

SPIN 顾问式销售技巧

主讲：王哲光

课程背景

美国 Huthwaite 公司的销售咨询专家尼尔·雷克汗姆与其研究小组针对大额产品销售具有金额相对较大、顾客心理变化大、做决定周期比较长等特点，分析了 35000 多个销售实例，与 10000 多名销售人员一起到各地进行工作，观察他们在销售会谈中的实际行为，研究了 116 个可以对销售行为产生影响的因素和 27 个销售效率很高的国家，耗资 100 万美元，历时 12 年，于 1988 年正式对外公布了 SPIN 模式——这项销售技能领域中最大的研究项目成果。她引起了人们对销售技巧认识的一次新的革命，推动了销售技巧的进一步完善，专门针对大额产品销售，推翻了传统的销售模式。已在 IBM（国际商业机器公司）和 Xerox（施乐）、PHILIPS（飞利浦）、Pfizer（辉瑞制药）等公司进行了成功的实践。该研究小组通过实验证明：经 SPIN 培训过的第一批销售人员在销售额上比同一公司的参照组的销售员提高了 27%。

今天的客户已不能忍受不称职的销售人员，客户有更多的需要和面临更多的选择。客户希望销售人员有深度的理解力和热情，能帮助他们解决问题，并且是有效和可信赖的。好的营销策略需要专业、高效、职业化的销售人员来执行，在实战中他们经常会发现：什么样的方案最能吸引到客户？公司满足不了大客户提出的各种要求，我在中间好难受！提升销售业绩的关键在那里？为什么我和客户建立了关系，客户还是把项目给了别人？没有回扣预算怎么搞定关键先生？为什么我总找不到团队的感觉？我不应该是一个人战斗！这一切将通过训练帮你找到答案。

一个专业的销售人员要做好销售，专业知识必不可少，强烈的自信心、良好的心态再加上专业的 SPIN 顾问式销售技巧，让销售变成自己的技能，那么销售将无往而不胜！再好的理论不和实战结合起来都是空洞的，本课程通过演练帮助学员从一个单纯的推销员成长为专业的销售顾问，形成职业人士特有的专业、精干、高效的一线服务形象，将公司的品牌价值通过他们传递给客户，为自己和团队带来突破性的业绩。

课程目标

- 掌握顾问式销售流程与步骤，理解并能运用 FABE、SPIN 等顾问式销售技巧；
- 掌握探询需求的原则、方法和技巧，拥有挖掘客户真实需求和引导需求的能力；

- 能基本运用沟通、发问、处理客户异议、成交等顾问式销售的技巧，提升拜访洽谈能力，有效推进客户关系，为企业赢得盈利的订单；
- 在讨论和演练中体验优秀销售人员的实战步骤，提高分析问题和解决问题的能力使其成为专业的卓越销售顾问。

授课对象

大客户经理、重点客户经理、大客户销售代表、大客户管理人员、售前工程师、销售技术工程师、销售顾问、销售主管、资深的销售人员等

培训用时

3天（每天6小时）。

授课方式

通过“讲授—演练—分享—点评—感悟—突破”训练法，30%知识点剖析+30%案例研讨+30%演练互动和视频赏析+10%总结、点评、纠偏，使学员在完成一个个任务中体验和成长，帮助学员加深对课程内容的认识和理解，而所有的练习均以实际销售工作的真实案例为基础，使学员在课堂上就可以总结出一套针对自己实际工作的销售实战技巧；从而成为企业需要的卓越销售精英。

课程大纲

一、SPIN 顾问式销售的基础

1、走进 SPIN 顾问式销售

- 1) 顾客与客户的区别
- 2) 交易还是顾问？
- 3) 什么是 SPIN 顾问式销售
- 4) SPIN 顾问式销售的目的
- 5) 销售会谈的四个阶段
初步接触—调查研究—证实能力—获取承诺

2、客户需求初析

- 1) 客户的购买动机
演练：客户的购买动机
- 2) 客户思想酝酿的阶段
- 3) 需求背后的需求
- 4) 客户的个人需求

3、客户干系人分析

- 1) 需要收集哪些客户资料
- 2) 找对关键人——干系人分析

演练：客户决策干系人分析

- 3) 客户采购标准流程
- 4) 绘制干系人图谱

4、初步接触——开场白技巧

- 1) 应避免的三种危险开场方式
- 2) 闪亮开场五项技法
- 3) 万事开头难——给客户留下深刻印象的开场白

演练：开场白与拜访训练

二、SPIN 之状况询问技巧

1、状况询问

- 1) 状况询问的目的
- 2) 哪些是状况询问

2、如何正确使用状况询问

- 1) 高风险区
- 2) 低风险区

3、状况询问的提问原则

- 1) 清晰的方向和目的
- 2) 慎重选择
- 3) 有效陈述

4、状况询问的语言技巧

- 1) 与客户相连
- 2) 连接个人的观察
- 3) 引用观点

演练：状况询问训练

三、SPIN 之问题询问技巧

1、问题询问

- 1) 问题询问的目的
- 2) 哪些是问题询问

2、如何正确使用问题询问

- 1) 高风险区
- 2) 低风险区

3、销售前问自己的几个问题

- 1) 客户购买该产品主要用来做什么？
- 2) 客户会有什么具体要求？
- 3) 客户可能会有多少预算？
- 4) 最有可能吸引客户的3个买点是什么？
- 5) 客户可能出现的需要解决的问题是什么？
- 6) 我们能解决这些问题吗？

4、FABE 提炼——买点和卖点

- 1) FABE 的结构
- 2) FABE 提炼卡

演练：问题询问训练

四、SPIN 暗示询问技巧

1、暗示询问

- 1) 暗示询问的目的
- 2) 哪些是暗示询问

2、如何正确使用暗示询问

- 1) 高风险区
- 2) 低风险区

3、强化暗示效果的技巧

- 1) 拥抱快乐
- 2) 远离痛苦

4、化解客户心中的障碍

- 1) 常见的客户障碍
- 2) 化解客户障碍的七大技法

演练：暗示询问训练

五、SPIN 之需要-满足询问

1、需要-满足询问

- 1) 需要-满足询问的目的
- 2) 哪些是需要-满足询问

2、如何正确使用需要-满足询问

- 1) 高风险区
- 2) 低风险区

3、发现价值

- 1) 品牌、服务、价格、供应商情况、附加价值
- 2) 技术、质量、交期、供应能力、付款条件
- 3) 管理水平、商誉、领导魅力、职业素质、标准

演练：价值剖析

4、影响价值呈现的几个方面

- 1) 永远不要为占用客户时间而道歉
- 2) 不要把推销当做战斗
- 3) 工业品需求最终受消费需求影响
- 4) 放弃有内部关联交易的客户
- 5) 对需求视而不见

演练：需要-满足询问训练

六、SPIN 顾问式成交技巧

1、如何避免过于专业的表达

2、不找借口找方法

教学影片：王牌销售员的绝对成交术

3、销售中容易犯的九大错误

- 1) 害怕丢单、容易妥协
- 2) 让步过快、不留余地
- 3) 情绪失控、忘记目标
- 4) 准备不足、汗流浹背
- 5) 暴露分歧、自乱阵脚
- 6) 缺乏计划、边谈边看
- 7) 受制于人、陷入被动
- 8) 直接攻坚、形成僵局
- 9) 欣喜若狂、得意忘形

教学影片：不成功的谈判

4、原则下尽可能的赢

- 1) 掌握主动
- 2) 谈判圈
- 3) 谈判节奏
- 4) 重新定义
- 5) 计算收益
- 6) 换将策略
- 7) 疲劳战术
- 8) 拖延战术
- 9) 价格与价值
- 10) 情感打动

演练：实战销售模拟

职业习惯造就卓越人生