

销售沟通技能

课程背景：

销售人员面对客户时候，需要高超的沟通艺术

- 客户对你的建议持反对立场，站在自身的立场；
- 认为你没有考虑客户的状况和利益；
- 针对合同条款和风险，双方分歧严重；
- 如何寻求一致，达成共识？

课程说明：

《销售沟通技能》将着重从销售人员本身的沟通能力出发，掌握解决方案的利益论述，运用销售技术，学会取得共识，从而获得认可，达成一致。

课程收益：

《销售沟通技能》可以使销售人员不断自我修炼，提升自身素养，在于客户的沟通过程中，能够有理有据，最终能获取一致。

《销售沟通技能》将有助于您实现以下目标：

- 优秀的倾听和提问能力；
- 良好的表达能力；
- 同理心和情绪管控能力；
- 销售艺术；
- 推动进程并达成一致的能力；

课程时间：0.5天，6小时/天

课程对象：主要面向企业负责沟通和销售的人员等。

课程方式：授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

课程模型：



课程大纲

第一讲：销售沟通和解决方案

一、解决方案的利弊

1. 论述你的解决方案

- 1) 解决方案的优势
- 2) 解决方案的利益
- 3) 征询对方的建议

案例研讨：我们可以帮助你

2. 寻求双方一致的方案

- 1) 合同各项重要条款一览
- 2) 寻求可达成一致的合同条款
- 3) 正确共享风险，共担责任

二、沟通技能

1. 建立你的人际关系

- 1) 4X20 模型
- 2) 你会自我介绍吗？
- 3) 沟通中的同期声

2. 需求调查

思考：对方的关注点

- 1) 客户的潜在需求 VS 明确要求

互动研讨：客户的真正需求

模型：需求模型

- 2) 同理心技巧，管理你的情绪
- 3) 运用你的听和问，引导对方

工具运用：SPIN 提问工具

三、我们的解决方案

1. 正确的行动

- 1) 采取正确的行动
- 2) 时间、范围、预算
- 3) 能解决问题吗？

互动：行动方案

2. 对方的反对意见

1) 反对意见好还是坏？

2) 反对意见的背后

工具：处理反对意见的三种方法

四、有效说服技巧

1. 对方的利益

1) 你清楚对方的利益点

2) 你有效接近了吗？

3) 你制造犹豫了吗？

2. 你的说服方案

1) 你的优势和利益

2) 取得客户的认同

工具：说服技巧

总结 回顾与探讨，理解销售沟通技能要素

一、回顾销售沟通技能各种要素

1. 回顾销售沟通技能的各个方面

2. 制定个人行动计划

二、行动计划交流

1. 行动计划交流

2. Q&A