

## 【王子璐课程名称】销售策略与成交技巧（2天版）

又名：绝对成交/大客户销售/顾问式销售/销售话术/商务谈判

### 【王子璐课程特色】

- 1、子璐的这个课程是针对一线销售人员培养销售思维、训练销售话术、提升成交技巧的课程。
- 2、子璐的这个课程不是简单销售方法介绍的课程，而是从客户和销售心理出发的，通过销售话术技巧，解决销售实战的课程。
- 3、子璐的这个课程不是简单的课堂讲授，而是和学员有大量的互动与现场演练的训练课程。
- 4、子璐的这个课程总结大量的销售实战的真实案例，并在课程中帮助学员解决诸多销售中最常见也是最难解决的真实问题。比如：1) 客户提出竞争对手的价格比我们更便宜怎么办？2) 客户问还有没有优惠？等等。
- 5、子璐的这个课程不仅仅提供思路和方法，更重要的是提供销售的话术模板，让学员在课堂现场“说出来”。
- 6、子璐的这个课程不仅仅是销售职业技巧提升的课程，更是一种生活技巧提升的课程，帮助学员在生活中用“说话”让别人认同。

### 【王子璐课程目录】

第一章：销售的认知

第二章：客户的接洽

第三章：需求的探询

第四章：产品的呈现

第五章：跟进与邀约

第六章：异议的处理

第七章：议价和谈判

第八章：协商和成交

### 【王子璐课程大纲】

## 第一章：销售的认知

一、树立学习销售课程的价值

1、销售不仅仅是一种职业

2、销售更是一种生活技巧

3、销售就是用“说话”让别人认同

二、基于面对客户的常见心态解析【视频案例】

1、面对客户的两种常见错误状态分析

2、销售员的两种常见错误角色分析

三、建立销售员的核心价值观——和客户交朋友

## 第二章：客户的接洽

一、接洽客户最棘手的三种场景分析【课堂讨论】

二、接洽客户时客户的三种心理分析【课堂讨论】

三、建立接洽客户时的三个目标

四、训练接洽客户的开口时的前三句话【实景训练】

五、主动热情接洽客户的基本礼仪【视频案例】

六、如何做到不给客户压力

### **第三章：需求的探询**

一、呈现没有探询客户需求的后果

1、不主动了解客户需求的后果

2、想当然客户需求的后果

二、建立客户需求的标准——不是产品是客户的利益【实景训练】

三、探询客户需求的大方法模型建立

1、少说多听

2、提出高质量的问题

2.1 开放式问题

2.2 由表及里

2.3 个人问题

2.4 提出请教

2.5 绝对结论

2.6 连环发问

### **第四章：产品呈现技巧**

一、产品呈现的基本功训练【实景训练】

1、为什么自己讲得很清楚，客户却不明白

2、为什么自己说得很专业，客户却听不懂

3、为什么明明很熟悉的内容，见了客户却说得语无伦次

4、怎样在有限的时间里，最好的呈现自己的产品/服务

## 二、产品介绍中的六大训练

1、观点

2、对比

3、类比

4、换算

5、道具

6、故事

## 三、产品呈现的 NFABI 介绍法【视频案例】

1、N:Need

2、F:Features

3、A:Advantages

4、B:Benefits

5、I:Impact

四、产品呈现总结——不求面面俱到，只求客户想要

## 第五章：跟进与邀约

### 一、客户跟进时的四个常见问题探讨

1、为什么要做客户跟进，不跟进有什么后果

2、客户跟进的频率及周期是怎样的

3、客户跟进的目标是什么

4、为什么之前聊得很好的客户，在电话跟进时态度会发生巨大变化

二、分析客户接听销售电话时的三个思维定式

三、客户跟进前留下的三个伏笔【实景训练】

四、客户跟进电话的开场白【实景训练】

五、客户跟进回访/邀约的五大步骤【实景训练】

1、开场白

2、多个目的

3、提出请求

4、要求承诺

5、一点压力

六、通过六次跟进成功邀约客户的流程【实景训练】

## **第六章：异议的处理**

一、分析客户产生异议的三大原因

二、建立处理客户异议的目标

三、客户异议处理模型的四大方法【视频案例】

1、确认理解

2、引导语言

2.1 迎合

2.2 垫子

2.3 主导

3、讲故事

3.1 控制话题

3.2 易于接受

4、设立标准

四、总结异议处理的核心要素

## 第七章：议价和谈判

一、分析客户议价的心理需求【案例讲解】

1、价值区间的两个案例分析

2、建立客户议价心理模型——客户要的不是便宜，而是……

二、客户的讨价还价的三次攻势及应对策略

1、口头要求

1.1 客户一见面就开始谈价格怎么应对？

1.2 制约的技巧

1.3 条件换条件的技巧

1.4 把价格转向价值的技巧

2、竞争对手

2.1 客户提出竞争对手更便宜怎么办？

2.2 拒绝的技巧

2.3 让步的技巧

2.4 交朋友的技巧

3、最后通牒

3.1 给客户让价后他还要继续往下砍价怎么办？

3.2 客户说再少 XX 钱我就订了，要不我就走了怎么办？

3.3 互惠的原理

3.4 承诺一致原理

3.5 TMD 法则

3.6 永远吃亏法则

## **第八章：协商和成交**

一、成交时遇到以下问题怎么办？

1、客户说我再考虑考虑？

2、客户说我要再商量商量？

3、客户说我今天没带定金？

二、成交的三大原则

三、关注三个客户发出的成交信号【视频案例】

四、成交的五大常用技巧【实景训练+视频案例】

1、从众心理

2、短缺效应

3、假设成交

4、示弱成交

5、霸王硬上弓