

# 顾问式销售技巧

主讲：王哲光

## 课程背景

管理大师杜拉克认为除了营销和创新，其他一切都是成本，在金融危机和全球化浪潮的冲击下，如何帮助企业突破销售困局，能否为企业赢得生存和发展必需的有利润的订单绝对需要一支骁勇善战的**销售**精英团队。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：快速消费品的那一套怎么能用在我这样的产品上？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

- 强烈的目标感、责任心、与企业和谐双赢和对企业感恩的心，具备高度的职业素养和角色定位，树立主动积极、克服困难的心态；
- 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；
- 掌握客户开发的方法及技巧，拥有专业的方案制作和呈现的能力，有效排除客户异议，提高销售的实战技巧和能力，协同项目成员赢得订单；
- 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**

5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**

### **第一天**

#### **一、顾问式销售的基础**

##### **1、走进顾问式销售**

- 1) 顾客与客户的区别
- 2) 交易还是顾问？
- 3) 什么是顾问式销售
- 4) 顾问式销售的目的
- 5) 顾问式销售的特征

*演练：思维转换的力量——做做看*

##### **2、全球顶尖销售精英的秘密**

- 1) 你为谁打工——如何找到销售工作的乐趣

*教学影片：我已经尽力了*

- 2) 影响圈与关注圈
- 3) 如何提升自己的雇佣价值

*教学影片：不可能的任务*

- 4) 卓越销售顾问的特质

##### **3、销售的真相与基本原则**

为什么说没有建立亲和力不谈产品；没有塑造价值不谈价格

#### 4、以客户需求为中心的顾问式销售流程

销售准备—客户开发—拜访接洽—建立信任—专业呈现—排除异议—缔结成交—服务跟进—客户管理

## 二、顾问式销售之销售准备

### 1、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

### 2、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、客户分析与评估

1) 不盈利客户的潜在价值

2) 客户分析、量体裁衣

*销售工具：方格图、销售漏斗*

3) 真正的“客户忠诚”

## 第二天

## 三、顾问式销售之客户开发

### 1、寻找潜在客户

1) 评估客户的质量

2) 确定发展目标及行动计划

### 2、洽谈前的准备

1) 销售谈判的关键因子

信息、资源、时效、力量、策略

2) 卖点和买点提炼——FABE分析

*演练：FABE现场提炼*

### 3、新客户开发

1) 客户出现的战场——技术交流、研讨会、企业考察、交易会、展览会、论坛

2) 新客户开发的十大方法

*教学影片：开发客户*

### 4、卓越销售代表的工具包

## 四、顾问式销售之拜访接洽与建立信任

### 1、建立专业的顾问现象

*演练：挑挑刺*

- 2、销售的过程就是沟通的过程
  - 1) 沟通的本质与目的
  - 2) 沟通模型
  - 3) 获取真实意见的技巧

*演练：同理心沟通——西点的烦恼*
- 3、万事开头难——给客户留下深刻印象的开场白
  - 1) 应避免的三种危险开场方式
  - 2) 闪亮开场五项技法

*演练：开场白与拜访训练*
- 4、建立信任从心开始
  - 1) 职业表现
  - 2) 承诺的力量
  - 3) 让情感账户越来越丰富

## 第三天

### 五、顾问式销售之专业呈现

- 1、销售是问出来的——SPIN 提问模式
    - 1) 状况询问
    - 2) 问题询问
    - 3) 暗示询问
    - 4) 需要-满足询问
  - 2、用 SPIN 探询客户需求
- 演练：实战 SPIN 话术提炼*
- 3、顾问式展示产品及方案的方法
- 演练：专业呈现*
- 4、技术与销售的融合
- 教学影片：不成功的商业展示*

### 六、顾问式销售之排除异议

- 1、客户可能的障碍点
  - 2、排除客户障碍的处理模式
  - 3、谈判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
  - 4、原则下尽可能的赢——谈判战术
    - 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：实战谈判模拟*

## 第四天

### 七、顾问式销售之缔结成交

### 1、成交失败的原因剖析

教学影片：失败的销售

### 2、成交的步骤

### 3、成交的基本战术

### 4、不找借口找方法

教学影片：王牌销售员的绝对成交术

演练：成交技法

## 八、顾问式销售之服务跟进

### 1、服务跟进

1) 销售是服务的开始——成交与未成交后的分手

2) 克服服务中的障碍

### 2、让数据说话

1) 掌握客户动态

2) 评估销售方案

3) 修正营销政策

### 3、影响客户满意度的因素

1) 硬件的完善不能弥补软件的缺失

2) 缺乏服务意识与敬业精神

3) 企业部门缺乏协调导致效率低下

4) 缺少专业客户服务技巧

5) 竞争的优势在于形成企业的服务个性

### 4、从满意到忠诚

1) 真正的客户忠诚

2) 克服服务中的障碍

3) 为什么大多数客户不抱怨

4) 有效处理客户投诉的方法和步骤

演练：客户投诉

## 第五天

## 九、顾问式销售之客户管理

### 1、客户管理的内容

1) 客户档案管理

2) 客户关系推进管理

3) 客户激励与支持

4) 客户物流管理

5) 客户信息流管理

6) 客户账期与风险管理

7) 客户投诉与售后服务管理

8) 客户评估与改善管理

### 2、应收款管理的原则

1) 收款是哪个部门的事情？

2) 应收款管理系统

3) 催不如减——减少应收款的方法

### 3、客户风险管理

客户评估、信用管理、账期管理

### 4、客户评估与改善管理

*演练：收账中的顾问式技巧*

## 十、团队拿单——顾问式营销团队的项目协作

1、为什么是团队不是个人

2、如何成为卓越的顾问式营销团队成员

1) 团队角色

2) 成为卓越团队成员的关键

3、低效团队的表现

4、团队拿单中的关键点

*演练：如何赢得项目订单——通天塔*

## 职业习惯造就卓越人生