



生意是“聊”出来的

——C端开口营销方法与技巧

辛伟征



课程背景

课程背景

很多员工惧怕开口，羞于开口，不敢大方地同顾客交流；很多员工想开口营销，却不知从何入手，开口效果不佳，十分困惑！

因此，需要帮助员工掌握有效的开口营销方式和技巧，进而提升开口的信心和推销成功概率！

本课程将通过多种方式将理论和实践有效结合，促使员工心态上认可开口营销。对员工开口营销技巧进行全方位训练，以便员工更好克服开口障碍，同时，解决方法太多太杂，员工不好掌握，陷入所谓方法陷阱“方法一箩筐，不知用哪个”的弊端，创造性地融汇各种开口营销方法为“挖坑-填土-夯实”经典三步，同时给到能保证方法落地的自有版权工具表，便于员工理解和掌握，更具实效，提升开口营销的成功率！

课程特点

- ✓ 系统专业，逻辑严密；
 - 在内容设计上专门针对现场销售人员进行设计，针对性强。在内容的组织上是由浅入深，逻辑严密。

✓ **案例丰富，贴近实际。**

- 每个理论教授部分，都会有演练、角色扮演等支撑着，使学员不会感觉到是在学习一些空洞和遥远的理论，而感到乏味。

✓ **接近实战，在演练中学习。**

- 2天课堂理论讲授和演练、角色扮演、录象、小组讨论、体验等互动环节交替。

培训方式

大约有 50%是理论讲授部分，另外 50%是演练、角色扮演、讨论等互动环节，以帮助学员尽快理解、掌握、使用有关模型。

培训对象

本培训适用于线上线下导购及销售人员



课程收益

课程收益

整个培训收益分成三个层面：知识、技能、个人和组织收获。

知识

- ✓ 掌握开口营销的基本知识、理念。
- ✓ 掌握开口营销的基本技巧。

技能

- ✓ 开口营销的技能。
- ✓ 掌握有效的开口营销话术。
- ✓ 赞美顾客的技能。
- ✓ 顾客留下良好第一印象的技能。
- ✓ 发掘顾客需求的技能。
- ✓ 应对顾客拒绝的技能。
- ✓ 引导员工开口的方法。



课程内容一览



1. 第一部分 开口认知篇

如何破除不开口的三种状态，实现开口，并掌握最基础的开口技巧。

1.1. 开口营销角色认知

1.2. 开口营销四问

1.2.1. 我适合做销售吗

1.2.2. 我能做好销售吗

1.2.3. 我为何总是不好意思

1.2.4. 顾客为何总是拒绝我

1.3. 开口营销三种状态与破除

1.4. 营销思维升级

1.4.1. 什么是销售

1.4.2. 销售的角色

1.4.3. 开口营销顾客认知

1.4.4. 开口与营销的关系

1.4.5. 没有营销，只有人性

1.4.6. 如何开口，让顾客不会感觉在忽悠

1.4.7. 如何建立营销思维

1.5. 开口营销目标及好处

1.6. 开口营销四大黄金心态

1.7. 开口营销四项准备工作

开口营销案例分享。

2. 第二部分：营销方法篇

从客户第一次接触开始，掌握开口营销实战方法技巧，实现有效开口。

2.1. 如何建立信任

2.1.1. 热情服务

2.1.2. 顾客立场思考

2.2. 购买过程

2.2.1. 兴趣

➤ 增加快乐或财富

➤ 减少痛苦或金钱

2.2.2. 了解

➤ 什么东西

➤ 有什么用

➤ 什么价钱

2.2.3. 决策

➤东西不好

➤东西没用

➤东西太贵

2.3. 引发兴趣

2.3.1. 暗示法

2.3.2. 鱼饵法

2.3.3. 好奇法

2.3.4. 挖痛点

2.3.5. 提示法

2.3.6. 效果展示法

2.3.7. 体验法

2.4. 增进了解

2.4.1. B+FABE

2.4.2. 如何设计销售话术

2.4.3. E：何以为证 6 方法



2.4.4. 话：排列找取四步法

2.4.5. 术：话术表达四个化

工具：自主知识产权的《辛伟征开口营销【三步六段】黄金话术归纳表》（附件）

2.5. 引导决策

2.5.1. 异议处理三秘籍

2.5.2. 促进成交五步法

互动设计——

- 动手设计排列找取四步法话术并实际演练
- 讨论顾客最常见拒绝话术
- 如何应对顾客拒绝演练

3. 第三部分：终极赢消篇

开口营销万能公式，销售倍增秘诀，实现赢得顾客。

3.1. 顾客需求认知

3.2. 开口营销万能公式

- 3.3. 开口营销工具：问答赞
- 3.4. 绕不开的价格谈判策略
- 3.5. 开口营销核心工具：开口营销讲三好

4. 第四部分：开口营销导师

- 4.1. 开口营销高手成长四段
- 4.2. 员工动力调动四方法
- 4.3. 开口营销落地五步法
- 4.4. 开口营销成果倍增计划

特别赠送：开口营销金句

辛伟征开口营销【三步六段】黄金话术归纳表

版权：辛伟征

商品名称		目标 顾客1	目标 顾客2
第一步： 引发兴趣	暗示法 鱼饵法 好奇法 挖痛点 提示法 效果展示法 体验法	1	1
		2	2
		3	3
第二步： 增进了解	E： 以何为证 事实 数字 专家 荣誉 客户 市场	1	1
		2	2
		3	3
	排：顾客需求点（排序）	1	1
		2	2
		3	3
	列：商品的特点（对应）	1	1
		2	2
		3	3
	找：竞争优势点（排序）	1	1
		2	2
		3	3

取：话术核心点（重叠）		1		1	
		2		2	
		3		3	
结果：话术内容					
话术表达 要四化	简洁化				
	口语化				
	场景化				
	问题化				
最终优化结果					
第三步： 引导决策	常见异议 处理	1		1	
		2		2	
		3		3	
		4		4	
		5		5	
现在买 最好	促销有截止 库存有售完 热销反馈好 现在可挑选 行动推一把	1		1	
		2		2	
		3		3	