

工业品大客户及终端营销实战训练营

主讲：胡金华

课程目标：

- 1、能够及时、准确、全面地有效收集客户信息
- 2、对客户信息能够有效分析与评估
- 3、掌握实战的客户销售实战工具和技巧
- 4、掌握客户关系建立与维护技巧
- 5、学习终端客户开发的思路与技巧
- 6、掌握终端销售核心感觉，掌握销售的客户价值
- 7、掌握成交前、中、后的谈判策略
- 8、掌握客户服务技巧提升客户粘度与依赖度

课程时长：

2天 pm9:00—12:00 pm14:00-17:00

课程提纲：

第一章 销售就是价值

- 1、销售概念
- 2、销售三要素
- 3、销售的买卖关系
- 4、销售之核心感觉
- 5、品牌的销售价值与作用
- 6、运用品牌的力量

7、关键时刻关键动作

8、客户至上的销售秘诀

第二章 创造亲切热情的销售

1、用微笑建立桥梁

2、有自信的肢体动作

3、运用赞美的力量

4、消费者购买心理分析

5、不同性格的购买心理策略

6、终端销售流程设计及话术

第三讲：有效沟通建立信赖感

1、太极沟通模式

2、客户性格类型分析与沟通技巧

3、深度挖掘客户需求的 SPIN 问询模式

4、FABEEC 销售术

➤ Features：特色 → 因为……

➤ Advantages：优点 → 这会使得……

➤ Benefits：利益 → 那也就是……

➤ Evidence：见证 → 你可以了解到……

➤ Experience：体验 → 你来亲自感受一下……

➤ Confirm：确认 → 你觉得……

5、销售谈判中的 10 个应变策略

6、抓住客户心理高效成单的 8 大绝招

第四讲：快速成交的技巧

- 1、有限数量或者期限
- 2、替客户做决定
- 3、提出成交请求的最佳时机
- 4、十三个缔结成交的方法
- 5、成交前、中、后的谈判策略
- 6、价格谈判技巧

第五讲：如何做好客户关系维护

一、客户关系的三大核心

- 1、信任
- 2、安心
- 3、价值

二、客户关系的本质

- 1、交情不等于客情
- 2、客户关系五大核心

三、客户关系的四种现状

四、客户忠诚的三个类型

五、从满意到忠诚的客户关系管理

- 1、没有满意就没有真正的忠诚
- 2、没有信赖就没有真正的忠诚
- 3、客户满意的五个层次

第六讲 客户服务技能提升

一、服务的重要性

- 1、案例讨论：为什么要服务，为什么要让顾客满意
- 2、我们的工资由谁付？什么是企业生存的根本？
- 3、在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？
- 4、交朋友难，失朋友容易，获得一个新顾客比留住一个已有的顾客花费更大
- 5、除非你能很快弥补损失，否则失去的顾客将永远失去
- 6、不满意的顾客比满意的顾客拥有更多的“朋友”
- 7、顾客不总是对的，顾客错了，就把“对”让给他
- 8、如果你不去照顾你的顾客，那么别人就会去照顾。

二、服务的策略和技巧

- 1、满足客户的期望值
- 2、如何在客户面前建立可亲、可近、可信任的第一形象？
- 3、规范服务标准，强化服务理念
- 4、服务的基本语言
- 5、优质的客户服务
- 6、用心服务·尊重对方·换位思考
- 7、对事实或感受做正面反应

第七讲 中国式大客户销售与客户关系本质

1、什么是中国式大客户销售

★中西方人性分析

★中国式大客户销售特征

2、大客户关系本质的三大核心

3、大客户销售中的客户关系误区

4、大客户关系的四个层次

5、大客户关系推进三步曲