

《价值型销售实战技能提升》

主讲：吴兴波

课程背景

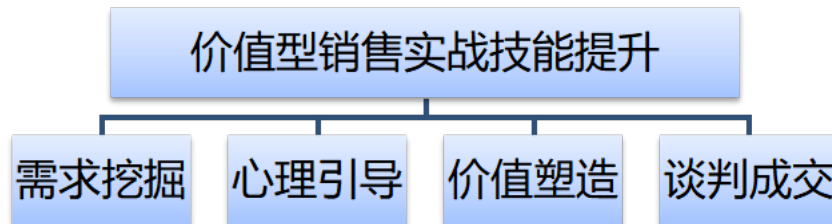
在竞争日益激烈的环境下，客户变得更加理性，决策的过程也更为复杂和漫长。销售不是以产品为中心，也不仅仅是以客户为中心，而是以客户价值为导向。站在客户的角度分析客户存在的问题并提供系统的解决方案，让客户真正感受到“价值”，转变销售产品的观念，把握客户的合作心理，分析把控客户的心理走向，灵活运用掌握销售的精髓。

课程对象 全体销售精英/销售主管/销售经理

课程形式 实战讲授/互动问答/案例分析/现场讨论/模拟训练

课程时间 1天（6个课时）（时间分配：实战讲授 60%，实战训练 20%，调整纠偏 20%）

课程架构



课程目标及效果

了解客户心理，问出并挖掘客户的潜在需求，帮助客户找到他认为最合适的
把握客户谈判心理，分析客户谈判前、中、后的心理活动
从客户表情与回答中整理客户的真实想法，沟通塑造客户的心理价值
摸底后谈判开局，了解并改变对方底线与期望的销售谈判策略
察看客户信号并判断提出成交请求的最佳时机
学会变脸，有条件的让步，掌握快速成交谈判的八个方法
心理博弈快速成交，掌握以客户需求为核心的价格谈判技巧

课程纲要

第一部分：了解并挖掘客户真实需求

一．了解客户心理，帮助客户找到他认为最合适的

1. 客户 10 大心理分析
2. 客户购买行为分析，购买前、中、后的心理活动分析
3. 消费者在不同阶段不同环境不同身份的购买心理分析

小组讨论：通过案例分析“xx”的当下心理想法来预判下一步的销售走向

二．学会问，察看并判断客户真实心理

1. 先易后难：先询问容易的问题，询问客户关心的事情
2. 销售问题表与答案表的建立与运用
3. 从客户表情与回答中整理客户的真实想法

销售工具：客户问题一览表的提取与答案呈现

第二部分：以客户为导向做好优势表达

一．会沟通，建立客情关系决胜销售

1. 销售沟通的目的、原则、效果、技巧
2. 销售沟通 9 大障碍及 4 大要素
3. 销售沟通的听说看问 4 种状态的应用

二．学会听，听出客户的真实心理

1. 学会听，听关键，快速化解沟通障碍确保沟通顺畅
2. 如何体现用心倾听拉近客情关系

3. 销售聆听的 3 个层面 6 个技巧

模拟演练：听出 XX 在沟通中的三个心理表现

三. 说对话，说准我方优势特点

1. 说对话的目标与 4 个原则
2. 说对话的黄金定律与白金定律
3. 说对话的信念与 5 个基本法则

案例分析：专业话术语与大白话的区别应用

第三部分：介绍方案塑造客户心理价值

壹. 如何进行方案介绍

1. 介绍产品塑造价值的 4 个展现度
2. 以客户为导向做好产品优势分析
3. 塑造客户心理价值的 3+2+1 模式介绍法

案例讨论：如何将不可控的业绩指标变成可控的产品指标

二、根据客户需求塑造客户价值

1. 一针见血的产品卖点提炼，精准介绍产品塑造价值的 30 秒原则
2. FABE 法则介绍法，掌握产品特点、优点、好处、证据对成单的影响
3. 价值是一种感觉，感觉是一种策略，把公司理念转化为客户感受的价值相信
4. 适度灵活运用“维纳斯”法则让客户更加信任

模拟训练：异议问题处理

第四部分：博弈谈判快速谈判成交

一、双赢谈判开局技巧

1. 摸底后谈判开局
2. 了解并改变对方底线与期望
3. 试水温，看顾客心理，预留让步空间

二、如何创造双赢谈判

1. 如何主导谈判，把握谈判两大心理：底线与期望值
2. 如何造势，谈判=谈+判，重要的不是谈而是判
3. 察看顾客表情捕捉提出成交请求的最佳时机

案例分析：是否已到成交时机？

三、快速成交谈判技巧

1. 掌握成交前、中、后的谈判策略，报价的顺序及原则，双赢报价的区间范围
2. 价格谈判技巧，如何报价？如何让步？让步次数与幅度？
3. 议价：谁先让价谁先死，要求对报价或立场作出反应

案例讨论：不同客户的成交策略

