

客户约见及订单做大技巧

模块	课程大纲	时间分	教学方法	
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"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论 	
客户约见	第一单元 购买心理的研究及客户开发的途径	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解客户的购买心理，掌握客户购买的动机 • 销售的定义：帮助客户做出决策与采取行动的过程 • 三种购买的原因：改善、追求、避险 • 客户对于陌生拜访的心理及处理策略 • 活动：客户的需求分析及价值主张 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 小组讨论
	第二单元 客户开发的心理建设	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：理解优秀销售人员的心理素质，做好心理建设 • 销售人员可控事项 • 七个心智模式 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 寻找激情 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论
	第三单元 电话陌生拜访	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：掌握电话陌生拜访的技巧 • 电话陌生拜访的目的 • 客户讨厌陌生拜访的原因 • 如何处理拒绝：寄资料、已有供应商、不需要 • 突破守门人的技巧 • 活动：话术的设计及角色扮演 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人小组讨论
订单做大	第四单元 探索扩大订单的可能	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：透过不同的问题来提升订单的金额 • 订单金额的计算公式 • 问题的类型：开放式及限制式，这是最广为了解，却最难以掌握的技巧，但在引导客户的运用是非常重要的。 • 活动：提升销量的提问话术 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论
	第五单元 如何进行推荐大的订单	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：用无法拒绝的话术让客户秀大订单 • FABE：特性、优势、利益、证据 • 活动：话术的设计及角色扮演 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论
	第六单元 处理顾虑	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：客户不会只接触我们一个供应商，也在事前做过研究，所以对于我们必定有些既有 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示

		<p>的概念，所以要做出观点统合的动作。通常客户接受我们的程度越高，对于顾虑的提出也越踊跃。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 获取反馈清单：如何能够顺利处理客户的顾虑，就在这里发生的！处理好，就可以顺利进行下一步，如果不行，那就要重新开始。 • 明确反馈背后的利益 • 明确反馈类型并回应 • 活动：反馈类型处理练习 		<ul style="list-style-type: none"> • 话术准备 • 小组讨论
		总课时长度		6小时 30分
<p>休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时</p>				