



自信开口，用心营销

——加油站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“123 开口营销法”，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。
 - 1-2 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

本培训适用于加油站经营管理人员、加油站经理、店长、加油员



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

- ✓ 在现场开口营销的技能。
- ✓ 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



第一篇 □ 一阶：开口

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

在开口营销工作上，我的角色定位和主要职责是什么

1.2. 开口营销的五大好处

引导员工，认识到开口营销对于自身的意义和好处，从而自动、自发地开展开口营销。

1.3. 开口营销三种状态与破除

加油站一线员工，开口营销常见的三种状态：不敢、不愿、不会，内在心理状态分析，是什么、为什么、如何破除（个人、企业）

1.4. 确保开口营销成功的四种心态

为何员工不敢不愿，本质原因在于害怕顾客拒绝，要做好开口营销首先必须具备良好的心态，正确认识，破除心魔，才能轻装上阵。

1.5. 开口营销四项准备工作

第二篇□ 二阶：营销

开口营销五大方法，熟练掌握 20 种开口营销具体技巧，实现有效开口。

2.1. 销售设计法

2.2. 引导关注法

2.3. 关系营销法

2.4. 氛围营造法

2.5. 献计献策法

第三篇□ 三阶：赢消

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

- 顾客为什么购买
- 何为计划性购买
- 何为冲动性购买
- 顾客购买的是商品吗
- 顾客心理洞察

3.2. 做好铺垫好开口

- 意识的改变：问答赞工具
- 热情的服务：开口营销的基础
- 有效的赞美：万能赞美公式工具
- 真诚的关心：如何实现走心

3.3. 开口营销三步曲

- 挖坑：引发顾客兴趣七种方法
- 填土：引导顾客了解我方优势
 - ◆ B+FABE 工具
 - ◆ 话术设计四步法

- ◆ 话术表达四化决
- 夯实：引导顾客做决策促成交
 - ◆ 常见五大顾客异议总结
 - ◆ 顾客异议化解三种绝招
 - ◆ 价格异议处理有秘籍
 - ◆ 成功逼单六法促成交

第四篇□ 顶阶：开口营销导师

- 4.1. 员工开口动力调动
- 4.2. 氛围营造与激励五法
- 4.3. 开口营销落地五步法
- 4.4. 开口营销成果倍增计划