

用结果说话,以实效为准,为目标负责,因为专业所以值得信赖

《步步为赢四步法销售谈判》

主讲：吴兴波

课程背景

- ✦ 什么是谈判？如何逆境谈判？如何步步为赢？如何做到谈判对等？
- ✦ 如何主导谈判？如何造势？如何增加议题？如何小以博大？如何化被动为主动？
- ✦ 如何步步为赢开场即胜？如何了解并改变对方底线与期望？如何步步为赢快速促成？
- ✦ 如何报价？如何议价？如何让步？如何获得更大的利润空间？
- ✦ 专业的谈判团队，详细的谈判方案，充分的谈判准备，丰富的谈判工具，有效的谈判策略，抢占开局优势，欲擒故纵，釜底抽薪，顺水推舟，巧妙收盘，知己知彼，笑语中谈定天下，谈判不仅仅是一门科学，更是一门技术。

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 2天（每天6个课时）（时间分配：实战讲授60%，实战训练20%，调整纠偏20%）

课程目标及效果

- ✦ 从市场竞争环境和特点出发，提升营销能力
- ✦ 掌握客户选择产品的思维地图，并设计与之匹配的销售模型
- ✦ 掌握顾问式销售的原则和技巧，深入挖掘客户的需求，激发合作或购买意愿
- ✦ 学会面对意向客户，通过引导式的谈判技巧，把手中资源的作用发挥到最大
- ✦ 改变传统的销售思维模式，针对不同客户制定相应的解决方案
- ✦ 掌握有效促成签约合作以及客户持续忠诚于品牌的实用策略

课程纲要

第一部分：步步为赢销售模型

- 一、客户为什么选择你和你的方案？
 1. 找对人，是客户开发成功的一大半
 2. 销售需要思考哪3个问题？
 3. 这是什么？为什么成交？为什么现在成交？
 4. 由卖到买的转化，如何帮客户选择他认为最合适的？

小组讨论：我们的客户都是谁？如何分类？

二、步步为赢课程体系

1. 源于客户选择产品的心理地图
2. 步步为赢四步骤是快速促成的销售模型
3. 步步为赢的销售促成流程及关键节点梳理

第二部分：步步为赢第一步，成功是留给准备好了的人

一、三军未动，“准备”先行

1. 销售计划的制定
2. 支撑数据的对接

数据分析：谈判成功的可能性数据分析（孙子兵法讲“先胜而后求战”）

二、步步为赢的谈判准备工作

1. 谈判目标的确定与可行性分析
2. 谈判共赢的准备，谈判共赢的七个条件准备
3. 如何创造双赢？如何主导谈判？如何造势？如何小以博大？
4. 谈判中的信息处理，如何寻找筹码，筹码的优先顺序该怎么排

第三部分：步步为赢第二步，运用策略建立销售信任

一、良好的第一印象建立信任关系

1. 如何快速接近距离？运用微笑的力量
2. 如何建立并营造良好的第一印象？
3. 如何给客户可以信任的感觉？
4. 如何递进销售过程中职业化-专业化-价值化-友情化？

二、给方法-运用策略建立信任解除异议

1. 建立销售信任的赞美三步法
2. 建立信任感的5缘4同步法则
3. 建立信任感的6大方法5个纬度

课堂互动：销售信任关系的建立方法有哪些？

第四部分：步步为赢第三步，挖掘分析客户真实需求

一、了解客户心理，帮助客户找到他认为最合适的

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

二、学会问，察看并判断客户真实心理

1. 学会问，先询问什么样的问题会让客户继续？
2. 客户销售问题清单列表？决策障碍清单列表？
3. 如何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

第五部分：步步为赢第四步，介绍方案快速成交的谈判技巧

一、如何进行解决方案的精准介绍

1. 如何步步为赢介绍好方案塑造价值？
2. 以客户为导向做好解决方案优势分析如何开展？
3. 如何强调独特性？塑造客户心理价值的 3+2+1 模式介绍法
4. 如何强调“值”？不要让客户信任你，而要信任证据
5. 如何运用 FABE 介绍法，掌握产品特点、优点、好处、证据对成单的影响

二、提出成交的最佳时机

1. 如何试水温并做好让步空间？
2. 如何察看顾客表情捕捉提出成交请求的最佳时机达成绝对成交？
3. 如何掌握成交前、中、后不同阶段的谈判策略？
4. 如何运用绝对成交的八大方法快速成交
5. 如何掌握以客户需求为核心的价格谈判技巧？

视频分析：“值”的底线把控与应用

第六部分：步步为赢的客情关系管理与维护

一、步步为赢建立和维护客情关系

1. 如何步步为赢建立客情关系？我们需要什么样的客情关系？
2. 关系的定义：关系=金钱+时间+面子
3. 客情关系的三大核心：信任、安心、价值
4. 公司、个人、风险对于客情关系信任度的影响有多大？
5. 如何判断你和客户关系亲近度的方法？

表格工具：客情关系带来的销量与质量的 PK

二、从满意到忠诚的步步为赢关系管理

1. 步步为赢，需要满意度？还是需要忠诚度？
2. 如何有效处长客户生命周期？客户满意的 5 个层次
3. 如何挽回“死”掉的客户？如何“锁住”关键大客户？

4. 加强客情关系的具体方法？维系客户忠诚的6大关键？

分组讨论：如何管理并延长不同生命周期的客情关系