

《酒店顾问式销售技能》课程教学大纲

课程名称：《酒店顾问式销售技能》

课程性质：公开课

课程学员：酒店营销人员

教学时数：学时：1天

课程简介：传统的销售模式在互联网时代受到了冲击，传统时代是“买”的没有“卖”的精，互联网时代是“卖”的没有“买”的精，如何增加客户黏性、增加成交率？销售人员的技能必须进一步提升，顾问式销售更多是站在客户的角度，发掘客户的需求，增加客户的体验感，从而提升销量。

教学目标：

1. 更新营销人员的销售技能
2. 重塑客户价值链和利益链
3. 深入挖掘客户的潜在需求
4. 增加客户的体验感、满意度、忠诚度；
5. 增加客户重复购买率和转介绍；

1、理论知识方面

- 1、 B2B 的顾问式营销
- 2、 客户开发十大思维
- 2、 SPIN 模式的运用
- 4、 高端产品销售的 FBAE 法则
- 5、 谈判心理学谈判
- 6、 中常用的工具 ①多因素评分法
②谈判的解题模型 ③关键路径法
- 7、 客户的组织结构与流程解读

2、能力技巧方面

- 1、 深入挖掘客户的潜在需求
- 2、 如何搞定企业关键人
- 3、 增加客户重复购买率和转介绍、
- 4、 商务谈判是客户的心理分析与对策、
- 5、 如何唱白脸红脸
- 6、 报价的五个前提
- 7、 谈判中的压价方法
- 8、 签约成交的 4321 法
- 9、 解除客户抗拒的十种方式
- 10、 客户成交的 22 种方法

。 。 。 。 。

教学要求：采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，同时配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

确保效果的培训方式

① 课程时间分配：

理论讲解 30% 实战练习 20% 课堂互动 10%

重点案例 30% 工具使用 10%

② 理论讲解结合学员的互动参与。采用“行动学习法”，针对工作中存在的问题，采取：理论讲解、提出问题—头脑风暴-分组 PK-老师专业点评-理论归纳-转变为学员的实操工具或流程。

③ 整个培训包括案例分析、现场解答让学员在紧张、热烈、投入的状态中，讲授的观点简单实用，容易掌握记忆，学员可以掌握相关的理念、工具和方法。

喻国庆 老师有多年的营销职业生涯，多家知名企业的营销高管，从而有丰富的客户开发的实操经验、喻国庆老师还有多年的营销咨询师的积累，有较高的理论素养，专注营销领域，其课程实战落地，往往是投资培训的费用，达到营销咨询的效果。本课程内容是企业内训、公开课常见的教学内容。

教学纲要：

第一章：酒店营销基础技能

- 1 塑造酒店优秀的市场形象
- 2 给客人营造高享受的氛围
- 3 给客人以深刻的印象
- 4 提高客人感觉中的服务质量
- 5 促使酒店提供更优质的服务使客人满意
- 6 酒店有型要素包括的范围
 - ✓ 酒店的地理位置
 - ✓ 建筑风格
 - ✓ 助销产品
 - ✓ 服务环境
 - ✓ 价格
 - ✓ 酒店员工
 - ✓ 服务设备
 - ✓ 装饰布置

第二章：顾问式销售的特点及操作

1. 什么是顾问式销售
2. 顾问式销售 VS 传统销售
3. 顾问式销售的特点
4. 顾问式销售的核心步骤
5. 如何提高客户利润
6. 利润增长提案 PIP 数值
7. 利润增长提案内容
8. 顾问式销售的要素
9. 顾问式销售操作过程
10. 使买方说得更多
11. 使买方更能理解你
12. 使买方遵循你的逻辑去思考
13. 使买方进行有利于你的决策
14. 顾问式销售的基本要素
15. 顾问式销售的流程
16. 顾问式销售应注意的问题
17. 顾问式销售的应用技巧
18. 提问的常见类型
 - 1) 暖场类问题
 - 2) 确认类问题
 - 3) 信息类问题
 - 4) 态度类问题
 - 5) 承诺类问题
 - 6) 顾虑类问题
19. 倾听技巧
20. 解决拒绝技巧
21. 解决方案呈现技巧
22. 工具：问话的六大模型
23. 案例：客户需求的挖掘

第三章：顾问式销售的沟通技巧

1. 客户沟通的 8 大特性
2. 客户沟通的身体语言忌讳
3. 有效沟通的 10 条基本原则
4. 倾听的五个层次
5. “说”的技巧
6. 沟通冲突处理
7. 怎样将异议变为机会？
8. 不同性格客户的及其处理方法
 - 1) 活泼型的客户
 - 2) 完美型的客户
 - 3) 力量型的客户
 - 4) 和平型的客户
9. 销售拜访的常见错误

10. 如何自我介
11. 我们会说吗?
12. 工具：什么是 SPIN 模式
13. 案例：如何建立产品的信任状

第四章：如何建立信任感

1. 营销人员的精气神
2. 如何寻找契合点
3. 营销人员穿着与仪容
4. 营销人员表情与动作
5. 语言节奏与语音语调
6. 守时守信信
7. 证人与证言
8. 专业性的体现
9. 辅助资料 and 工具
10. 信任感的具体体现

第五章：如何建立信任感

1. 营销人员的精气神
2. 如何寻找契合点
3. 营销人员穿着与仪容
4. 营销人员表情与动作
5. 语言节奏与语音语调
6. 守时守信信
7. 证人与证言
8. 专业性的体现
9. 辅助资料 and 工具
10. 信任感的具体体现

第四章：客户需求挖掘

一、客户购买力的分析

1. 客户购买决策
2. 影响购买的因素
3. 产品性价比
4. 品牌影响力
5. 产品使用性能
6. 产品的体验感
7. 公司的营销政策

8. 售前售后服务
二、客户分析的方法及工具

1. 定性预测
 - 1) 购买者意向调查法
 - 2) 销售人员综合意见法
 - 3) 专家意见法
 - 4) 市场式销法
 - 5) 市场因子推演法
2. 定量预测法
3. 工具：数据分析工具应用
4. 工具：SWOT 分析使用
5. 客户的 RFM 分析法、

11. 客户的 CLV 分析法，

第五章：客户的心理与行为判断

壹、客户行为与心理

1. 客户需求理论
2. 购买场景与心理
3. 客户的购买动机
4. 客户购买的兴趣点
5. 购买的一般心理过程
6. 需求性购买动机
7. 心理性购买动机
8. 购买动机的可诱导性
9. 购买决策心理
10. 知觉在营销活动中的作用
11. 感觉：视、听、嗅、味、触觉等。

贰、客户行为语言的心理学分析

1. 眼神的分析与判断
2. 面部表情的分析与判断
3. 肢体语言的解读
4. 语气语调的分析与判断
5. 客户公司地位的判断
6. 客户办公场景的解读
7. 客户服饰的解读
8. 案例：WTO 谈判的启示
9. 案例：邓总的肢体语言

三、不同类型的客户心理分析及对策

1. 犹豫不决型客户
2. 脾气暴躁型的客户
3. 沉默寡言性的客户
4. 节约俭朴型的客户
5. 虚荣心强的客户
6. 贪小便宜型的客户

7.滔滔不绝型客户

8.理智好辩型客户

第六章：顾问式营销的成交

1. 消费者心智解读

2. 购买动机解读

3. 如何营造成交氛围？

4. 客户成交预测五步法

5. 成交的七大信号

6. 成交的二十二种方法

1) 直接要求成交法

2) 非此即彼成交法

3) 特殊让步成交法

4) 最后机会成交法

5) 激将成交法

6) 假设成交法

7) 小点成交法

8) 保证成交法

。 。 。 。

7. 案例：“倔处长”是如何突破的