

顾问式销售—客户需求发掘及成交技法

主讲：金玉成

开发背景：

被视为世界销售发展里程碑的顾问式销售理论和策略已成为在当今激烈竞争和不断变化的市场环境中成功销售新标准，其核心即 SPIN 技法。迄今为止多数世界 500 强公司已接受过顾问式销售的专业培训并全面应用这一模式，在销售尤其在大生意销售和大客户管理方面取得了巨大成功和广泛认可。本课程详解顾问式销售的操作流程和 SPIN 关键技巧等要领，分析专业销售顾问如何精心准备客户拜访及评估结果是否有效，这些都是成功销售采用和遵循的。

课时安排：2 天，6 小时 / 天

课程对象：销售部门全体员工及相关管理者

课程收益：

- 1、销售解决方案，而不光是一个冷冰冰的产品
- 2、倾听，而不是以自我为中心对买方说个不停
- 3、随客户购买心理和行为变化而调整策略
- 4、把产品和解决方案与客户需求联系起来
- 5、懂得不成功的销售在于没有区分明显需求和隐含需求
- 6、掌握如何向目标客户去销售，提升效率与客户忠诚度

授课方式：

包括但不限于：理论讲授、案例分析、互动提问、小组研讨、现场模拟、工具分享、启发教学、行动学习、教练辅导

课程大纲：

一、总论

- 1、网络销售的四大难点
- 2、销售模式对比与分析
- 3、销售风格测评
- 4、三万五千个销售拜访的启示

二、顾问式销售流程

- 1、顾问式销售访谈的四个阶段
- 2、销售顾问的角色定位
- 3、销售为什么需要跟进？

三、开始销售访谈

- 1、IBOAT 开场模式
 - 2、使销售开场有效的三种做法
- 视频：开场为何失败？

四、客户需求调查

- 1、顾问式销售 SPIN 技法解析
- 案例解读：如何让客户说“买”？
- 角色操演：SPIN 提问策划和运用

五、需求分析

- 1、隐含需求 vs. 明显需求
- 2、认知客户“需求陷阱”
- 3、塑造客户“价值天平”

六、产品呈现能力

1、产品的特征、优点和利益

2、显示能力的 FAB 法则

3、情境练习：提供解决方案

七、异议化解

1、异议化解 vs. 异议应对

2、用 SPIN 化解客户拒绝

3、应对异议的三种技巧

八、取得客户承诺

1、销售访谈结果分类与设计

情境练习：策划销售进展

2、取得承诺的三个关键步骤

情境练习：编制访谈计划

九、课程回顾与互动答疑