
概述

由于国内硬式教育的影响，大部分人没有提问的习惯，要么只是听，要么只是说。然而，在销售过程中，客户不会接受被说服，而是通过聆听销售人员的说明，结合自己的想法后，自己说服自己做出决定。因此，销售人员的工作就是提供有用的信息，并通过提问技巧引导客户做出决定。

提问技巧是销售技巧的一部分，而本课程的设计是针对提问技巧的深化和细化。因此，建议学员最好接受过销售技巧培训。

本课程的设计以凌敬忠老师的书籍《如何让你的销售增加 369%》的理论为基础，结合现场活动设计，帮助学员掌握提问技巧的精髓。课程内容如下：

1. 回顾销售技巧中的重要原理：购买决策过程和助语的使用；介绍提问金三角的架构；提问句型；糟糕提问的类型。
2. 探索地图：个人需求地图、经销商经营地图、BANT 地图、SPIN 地图、企业经营地图。这部分会根据学员的需求和销售特性进行选择，不会全部涵盖。
3. 提问策略-确认策略：利用乔哈里视窗的理论定义四种不同的提问策略。销售人员根据客户已知的信息进行确认与核对，扩大共识区块，并处理例外情况。
4. 提问策略-获知策略：这是一个从未知到已知的过程，在此过程中要建立客户的良好感觉，让其愿意分享信息；在此过程中，客户可能会提问，此时销售人员要善于使用反问的技巧。
5. 提问策略-引导策略：引导客户从痛点走向我独特卖点的过程。介绍三种不同的引出痛点的技巧及处理失败的方式；开始使用水平问和垂直问的技巧引导客户；最后确认客户的需求并处理失败的方式。
6. 提问策略-探索策略：与客户共同探索未知的领域，这是一个导游的过程，包括简化版和复杂版，选择取决于学员的需求和销售特性。

这个课程的设计旨在帮助学员掌握提问技巧的精髓。通过回顾销售技巧中的重要原理、探索不同的地图、学习不同的提问策略，学员将能够：

- 理解购买决策过程和助语的使用
- 掌握提问金三角的架构和提问句型
- 避免糟糕的提问方式
- 确认与核对客户已知信息，扩大共识区块，并处理例外情况
- 建立客户的良好感觉，让其愿意分享信息，并善于使用反问的技巧
- 引导客户从痛点走向卖点，使用水平问和垂直问引导客户，并确认客户的需求并处理失败的方式
- 与客户共同探索未知领域，成为导游，根据学员的需求和销售特性选择简化版或复杂版的探索策略

通过学习和实践这些技巧，学员将能够在销售过程中提供有用的信息，通过提问技巧引导客户做出决策，从而提升销售业绩。

模块	课程大纲	时间分	教
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容 • 猜猜 • 小组
第一单元 销售原理	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：让学员掌握销售技巧的基本原理，为后面的内容做铺垫 • 理解购买决策过程 • 助语的使用 • 提问金三角的架构 • 提问句型 • 避免糟糕的提问方式 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容 • 技巧 • 话术 • 小组
第二单元 探索地图	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：选择适当的探索地图来引导提问的设计架构 • 选择一个探索地图来应用到实际场景： <ul style="list-style-type: none"> - 个人需求地图、经销商经营地图、BANT 地图、SPIN 地图、企业经营地图 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容 • 工具 • 小组 • 角色
第三单元 提问策略-确认策略	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：确认与核对客户已知信息，扩大共识区块，并处理例外情况 • 乔哈里视窗的理论定义四种不同的提问策略 • 提问阶段的开启 • 提问阶段的中场 • 提问阶段的收场 • 例外状况 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容 • 技巧 • 话术 • 小组 • 三人
第四单元 提问策略-获知策略	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：个从未知到已知的过程，在此过程中要建立客户的良好感觉，让其愿意分享信息；在此过程中，客户可能会提问，此时销售人员要善于使用反问的技巧。 • 获取信息 • 创造客户良好的自我感觉 • 处理客户的提问 - 反问 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容 • 技巧 • 话术 • 小组 • 三人

<p>第五单元 提问策略-引导策略</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：引导客户从痛点走向我独特卖点的过程。 • 独特卖点 USP (Unique Selling Point) • 引导策略的过程 • 引出客户承认痛点的铺垫 - 三种方法 • 启动引导的程序 • 水平问 • 垂直问 • 确认需要的改变 	<p>180分</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 内容 • 技巧 • 话术 • 小组 • 三人
<p>第六单元 提问策略-探索策略</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：未知区块是销售人员与客户都未知的领域，如果前面三个区块的策略执行得好，在未知区块的探索策略就容易进行。 • 选择探索策略的影响因素 • 规划攻略 • 简单导游与复杂导游 	<p>120分</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 内容 • 技巧 • 话术 • 小组 • 三人
	<p>总课时长度</p>		<p>13</p>

