

《客户经理高级推销流程训练》（五天）

训练方式：推销工作非常特殊，是实践重于理论的技术。其理论框架并不困难，但想做好却并非易事。我们的课程采取：分段讲解、分组讨论、分组练习、分组比赛、逐个过关的形式。实际训练多于理论讲解；台下练习多于台上解释。只有经过大量练习和训练，才能从语言、动作、气质等方面基本到位，在客户眼里呈现较专业的形象。特别是在最后的“过关”训练，老师将进一步发现学员动作、语言的不当之处，帮助学员真正了解自己的长处及不足之处。

内容简介：我们的课程将呈现完整的推销流程，你将学习：事先准备、接触面谈、最佳座位、激发兴趣、商品说明、拒绝处理、促成签单、完美告别以及后续跟进。此教材是银行界、



保险界训练专业推销员的好教材。

前言：推销流程简介

- 一、事先准备
- 二、接触面谈
- 三、激发兴趣
- 四、商品说明
- 五、拒绝处理
- 六、促成签单
- 七、完美告别
- 八、后续跟进



第一章：事先准备

- 第一节：事先准备的原则
- 第二节：针对自己做准备
- 第三节：针对客户做准备
- 第四节：针对精神做准备
- 第五节：针对妆容做准备
- 第六节：电话约见的陷阱

第二章：接触面谈

- 第一节：自我介绍
- 第二节：自信握手
- 第三节：交换名片
- 第四节：最佳座位
- 第五节：开局方式
- 第六节：赞美技巧
- 第七节：摹仿客户

第三章：激发兴趣

- 第一节：客户的需求
- 第二节：发问的重要性
- 第三节：通用发问技术

- 第四节：问题与身份相关
- 第五节：ORID 发问技术
- 第六节：倾听技术
- 第七节：激发兴趣话术比赛

第四章：商品说明

- 第一节：你在销售行业的定位
- 第二节：商品说明的专业技术
- 第三节：商品说明环节的发问
- 第四节：商品说明环节结束语
- 第五节：过早谈论价格的陷阱

第五章：拒绝处理

- 第一节：客户拒绝的四大因素
- 第二节：没有表现出来的质疑
- 第三节：探寻拒绝原因五步法
- 第四节：分辨真拒绝与假拒绝
- 第五节：处理反对意见的时机
- 第六节、两种拒绝处理的句型
- 第七节：各种拒绝的处理技术

第六章：促成签单

- 第一节：成交（购买）的信号
- 第二节：识别黄金客户的特征
- 第三节：可以成交的十个条件
- 第四节：促成时需避免的错误
- 第五节：成交试探
- 第六节：成交技术

第七章：完美告别

- 第一节：为下次拜访埋下伏笔
- 第二节：大胆请求客户转介绍

第八章：后续跟进

- 第一节：填客户拜访记录表
- 第二节：复盘、优化及演练
- 第三节：48 个小时以内跟进
- 第四节：尽量别用电话跟进
- 第五节：有打持久战的决心
- 第六节：再见面要明显推进
- 第七节：用短信、信函跟进

第九章：通关演练

- 第一节：通关演练目的
- 第二节：推销流程复习
- 第三节：演练与实际区别
- 第四节：通关演练观察重点

性向分析：什么人适合推销