级流程
- 看到未来的自己：TOP SALES 的 5 种特质

案例：3 个销售中，客户最喜欢哪个销售？