

客户销售与成交技能培训

主讲：凌老师

课时：1-2 天

课程受众：全体销售员工

课程收益：使员工以积极的心态看待自己的工作, 培养前卫的营销意识、树立品牌意识，掌握一剑封喉的营销谈判技术和锁定成交的沟通谈判技术，客户维护技术。有力地解决普遍存在的“中场盘带过多，欠缺临门一脚”的问题。方法重于理论，易学、易复制。课程特色：实战、有效、会做——成交才是硬道理！

第一节：必备服务营销意识

- 1、心态决定行为
- 2、与单位站在同一阵线
- 3、一视同仁的服务态度
- 4、乐于助人的态度
- 5、焦点导引思想
- 6、大量工作忘记伤口的弊端解析

第二节：客户开发理念与策略——营销意识

- 1、信任是赢得客户的保障
- 2、专业是赢得客户的基础
- 3、客户从哪里来？
- 4、客户关系的四个阶段及对策
- 5、实施猎犬计划

第三节：赢在起点——品牌意识

- 1、个人外在的形象就是企业的形象
- 2、塑造优质的服务营销工作环境
- 3、优质的礼仪接近顾客
- 4、有自信的肢体语言体现品牌
- 5、用赞美接近客户

第四节：营销谈判实务——一剑封喉

- 1、切忌自言自语，对话客户才能合作
- 2、营销不是说话，而是与客户对话
- 3、如何将句号变成问号
- 4、锁定客户拒绝原因，反问引导成交
- 5、营销不怕拒绝，怕的是不懂拒绝的原因
- 6、用理解加反问的方式回应客户的拒绝
- 7、谈判中的控制策略（ABC 说服法）

第五节：攻心营销技术——锁定成交

- 1、如何获得客户的信任技术
- 2、如何使客户喜欢你技术应用
- 3、操控说服客户的方法技术
- 4、排除客户障碍（异议）的技术
- 5、鼓励客户与我们合作的技术

- 6、客户肢体动作心理分析技术
- 7、推荐方案/项目/业务/产品的技术
- 8、决胜成交的八大营销技巧（深度解析）

第六节：客户关系维护技巧——永续营销

- 1、客户关系管理工作中的失误
- 2、如何建立客户档案
- 3、如何用客户档案提升竞争力
- 4、如何提高客户的转移成本（客户离开我们，而付出的成本）
- 5、把握人性规律，投其所好及周围人所好

课程回顾与总结，学员答疑与分享，讲师点评。