

顾问式销售技巧

版权所有：陈泳老师

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：2天（12H）

【课程目标】

1. 了解世界 500 强大多数企业都在用的销售模式
2. 深刻理解“以客户为中心”的原则
3. 掌握顾问式销售各种销售技巧
4. 熟练掌握异议处理技巧
5. 学会获得承诺目标的方法
6. 训练中让学员提高思维和技能

【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：顾问式销售概述

1. 什么是顾问式销售？
2. 顾问式销售与传统销售的区别
3. 升级版顾问式销售是什么？

第二单元：一个基本原则：以客户为中心

1. 什么是真正以客户为中心？
2. 做到以客户为中心四点建议
 - 1) 销售就是帮助客户买产品
 - 2) 把客户的事当做自己的事，自己的事不当回事
 - 3) 随时想着能为客户提供哪些服务
 - 4) 说客户喜欢听的，听客户喜欢说的

第三单元：三大心智模式

1. 成功是因为态度
2. 我是一切的根源
3. 不是不可能

第四单元：五个基本技巧

1. 倾听技巧：道法术
 - 1) 倾听的重要性
 - 2) 倾听测试
 - 3) 倾听的“道法术”
多个情境演练
2. 提问技巧：SPIN 法应用
 - 1) 状况性询问
 - 2) 问题性询问
 - 3) 暗示性询问
 - 4) 需求-满足询问
3. 表达技巧：三段论、树状图
 - 1) 表达结构
 - 2) 表达三要素
 - 3) 54 张扑克牌表达训练
 - 4) 产品介绍：FABE 应用
 - 5) 单向说服和双向说服

第五单元：二个关键技巧

1. 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
2. 成交技巧
 - 1) 客户需求分析
 - 2) 客户的购买信号
 - 3) 成交技巧

第六单元：回顾与小结

1. 你的收获和对你有帮助的方面
2. 行动计划