

## 《大客户销售的七种武器》课程教学大纲

**课程名称：**《大客户销售的七种武器》

**课程性质：**内训/公开课

**学员范围：**大客户、营销人员

**学时数：**学时 6-12 小时 (1-2 天)

**课程收益：**本课程具有：实战性、实操性强的特点，目的在学以致用，教学过程中采用：经验传授、课堂练习的方法，手把手的教会学员实战本领，并提供科学的工具和方法。

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，要求讲师配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

### 一、破冰技巧

破冰——破除客户身上的坚冰，放松警惕和防备心

#### 1、微笑技巧

微笑是沟通中强有力的武器

微笑也是服务礼仪的关键

三个步骤训练亲和力极大值的微笑

不会微笑是因为脸上的笑肌不发达

现场互动：“筷子微笑练习法”

#### 2、幽默技巧

强烈对比

反转幽默

出人意料

多用网络流行语

讲笑话技巧

课堂互动：讲笑话大赛

#### 3、拉家常

关键：聊客户感兴趣的话题

注意观察客户的兴趣点

### 二、有效发问

1)选择式提问技巧——选择式开场、选择式邀约、选择式成交  
电话邀约技巧——选择式缔结

2)反问技巧

案例：连锁店 故事：拂晓就撤退

反问的好处

反问的基本话术

A/B 互助小组演练 反问

3) 给答案技巧

向 FBI 学沟通

如何获取客户的预算

4) 以问收尾技巧

课堂模拟练习 角色扮演

经典案例分享：卖李子

**经典案例分享：卖李子**

讨论：从案例中看到了什么？

### 三、赞美技巧

赞美——让客户飘飘然

PMP 法则

夸赞的六个关键技巧

如何找到赞美点

**互动**：现场找出同学的赞美点

### 四、聆听技巧

聆听——成为客户的私人心理咨询师

良好聆听的好处——挖掘客户深层次的需求

案例：没卖出去的汽车

成为良好倾听者的 8 项秘诀

三秒钟法则

## 五、仿效技巧

仿效——瞬间产生好感，拉近距离

NLP 之精华——仿效

人以群分，物以类聚

通过肢体语言的模仿达成同频同步

肢体语言的种类及应用

帮助成交的肢体语言

游戏：跳大绳

互动练习：无实物练习

读心术——从客户的肢体语言中读出客户的心理

## 六、共情技巧

共情——销售中的心理学

共情的概念

共情的目的——拉近客户距离，达到破冰的效果

共情的话术练习

## 七、催眠技巧

(一)、催眠的概念

故事：纳粹的杀人实验

冰山法则——潜意识和显意识

课堂互动：用意念画圈

(二)、催眠术在销售中的应用

1、制作“心灵扳机”

2、提问技术

3、信任的建立

销售四要素：需求、购买力、拍板人、信任

4、坚毅的眼神

5、温柔的话语

6、肢体语言的配合

7、道具的配合

8、催眠引导词的运用

9、自我催眠

(三)、催眠式成交

1、从众销售法 (牧群理论)

2、痛苦制造法

挖掘痛点——客户的主要需求点

3、愿景描述法

三果法则——成果、效果、后果

4、YES 策略

引导客户认同

设计 6YES 话术

5、暗示策略

故事：一份高智商名单

6、FBI 销售法

(1) 特点(Feature)

(2) 好处(Benefit) (利益)

(3) 举例 (Illustrate)

案例互动：用你的产品做练习产品说明