

《展会销售技能》课程教学大纲

课程名称：《展会销售技能》

课程性质：企业内训/公开课

教学时数：(1-2天)

课程收益：企业最大的成本就是没有经过专业化培训的员工。通过本课程的学习，可以提升员工的专业化、职业化的素养，使企业的营销团队焕然一新。

通过本课程的学习可以使员工，以服务促销售强化客户服务的转化业绩，在服务的同时，强化业绩增长。必备的营销职业素养等。

教学要求：采用课堂讲授、课堂小组讨论、体验式活动相结合的方式进行，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，同时配备课堂练习和课后作业以巩固所学的知识。

教学纲要

第一章：以服务促销售

1. 服务到客户的心理去
2. 换位思考：客户会买什么
3. 学会替客户算账
4. 了解客户的实力
5. 分类管理提供不同方案
6. 客户分层制定不同套餐
7. 提供客户方便-于己方便
8. 提供急需的服务
9. 提供客户需要的资源
10. 客户转介绍
11. 增强客户粘性的方法

第二章：强化客户服务的转化业绩

1. 在有业绩的地方挖井
2. 学会顾问式营销
3. 关注客户参展业绩
4. 展位的大小与企业形象
5. 展位的位置与成交的关系
6. 展位的装修与品牌地位
7. 展位人气拉动的方法
8. 预定下次展会的优惠
9. 介绍客户的优惠
10. 展会立体的宣传
11. 用竞争对手刺激客户
12. 客户证人证言的口碑传播
13. 小恩小惠打动客户

第三章：服务意识与服务技巧

1. 客户服务的基本动作
2. 客户服务人员必备素质
3. 客服人员的良好心态
4. 客服人员的自我解压

5. 客户服务部的主要接口
6. 服务六要素
 - ✓ 客户为重
 - ✓ 工作能力
 - ✓ 专业知识
 - ✓ 自豪感
 - ✓ 彬彬有礼
 - ✓ 多尽一分力
10. 什么是客户满意度
11. 留住客户的基本步骤
12. 客户分类的主要方法
13. 重点客户的管理
14. 客户管理的工具表单
15. 客户信息管理
16. 客服的日清管理
17. 工具：5W2H的运用

第四章：客户沟通技巧

1. 客户沟通的九个要素
2. 客户沟通的八大特性
3. 客户沟通的有效空间距离
4. 客户沟通的身体语言忌讳
5. 有效客户沟通的基本原则
6. 倾听的五个层次
 - ✓ 最低是“听而不闻”
 - ✓ 最低是“听而不闻”
 - ✓ 最低是“听而不闻”
 - ✓ 第四是“专注的听”
 - ✓ 第四是“专注的听”
7. “说”的技巧
 - ✓ 赞美的话要说
 - ✓ 专业的话要说
 - ✓ 幽默的话要说
 - ✓ 三种不能说的话
8. “问”的技巧
 - ✓ 开放型提问
 - ✓ 引导型提问
 - ✓ 封闭型提问
9. 沟通积极的身体语言技巧
10. 沟通冲突处理
11. 有效接打电话的好习惯

第五章：客户的需求挖掘

1. 客户重复购买的思维框架
2. 交易的关系变关系的交易
3. 初级沟通在嘴上、中级沟通在心上、高级沟通在魂上

4. 沟通的三场“磁场、气场、转场”
5. **如何锁定关键人**
 - ✓ 如何搞清客户的业务流程图
 - ✓ 如何在客户方编织关系网
 - ✓ 如何快速建立信赖感
 - ✓ 关键人和你的关系程度如何判断
 - ✓ 客户的购买动机
 - ✓ 客户购买的兴趣点
 - ✓ 购买决策心理
 - ✓ 案例：碎片的信息的判断价值

6. 如何抓住客户的痛点

- ✓ 什么是 SPIN 销售法
- ✓ 痛点与需求的区别
- ✓ 不同级别人的痛点
- ✓ 痛点的挖掘
- ✓ 案例：360 公司 CEO 谈“痛点”
- ✓ 案例：打动人的 KISS 原则

7. “撩”字诀：如吸引客户

- ✓ 保持粘性的方法
- ✓ 促销种类、时机、方式
- ✓ 样板客户的力量
- ✓ 新的套餐和解决方案
- ✓ 案例：微信维护客户关系

第六章：如何破解客户的抗拒感

1. 巧说反话，迂回攻心
2. 用一点压力促使客户果断下单
3. 欲擒故纵，表露不情愿心理
4. 小恩小惠好做大买卖
5. 巧对客户的价格异议
6. 让利改变客户的心理
7. 同理心使客户与你走的更近
8. 迎合客户的上流阶层意识
9. 用小话题掀起客户的情感大波澜
10. 案例：啰嗦型的客户影响工作怎么办
11. 案例：如何搞定变卦的客户？
12. 工具：SPIN 销售法的运用

第七章 客户的销售成交技巧

1. 样板客户的重要性
2. 如何建立个人信任感
3. 如何寻找契合点
4. 如何营造成交氛围？
5. 搞定客户的四项基本原则
6. 客户成交预测五步法
7. 成交的七大信号
8. 产品不如卖方案
9. 成交的 22 种方法卖
 - 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
10. 案例：线上和线下结合的场景营销
11. 郭老板改变“网上座商”成功线上分销
12. 案例：微信的 020 促销方式：“一石六鸟”