

顾问式营销技巧培训课纲

一、引言

- 1、顾问式营销能给我们带来什么；
- 2、顾问式销售常遇到的问题
 - 1) 交易型与顾问型的区别；
 - 2) 什么是满足客户需求的销售模式。
- 3、取得客户信任的特质

二、客户沟通开场

- 1、开场：三部曲
 - 1) 暖场-铺垫、介绍；
 - 2) 议程-PEST 对焦
 - 3) 说明面谈价值并征询客户是否接受
- 2、克服客户的不关心
 - 1) 客户不关心的原因
 - 2) 如何让客户关心-利用图表或数据唤醒
 - 3) 设计备用议题

三、倾听：KYC

- 1、KYC 过程中遇到的问题
- 2、KYC 三部曲：
 - 1) KYC 三部曲之：建立话题与问题设定
 - 2) KYC 三部曲之：协助客户发言（开放、半开放及封闭式询问）

3) KYC 三部曲之：完整需求的三要素；

a) 清楚：需求背后的需求

b) 完整：需求排序

c) 有共识：支出与收益的认同

四、建议与疑虑处理

1、建议的关键点：合理化、顺序化、可行性、决定权；

2、建议三部曲：

1) 认知阶段：给方案

2) 分析阶段：方案分析及 FABER

3) 决定阶段：拆屋理论等 10 大成交理论，富兰克林成交法及
异议处理

3、疑虑处理要点及应对策略：

1) 如何处理怀疑；

2) 如何处理误解；

3) 如何处理缺点；

4、疑虑处理技巧总结与要点分析

五、达成协议

1、达成协议要点分析

2、达成协议 4 步曲：

1) 简要重提先前接受的利益；

2) 建议你和客户的下一步骤；

3) 确认客户是否接受

4) 如果客户拖延或者说不如何处理；

3、达成协议注意事项：

1) 会面的应对与客户肢体语言；

2) 穿着的相关礼仪；

3) 有效的询问方式；

4) PEST 与 DISC 的对应策略；

5) 善用 INFLOW 技巧