

续期销售技巧与客户服务质效提升

主 讲：金玉成

【课程对象】

【课时安排】2天，6小时/天

【授课方式】

专题讲授、案例分析、情景模拟、小组研讨、头脑风暴、现场演练、启发教学

【课程大纲】

第一讲、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

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、需求调查提问四步骤——SPIN
- 4、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
- 2、产品卖点提炼
- 3、如何介绍产品的益处
- 4、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、如何让客户感到自己是赢家
- 3、如何摸清客户拒绝的原因
- 4、客户常见的三种异议
- 5、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

第二讲、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、手部姿势的解读——握手、搓手、背手、攥手背后的含义
- 3、手脸并用姿势的解读——非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言的表现
- 4、双臂姿势的解读——臂之防御壁垒的各种表现
- 5、腿部姿势的解读——最不容易作伪的腿和脚各种动作
- 6、眼神的解读——上看、下看、左看、右看代表何意
- 7、解读人的基本情绪和情绪控制——喜、怒、哀、惧
- 8、各种口头禅和说话特点的解读

三、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

第三讲、续期服务质效提升

一、客户续期服务的定位

- 1、客户续期服务定义
- 2、客户续期五大服务概要
- 3、客户续期服务模式分析
- 4、什么样的服务才是满意的服务
- 5、寿险服务的六大特色定位
- 6、续期服务与其他服务的区别
- 7、续期服务七大内容定位

二、续期客户服务的重要性

- 1、何为续期客户服务
- 2、续期客户服务的重要性：对公、对私、对我、对保
- 3、续期服务的两个循环
- 4、三阶段重要性分解

三、如何提升续期客户服务质效

- 1、针对性辅导与续期服务的关系
- 2、续期客户服务的标准
 - 主动热情、贴心服务 P
 - 手续简捷、规则易懂 S
 - 服务实时、保证时效 A
 - 容易达成、渠道完善 R
 - 保证质量、诚信服务 T
- 3、如何进行有效追踪

- 数据分析与习惯养成
- 服务案例分享与宣导
- 重点关注新契约保单
- 正确处理投诉与冲突
- 弱体访谈与教育引导

研讨：还有哪些方法更有助于提升续期服务质效

四、客户体验提升与创新

- 1、客户体验旅程
 - A、什么是体验旅程
 - B、如何画出客户的旅程图
 - C、用户 HIGH 点和痛点
 - D、体验工作坊（画出消费者旅程节点）
- 2、体验旅程的节点分析
 - A、流失分析和痛点小白旗
 - B、线下体验中客户流
 - C、线上体验中的承接

五、共同创造

- 1、请你的品牌的忠实客户参与
- 2、用户研究
- 3、概念设计
- 4、体验设计
- 5、反馈和迭代

第四讲、课程回顾与互动交流