

六步致胜

一电销沟通实战技能提升

主讲：秦超

【课程背景】

销售是与人打交道的工作，销售效果的达成极其依赖销售人员与客户之间的沟通，特别是通过网络或电话渠道（以下简称电销）与客户进行交流的，沟通效果的好坏，在很大程度上直接决定了销售的成果。在实际工作中，我们看到有些销售人员在和客户打交道的，如鱼得水，得心应手，交流的非常顺畅，往往这种销售人员业绩都很不差，而有些销售人员难以和客户建立沟通渠道，打不开口，讲不好话，好不容易和客户交流了一阵往往也都无功而返，更有甚者还得罪了客户。那从优秀销售人员和客户的交流沟通中，我们去总结出有价值、可复制的沟通方法和技巧，就是从普通到优秀的必然选择。

【课程收益】

- 了解沟通的五要素和三原理
- 明确销售沟通的五要素、三原理和销售沟通六步目标及三维价值
- 掌握电销沟通的三项基本要素
- 获取电销六大阶段及其具体操作方式和话术

【课程特色】

实战实训，聚焦网络、电话销售沟通，以方法技巧为主导，沟通话术为主要内容，大量现场演练，掌握切实可行的销售沟通范本。

【课程对象】

一线销售员（网络、电销等）、一线销售管理人员

【课程时间】

1天，约6课时

【课程大纲】

一、销售沟通的本源和目标是什么？

1.沟通的模型

2.组成沟通的五大要素：

目标、对象、内容、可接受性、共识

3.沟通的三项原理

- 信息的衰减性：沟通漏斗
- 信息的反馈机制
- 感性&理性原理

活动：你说我画

4.销售沟通的目标 6step

- Step1:建立频道
- Step2:详细探寻
- Step3:激发意愿
- Step4:扫除障碍
- Step5:促进行动
- Step6:提升感知

5.销售沟通三维价值

- 环境—交互—共识

案例：乔吉拉德的一次销售

二、做好电销的需要哪些基础要素？

1.语言要素:书面语言与口头语言

- 清晰、简洁、流畅
- 因人而异，因势而变

2.状态要素

- 体现专业
- 精、气、神

三、电销六大阶段

1.电销开场

- 步骤一：自报家门（询问方便）
- 步骤二：询问环境
- 步骤三：爆点吸引
- 步骤四：确认反馈

案例：客户表示不便的处理方式

2.产品介绍黄金四句法

- 概括句式：简单来说……
- 模型句式：它特别适合于……
- 价值句式：你使用该产品之后……
- 场景营造句式：举个例子来说……
- 话术示范与演练

3.客户异议沟通六步应对法

- 倾听：给客户营造说清楚的环境
- 理解：理解不是赞同，理解的是情绪
- 澄清：澄清异议的根本（探寻异议的真实原因）
- 建议：以建议的方式提出解决异议的方式
- 确认：确认客户是否接受或解决客户的问题
- 促成：推动成交

演练：异议处理对抗性演练

5.促成沟通的五种方法

- 从众成交法
- 利益成交法
- 惋惜成交法
- 选择成交法
- 默认成交法

演练：客户促成实战演练

6.成交后沟通五步骤

- 恭喜感谢
- 使用（服务）介绍
- 持续服务承诺
- 强化满意认同
- 争取更多资源

演练：客户实战全接触