

《客户拜访与销售话术》课程教学大纲

课程名称：《客户拜访与销售话术》

课程性质：内训/公开课

教学时数：一天

课程简介：销售话术是营销人员的基本技能，在营销的工作中话术无处不在，传统时代是“买”的没有“卖”的精，互联网时代是“卖”的没有“买”的精在信息透明化的今天，我们更要重视销售话术的演练，提高客户的满意度。

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、旁征博引同时配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

教学纲要：

第一章：客户拜访的主要流程，

1. 拜访线路，
2. 成功预约、
3. 销售工具包、
4. 客户资料、
5. 产品知识、
6. 目的及上司承诺、
7. 服饰、仪表、精气神、
8. 合同、
9. 话术准备。

第二章：销售话术详解

一、销售话术类型

1. 开场白销售话术，
2. 话术应用原理
3. 主客户开拓话术，
4. 销售异议处理话术，
5. 销售成交话术，
6. 故事销售话术，

7. 情景销售话术，

8. 销售大师话术。

二、客户话术流程

1. 销讲在成交过程中的重要性
2. 销讲的三个步骤
3. 销讲的设计思路
4. 销讲前的准备
5. 销讲的演练与 PK
6. 产品销讲技能
7. 客户听众分析
8. 如何提高演说能力
9. 如何控制紧张情绪
10. 如何建立王者气场
11. 现场演练环节
 - ✓ 口头语言技巧练习
 - ✓ 肢体语言技巧练习
 - ✓ 眼神的运用及练习
 - ✓ 常用手势及练习
 - ✓ 提高感染力的练习
12. 案例：小贾如何克服演讲技巧
13. 工具：设计话术的 FABE 模式

第三章：客户开拓话术，

1. 以信为媒建立沟通桥梁，
2. 有效的询问顾客姓名、电话，
3. 约见客户的话术会面，
4. 拒绝处理话术。

5. 零距离接触顾客的话术
6. 单刀直入，
7. 问题接近攻略，
8. 巧借东风转介绍，
9. 攻略尊人为师求教，接近攻略，
10. 故弄玄虚，好奇接近攻略，
11. 投其所好切身利益攻略。
12. 理解和关心熨烫人心，
13. 别吝啬羡慕和赞美
14. 随机的生活话题攻略。

第四章、不同类型的客户话术及对策

1. 犹豫不决型客户
2. 脾气暴躁型的客户
3. 沉默寡言性的客户
4. 节约俭朴型的客户
5. 虚荣心强的客户
6. 贪小便宜型的客户
7. 滔滔不绝型客户
8. 理智好辩型客户

第五章：客户成交话术

一客户成交的及逼单的话术

1. 我要考虑一下成交法话术。
2. 鲍威尔成交法话术
3. 不景气成交法话术，
4. 不在预算内成交法话术，
5. 杀价，客户成交法话术，

6. NO,拒绝不成交法话术。
7. 不可抗拒成交法话术，
8. 经济的真理成交话术
9. 十倍测试成交法话术
10. 绝对成交心法话术

二、十步完整签单流程

1. 正确的迎客技巧
2. 主动出击估测购买范围
3. 帮助顾客选择产品
4. 说出产品独特的卖点
5. 抓住顾客普遍最关心的问题
6. 让顾客感受产品，提出异议
7. 某些时候要扮演专家角色
8. 不一味介绍产品，要注意顾客表现
9. 不转移目标顾客
10. 诱导顾客下定购买的决心

第六章：处理客户投诉的话术

一、客户投诉处理原则

1. 快刀斩乱麻
2. 吃亏得便宜
3. 举重要若轻
4. 举轻要若重
5. 切勿来对质
6. 专人来负责

参、 客户处理投诉技巧话术

1. 真诚微笑，稳重真诚

2. 空间置换，肢体语言
3. 换位思考，理解同情
4. 个人努力，尽量争取
5. 坦诚表白，利益结合
6. 明确期限，给出方案
7. 实事求是，及时处理