

《门店黄金五步成交法》—门店引流、五步成交

课时：2-3天（每天6小时）

主讲：曹恒山（曹大嘴）

授课16年 资深实战派销售培训专家

南通理工企业发展研究院 院长

江苏培联 会长

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：《鱼塘式营销》《大客户营销》《享受拒绝》《林妹妹升职

记》《谁懂客户谁拿订单》《销售这样说才对》《我适合做销售吗》等10

本。

选择大嘴老师的四大理由：

1、经验丰富

大嘴老师有着长达 16 年的授课经验，曾为 800 多家企业授课、其中为 50 家企业常年担任管理咨询顾问及销售团队的辅导老师。曾为：新宇钟表、一点点奶茶、朴荷美容、恒泽堂、九州大药房、蜜蜂瓷砖、安然踏步地板、利家居陶瓷、居梦园木业、金舵瓷砖等门店做长期培训及现场辅导。其他门店：爸爸糖、N 多寿司、欧派橱柜、特地 LD 瓷砖（多次返聘）、方圆地板、必美、佰丽爱家，还有尚层装饰、旭日装饰、品典装饰、中兴一品、A8 豪宅等等装饰门店。

2、风趣幽默

大嘴老师的课堂氛围非常好，被誉为培训界的“小岳岳”，课堂中充满了欢声笑语，更多的是案例、互动、小游戏、故事、研讨及情景演练，使学员在轻松幽默的氛围中学习。经常有学员说：上曹老师的课感觉时间过得好快啊！

3、实战接地气

大嘴老师是一线销售出身，又担任 50 家企业的管理顾问和销售团队教练，因

此手里累积的案例非常丰富，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”，课堂中大嘴老师会安排很多角色扮演类的模拟练习，让学员马上掌握技巧和方法。

4、学员评分高、满意度高

由于大嘴老师课程“干货”多、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 分以上，客户返聘率达到 70%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



课程大纲

第一章、精准客户开发

第二章、门店黄金五步成交法

第三章、门店管理与目标激励

第四章、店员心态与潜能激发

序章、团队建设

互动暖身游戏+分组并选出组长

小组间进行 PK，获胜小组获得奖励。

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

第一章、精准客户开发（电销+微营销倍增客户）

一、客户画像

客户是谁？

给客户画像（定位）的六大要素

做精准客户营销

案例：《我不是药神》

鱼塘思维：什么是鱼？什么是鱼塘？谁是塘主？如何与塘主合作？

课堂互动：用鱼塘思维定位你的客户

二、如何获取精准客户资源

1) 销售的第一份投资——准客户名单

名单的质量决定了最后的成交率

2) 把异业的销售冠军当作自己的大客户

3) 参加金融行业理财沙龙活动

三、微信营销倍增精准客户数量

微营销时代，人人都是自媒体

微营销倍增大客户流量的三大绝招：

1) 朋友圈互推

互推的关键三步法

2) 微信群互换

进入微信群后的四个步骤

3) 朋友圈转介绍

四、转介绍技巧——门店营销利器

新客户在哪里？——老客户的朋友圈

转介绍的前提：**超越预期**的售后服务

人以群分物以类聚

转介绍的流程

转介绍的时机

转介绍的话术

课堂练习：A/B 角色扮演 做转介绍练习

第二章、门店黄金五步成交法

快速获取客户信任

销售成功的四大要素：需求、购买力、拍板人、信任

如何获取客户的信任？

第一步、问候搭讪

1、开场搭讪技巧

寒暄搭讪技巧

快速获取客户认可的技巧——套关系

有关系用关系，没有关系创造关系

套关系的 20 个关键词：本家、老乡、爱好、抽烟、家长、运动……

2、赞美搭讪

PMP 法则

六个夸赞技巧

不同年龄的如何夸赞

不同性别的如何夸赞

互动：现场找出同学的赞美点

3、破冰技巧

破冰——打破顾客身上的“坚冰”

1) 微笑技巧

现场训练微笑三步法

筷子微笑练习技巧

2) 幽默技巧

如何讲段子

讲笑话大赛

如何巧妙破冰？

课堂练习

A/B 角色扮演

选一个陌生顾客进店的场景模拟接待开场。

A 扮演顾客，B 扮演店员

第二步、挖掘需求

销售成功的四大要素：需求、购买力、拍板人、信任

一、有效发问

提问+倾听=确切的需求

1) 开放式提问+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

2) 给答案技巧

向 FBI 学沟通

如何获取客户的预算

3) 以问收尾技巧

先回答，再反问

掌握话语的主动权

A/B 角色扮演练习

B 扮演客户，A 扮演导购

选 2 个需求进行反问，挖出需求背后的原因

经典案例分享：卖李子

讨论：从案例中看到了什么？

二、聆听技巧

案例：乔吉拉德的失败

30/70 法则

成为良好倾听者的 8 项秘诀

课堂练习

第三步、产品说明与报价

前提：详细了解了客户的需求

1、三点式价值说明法

三个特点+三个好处+三个案例

2、FBI 销售法

(1) 特点(**F**eature) : "因为……"

(2) 好处(**B**enefit)利益 : "从而有……?"

(3) 证明 (**I**llustrate) : 举例说明……

3、比较说明法

4、报价技巧

三不报价

三明治报价法

课堂练习：A/B 报价练习

第四步、解除抗拒

为什么不成交？

因为有抗拒还没有被解除

如何应对讨价还价

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
- 2、抗拒解决的终极武器——平行架构法

课堂分组练习 分享与点评

第五步、缔结成交

成交的关键不在于成交本身，而在于能否抓住成交时机。

- 1、把握成交时机

五大成交时机

- 2、杀单技巧

又称为“逼单法”

逼单的目的——逼出抗拒

门店绝杀——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

3、“将军”成交法

解决客户的反悔

4、短缺策略

销售心理学——得不到的是最好的！（饥饿营销）

短缺策略的三个步骤

课堂角色扮演

5、从众策略

牧群理论

从众策略的实施步骤

6、连带销售

故事：世界上最伟大的营业员

蚕食法

案例：会谈判的女儿

7、假设成交法

8、“起死回生法”或“门把销售法”

课堂练习

第三章、门店管理与目标激励

一、目标与计划管理



销售经理的核心目标——完成团队业绩

1、寻找人生目标

你还在浑浑噩噩吗？

设定十大人生目标

为下属的工作寻找动机与动力

2、销售目标的制定和分解

(1) 什么是目标？

(2) 如何制定合理的工作目标

(3) 目标与计划

“切香肠”法

互动游戏：齐眉棍

3、过程管理——计划分解

目标管理必须结合“过程管理”

案例：人民医院的销售冠军

目标管理工具推送：销售目标管理卡

日清表——把销售工作分解到每一天

日清表的流程

课堂互动：用日清表做一个明天的工作计划表

二、赏识管理

好员工是夸出来的——快乐竞争力

大棒还是面包？

如何赏？ABC 法则

称赞员工的技巧与时机

如何识？

组建优秀团队的 TEAM 法则

如何防止下属翘尾巴

三、批评的艺术

批评也是一种艺术

当面批评的技巧

批评是帮助员工找到问题并加以解决，而不是发泄怒火

一分钟批评技巧

先扬后抑法

课堂练习：一对一批评

四、激励团队的能力

管理者不仅激发自己，更重要的是激发团队

羚羊带领一群狮子 VS 狮子带领一群羚羊 谁胜？

50/50 法则——阿代尔

团队激励的 8 大原则

五、任用人才的能力

门店管理者最大的成交不是成交客户，而是成交“人才”！

世界上没有垃圾，只有放错地方的人才。——任正非

人才的分类：人才、人材、人财、人裁

六、教练式领导力

教练式的由来

教练式与一般领导力的区别：告知与启发

教练式领导力核心技巧：发问

教练式发问的话术

第四章、店员心态与潜能激发

心态改变，你的习惯跟着改变；

习惯改变，你的性格跟着改变；

性格改变，你的人生跟着改变。——马斯洛

故事：从一个害羞的结巴到知名讲师的成长传奇

一、改变自己的心态

如果你仍然用过去的心态和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

要有敢于认错的态度——不意识到错误就无法改进！

习惯先从自己身上找问题

二、永不抱怨的心态

抱怨有用吗？

“紫手环”运动

主动认错——改变的第一步就是认错！



为什么不肯认错？

学会说：这是我的错！

不抱怨的6个步骤

不说“我以为”“因为……所以……”

机会都是产生在抱怨的地方。——马云

抱怨越多，商业价值越大！

三、结果心态

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

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？

四、服务心态

服务=体验感

现代营销：人人都是自媒体

完美服务的好处：重复购买+转介绍

新客户在哪里：

——新客户都在老客户的朋友圈

五、热爱事业

1、爱上自己的工作+品牌

2、用态度沟通

3、爱上客户——客户=衣食父母

六、激发自我潜能

设定人生目标

寻找工作动机

设定人生目标的5个步骤

课堂互动：制作自己的“梦想清单”

七、突破自我设限

游戏：打土豆

启发：困难都是自己想像出来的

突破自我设限游戏：跳疯狂的舞蹈

PK：谁是最疯狂的人

最后分组用思维导图做课程总结。

课程结束，曹老师将预留 10 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、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。