

# 销售能力提升

## 顾客心理学、销售话术和故事营销

主讲：崔小屹

**【培训特色】** 专属定制+体验式+个性化的培训解决方案

课前	课中	课后	成效
问卷+电话/面访调研、需求沟通，深度挖掘学员问题，定制培训方案	以学员实际案例为蓝本，以解决学员问题为主线，课堂上直接输出行动计划，并辅以策略、方法与工具	对学员进行考试、测评，针对性的提供个性化的指导方案，定期回访。并为学员答疑解惑，持续推动学员业绩改善	课堂要激动，课后有行动，确保培训落地真正提升业绩

### **【课程收益】**

1. 深刻理解客户的需求和关注点，有的放矢
2. 系统掌握销售话术的核心策略、战术
3. 建立科学的客户销售话术体系
4. 提升个人销售沟通的技巧
5. 提升高端客户影响力
6. 提升整体团队销售成功概率，快速提升整个团队的销售业绩。

### **【授课对象】**

总经理、营销总监、销售总监、区域经理、销售经理、销售主管、销售工程师、售前支持工程师等

### **【授课概述】**

本课程主讲老师崔小屹先生，曾在西门子公司和戴尔公司担任销售、市场经理以及区域经理，具备一线的大客户销售操作经验，也拥有整体管控的高度和视野。崔老师为众多知名企业进行过精彩授课，累计参训人员超过 100000 人次。参训学员和企业领导给与高度评价，认为崔老师的课程专业而生动，严谨而幽默，既有理论高度也能实操落地！

**【标准课时】** 2 天（可根据企业实际需求进行定制）

### **【课程大纲】**

## **第一讲 客户心理学——需求与动机**

第一节 销售最关键的要素——动机

第二节 经典心理动机模型——马斯洛需求层次理论

第三节 客户销售成功要素

1. 满足客户理性要求
2. 满足客户情绪要求
3. 满足客户高层次的精神需求

第四节 求知和审美的需求

## **第二讲 客户心理学——影响力模型**

第一节 人们是如何被“忽悠”的

第二节 重视人的叛逆心理

1. 喜欢效应
2. 验证效应
3. 主导心理

第三节 影响力要素

1. 互惠效应
2. 权威效应
3. 稀缺效应
4. 掩饰效应
5. 社会效应
6. 承诺效应

第四节 客户眼中的优秀销售什么样

1. 安全
2. 专业
3. 愉悦
4. 高深

## **第三讲 销售的话术设计**

第一节 建立客户关系的四项基本功

第二节 初次拜访客户的“5P 突破法”

1. Prelude，开场
  2. Probe，深挖需求
  3. Presentation，介绍
  4. Personal，拉家常
  5. Private，个人诉求
- 第参节 资深客户的沟通技巧
1. 高端领导喜欢听什么
  2. 高端领导喜欢说什么
- 第四节 现场角色扮演：与客户进行交流

#### **第四讲 用故事说话**

- 第一节 以终为始，紧密围绕客户诉求
- 第二节 故事和案例的重要作用
- 第三节 案例五要素
- 第四节 向乔布斯的故事模型
1. 很久很久以前
  2. 每天都
  3. 突然有一天
  4. 然后
  5. 由于
  6. 最终“过上了幸福的生活”
- 第五节 FABE，3分钟关键时刻的呈现策略
- 第六节 PREP，技术特点的呈现策略

#### **第五讲 用案例和故事化解客户顾虑，推动成交**

- 第一节 客户的常见顾虑
- 第二节 理解客户质疑的背后逻辑
- 第三节 小事直说，大事慢说
- 第四节 化解异议五步法
1. 肯定对方感受
  2. 挖掘背后原因

3. 确认理解正确
4. 用案例和故事来说服
5. 推动后续行动

第五节 如何应对客户对价格的质疑

第六节 如何应对客户对竞争对手偏好

## 第六讲 销售人员的能力模型

第一节 专业能力

1. 产品知识
2. 行业知识
3. 竞争对手相关知识
4. 技术发展趋势

第二节 社会知识与阅历

第三节 内在驱动力

第四节 情商与性格色彩

第五节 现场学员情商测评

第六节 制定改进计划

课后作业：

**1，20 题考试**

**2，根据实际工作制定客户拜访话术**

**3，根据实际工作制定异议处理话术**