

顾问式销售技巧

【课程背景】

在实战销售中我们是否曾经为以下问题所困扰：

- 一、你不断地向客户表达你有多么喜欢他，客户却认为你在浪费他的时间，而且不断地提醒你，来拜访他究竟有何目的；
- 二、当你遭遇竞争对手的挑战时，无论你怎样表白你的产品比对手优秀，客户却只关心你的价格是否比对手更低
- 三、你不断的向客户宣讲产品给客户带来的价值，但客户却对此视而不见；
- 四、客户的真正需求到底是什么？为什么看来很有希望的单子，最终却输给了对手？
- 五、为什么我们已经提供了非常好的服务，而客户却还是不满意呢？客户到底在打什么主意，为什么总是不对我们说真话？
- 六、客户对产品为什么总是那么挑剔，总是批评产品有这个缺点有那个问题？

【课程说明】

顾问式销售技巧(Consultative Selling Skills)是以客户为中心，以给客户带来最大价值为目的的高效销售模式。

如今的销售人员，面临的最大挑战在于产品(服务)的同质性非常高，价格竞争非常激烈。在这种恶劣环境上，销售人员仍然要提供高品质、高效率、专业、物超所值的产品(服务)，并与客户建立良好的互动关系。

顾问式销售强调对我们现有销售理念的重新审视，从最根本的客户需求的角度出发。顾问式销售使销售方式从以产品推销为出发点的说服型推销，逐步向以帮助客户解决问题为出发点的咨询服务型销售转化。销售的效果也从达成单笔

交易，转化为建立长期关系，成为真正的商业伙伴。

【培训对象】

大客户经理、销售人员、销售经理

【培训收益】

- 1、掌握顾问式销售技巧的精髓，领悟顾问式销售实践方法
- 2、能把握住客户的真正需求，精准地抓到客户的要害，轻松创造业绩新高峰 □
- 3、更容易或更轻松的面对客户的拒绝，营建健康销售心态 □
- 4、掌握了解客户心理和影响购买的技巧，让客户接受自己、影响客户购买决策 □
- 5、有效处理客户异议并达成成交目的 □

【课程大纲】

第一单元 客户拜访与准备

重点内容：

- 1、精神准备与物质准备
- 2、客户的抗拒是谁造成的
- 3、销售中的五大抗拒
- 4、拒绝的三个层次
- 5、销售过程中的销售
- 6、目标客户三要素
- 7、客户分级管理

技能点：

- 1、客户问题收集及归类
- 2、是什么在影响客户的销售行为
- 3、如何让陌生拜访不陌生
- 4、显性特征与潜性特征
- 5、开发客户的五大技巧
- 6、客户拜访流程

情境训练：

- 1、模拟拜访客户
- 2、销售行为分析
- 3、客户分析
- 4、开拓区域市场的准备工作
- 5、设计有效的拜访目的
- 6、设计开场白
- 7、潜台词与有效回应
- 8、客户潜台词解读

第二单元 我知道你的需求

重点内容：

- 1、视频：《神探夏洛克》
- 2、销售心理与客户心理
- 3、你的产品与我何干
- 4、需求的定义

5、需求分析工具

6、组织需求和个人需求

7、客户购买流程分析

技能点：

1、如何让客户关注

2、需求的五个层次

3、如何激发客户需求

4、设计提问方向

5、优先顺序的建立

案例：

1、客户为什么拒绝

2、客户关注问题的途径

3、提问的目的性

4、需求在哪里

5、为什么不能深入下去

6、销售人员在应对中存在什么问题

7、为什么客户会抗拒

8、明确需求及优先顺序

9、如何引导建立对自己有利的优先顺序

情境训练：

1、客户的隐性需求

2、问题切入点

- 3、问题点与需求
- 4、如何有效引导
- 5、对话中的销售思路

第三单元 产品的演示与说明

重点内容：

- 1、客户让渡价值等式
- 2、演示与说明的注意事项
- 3、如何将特性转化成利益
- 4、忽略的问题点
- 5、引导过程与步骤

技能点：

- 1、产品总费用 \neq 价格
- 2、不同类型客户的沟通策略
- 3、演示与说明的四大技巧
- 4、普通利益与特殊利益
- 5、使用 FAB 法则前的引导
- 6、如何引导客户认识价值等式
- 7、身临其境说明法
- 8、故事说明法
- 9、对比说明法
- 10、视觉说明法

6、导购错在哪里

情境训练：

- 1、如何用 FAB 进行引导
- 2、提取客户潜台词
- 3、客户需求分析

第四单元 成交技巧

一、成交时机

- 1、客户肢体反应
- 2、客户提问

二、成交技巧

- 1、开门见山
- 2、假设成交
- 3、二选一法则
- 4、总结利益

三、客户四种典型的性格

- 1、活泼型
- 2、力量型
- 3、和平型
- 4、完美型