

汽车配件销售技巧与方法

课程对象：配件营销管理层、销售人员

主讲老师：马诚骏

课程时间：2天

授课模式：导师讲解、大量案例分析，双向沟通、疑难解答、针对性讲解、参与式研讨。

课程大纲：

第一节：汽车市场发展及配件企业的挑战与机会

- 1、汽车行业的发展未来走向分析，对配套行业的影响。
- 2、主机厂商的未来战略规划和竞争对手发展规划对配件厂商的机会与威胁
- 3、同一竞争对手的产品了解与市场区域化分析
- 5、配件厂商的利润多元化发展思路
- 6、案例互动----我们的客户群在想什么？深层需求挖掘。

第二节：汽车零部件的库存管理

- 1、零部件的库存分类储存，区隔周期，易损备件的时间
- 2、库存的管理与盘点运作流程与规范性管理
- 3、特殊配件的养护与库存周转，订单的计划与整理
- 4、超库存配件与换代配件的处理与登记管理

第三节：配件的营销活动，促进客户的订单与带动业务

- 1、精品配件的市场营销活动制定与实施
- 2、超库龄配件的促销与周期性配件的结合营销方法
- 3、网络宣传与互动软文造势，团购促销战略的制定
- 4、配件总成整体促销方案的制定

第四节：如何做到根据市场需求发展营销策略

- 1、配件市场的刚性需求分析（周期配件、易损配件、总成配件）
- 2、汽车市场的发展与对配件的认知分析（通用备件的地位）
- 3、配件支撑企业怎样的利润份额，决定着怎样的市场定位。
- 4、营销策略的分析（4P/4C、体验营销、要素品牌打造）
- 5、发展细分市场的策略（品牌、服务、定位、配置、价格、团队）
- 6、营销团队打造与人才建设。

第五节：互联网销售技巧分析

- 1、了解互联网的信息可变化性，懂得借势营销
- 2、互联网宣传与客户资源的管理
- 3、有效的文字沟通转化为电话沟通
- 4、配件销售的话术案例分析

第六节：电话销售技巧分析

一、电话销售的沟通技巧

- 1、通过声音感染力以影响客户

- 2、与客户建立瞬间融洽关系
- 3、积极倾听的技巧
- 4、有效提问获取信息和挖掘客户的需求
- 5、增强声音的感染力
- 6、与客户建立融洽关系
- 7、提问的技巧
- 8、倾听的技巧

二、怎样与客户建立初次的电话好感

- 1、如何设置具有吸引力的开场白让客户不挂断电话？
- 2、如何让客户专心地听你讲？
- 3、如何有效处理客户的各种拒绝？
- 4、如果客户在电话中不表态，如何处理？
- 5、如何才能提高电话销售的效率？
- 6、如何在电话中了解客户的需求？
- 7、如何引导客户的需求？
- 8、如果客户还没有意识到自己的需求时如何办？
- 9、如何将异议变成机会
- 10、多套异议处理实战话术讲解

三、通过谈话分析不同客户

- 1、通过表达方法推测客户的性格
- 2、列举几种性格的人和沟通技巧
- 3、推测顾客的类型：
沉默型、借口型、批评型、问题型、怀疑型

四、挖掘客户的真正需求

- 1、探寻客户的需求
- 2、根据客户需求推荐产品
- 3、根据客户需求确定顾客类型（潜在、当下）

五、客户的异议处理

- 1、价格方面、预算方面、计划方面、竞争对手方面
- 2、客户异议处理步骤客户异议的背后是什么
- 3、处理客户异议的基本程序
- 4、用户的异议产生的来源
- 5、怎么对待客户对你做出的反应

六、如何最终达到成交处理

1、克服两种阻碍成交的心理倾向

2、在电话中发现购买信号

3、保持自信的态度

4、有效的成交技巧

5、直接请求成交法

6、非此即彼成交法