

这样说服客户最有效

版权所有：陈涿老师

授课风格：融理念、技巧、案例为一体，体现了参与性、兴趣性、实战性与互动性。

课程时间：1-2天（6H-12H）

【课程目标】

1. 了解说服在销售和人生中的重要性
2. 帮助学员建立一套取得客户信任的方法
3. 深刻理解客户处于不同阶段，要设定不同的说服目标
4. 掌握不同说服目标的说服技巧
5. 掌握异议处理的方法，提升销售业绩

【课程特点】 案例丰富、寓教于乐、互动性强

【授课形式】

- ✓ 基本思路探讨
- ✓ 案例分析
- ✓ 公开讨论、小组讨论
- ✓ 作业和练习
- ✓ 角色扮演
- ✓ 实践演练
- ✓ 练习、练习、再练习

【课程大纲】

第一单元：什么是说服

1. 销售过程中面临的问题
2. 广义说服和狭义说服
3. 从说服角度分类客户

第二单元：说服三要素

1. 懒惰的大脑
2. 专业的感觉
 - 1) 触发与导航
 - 2) 数字、细节、习惯
 - 3) 时间？对比？
3. 诚实的感觉
 - 1) 跳出立场
 - 2) 坦诚缺陷
 - 3) 利益一致
4. 讨喜的感觉：感兴趣、聊失败、找相似、会赞美

第三单元：说服什么

1. 说服反对客户的技巧
 - 1) 反对客户分析
 - 2) 削弱技巧：道歉、辩护、转化
2. 说服中立客户的技巧
 - 1) 中立客户分析
 - 2) 增强技巧：激励、抵御、行动
3. 说服支持客户的技巧
 - 1) 支持客户分析
 - 2) 塑造技巧：告知、涉入、比较

第四单元：进阶技巧

1. 互惠法则
2. 对比法则
 - 1) 高球策略
 - 2) 低球策略
3. 一致原则
 - 1) 平衡三角
 - 2) 做出承诺
 - 3) 额外付出

第五单元：异议处理

1. 客户异议的原因
2. 客户异议处理的基本原则
3. 异议处理五步法
4. 客户异议处理案例及练习