

财产保险销售技巧与客户心理分析

主讲：金玉成

课时安排：

课程对象：

授课方式：

专题讲授、案例分析、工具分享、小组研讨、互动发布、模拟训练、启发教学

课程大纲：

第一部分：销售技巧

一、销售准备

- 1、优秀销售顾问具备的条件
- 2、制定目标——SMART 原则
- 3、你确认已经了解这些信息了吗？
- 4、拜访前需要准备的道具
- 5、化解客户拒绝，电话约见的技巧

二、建立信任

- 1、信任的含义
- 2、建立信任路径图
- 3、获得客户好感的方法
- 4、打开话题的技巧
- 5、30S 内建立亲和力的秘诀
- 6、成功开场白的三大标准
- 7、建立信任的五种方法

三、发现需求

- 1、确定需求的技巧——需求漏斗
- 2、隐含需求与明确需求的辨析
- 3、有效提问方法——5W2H
- 4、倾听技巧——如何听出话中话？
- 5、需求调查提问四步骤——SPIN
- 6、如何让客户感觉痛苦，产生行动？

四、价值塑造与产品呈现

- 1、FABE 法则
 - A 特点、优势、利益对成单的影响
 - B 如何做产品竞争优势分析
- 2、同行产品之间的对比分析 —— 竞争要点分析矩阵
- 3、产品卖点提炼
- 4、如何介绍产品的益处
- 5、如何塑造产品的价值

五、异议处理

- 1、如何用提问来了解客户想要什么
- 2、如何通过举止透视客户的个人意愿
- 3、如何让客户感到自己是赢家
- 4、如何摸清客户拒绝的原因

- 5、客户常见的三种异议
- 6、客户异议处理的六个方法

六、进展成交

- 1、如何发现购买讯号
- 2、如何分析销售的进展
- 3、如何判断是否可以开始销售的最后冲刺
- 4、如何达到双赢成交
- 5、最后阶段经常使用的战术
- 6、怎样打破最后的僵局
- 7、不同性格与销售风格

第二部分：客户心理分析

一、什么是“察言观色”？

- 1、沟通只能靠“听”吗？
- 2、分析他人的三个层面：情绪、性格、需求

二、“察言观色”专项技巧训练

- 1、小游戏：你能看出图中有多少个正方形？
- 2、小练习：看图读情
- 3、小测验：看看自己的情绪识别能力
- 4、看图读情小测验——测试你的感知能力
- 5、手部姿势的解读——握手、搓手、背手、攥手背后的含义
- 6、手脸并用姿势的解读——非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言的表现
- 7、双臂姿势的解读——臂之防御壁垒的各种表现
- 8、腿部姿势的解读——最不容易作伪的腿和脚各种动作
- 9、眼神的解读——上看、下看、左看、右看代表何意
- 10、解读人的基本情绪和情绪控制——喜、怒、哀、惧
- 11、各种口头禅和说话特点的解读

三、沟通中的左右脑策略

- 1、案例研讨：女人来自水星，男人来自火星
- 2、案例研讨：为什么说服不了客户？
- 3、小测试：你习惯用那个脑？
- 4、左脑思维 VS 右脑思维
- 5、视频案例赏析：《沉默的证人》中心理学家的经典说服
- 6、沟通中的全脑博弈
- 7、控制对方用脑的技巧
 - A 制约技巧
 - B 主导技巧
 - C 迎合技巧
 - D 垫子技巧
 - E 重组技巧

四、快速识别他人性格特征与沟通策略

- 1、简单易学的四种性格分析判断方法
- 2、活学活用——《西游记》师徒四人的性格分析
- 3、活泼型性格的解读与沟通策略
- 4、完美型性格的解读与沟通策略

5、力量型性格的解读与沟通策略

6、和平型性格的解读与沟通策略

第三部分：课程回顾与互动答疑