
基于心理学的顾问式销售 (2天)

1 引言

- 1) “SPIN 顾问式销售实战技巧”课程，是基于实际的销售研究,甚至于实地拜访,并经过科学的分析得出的结论;
- 2) “SPIN 顾问式销售实战技巧”课程，是针对传统销售技巧与现在销售技巧的比较分析,也说是针对小额产品与大额项目之间的差异,研究出来的针对大额销售更有效果;
- 3) “SPIN 顾问式销售实战技巧”课程，是根据超过十年时间对杰出销售业绩的研究而编写的。
- 4) “SPIN 顾问式销售实战技巧”课程，课程多年来先后被数以千计的机构采用过，这些机构遍及各行各业，全都验证这个课程的实效。曾在世界 500 强的 60%企业内做过试验，举办超过二百次的试验班，有超过一千名的业务代表和业务经理曾经参与试验，以保证这个课程的相关性和效用。

2 课程目标

我们永远要比客户提前一步看到结果，我们永远要比客户落后一步拥抱结果；

通过问话的方式了解客户的需求，并且建立信任；

通过客户对需求的确认，挖掘需求背后的根源，区别于竞争对手的痛苦挖掘，促进客户行动；

针对客户的核心需求，进行对应的方案展示，取得方案和客户的对应关系，让客户认识到与我方合作的价值与好处；

通过沟通，与客户建立更加紧密的合作关系，让客户做出我方预定好的决定，客户既有成就感，有能够与我方建立长久的联系。

3 课程收益

课程中，每一种销售技巧和销售阶段都配合有大量的课堂练习、角色扮演、案例分析，帮助学员加深对课程内容的认识和理解，而所有的练习均以学员自己在实际销售工作的真实案例为基础，使学员在课堂上就可以总结出一套针对自己实际工作的销售实战技巧。

课程大纲

一、高级销售人员的职业化素养

- 销售人员的4层境界？
- 优秀销售员的3把金钥匙
- 销售人员5大能力需求
- 工业品销售的4大步骤
- 顾问式营销的核心秘诀（心理学：专家的力量）

二、成功的开场白（重点）

- 成功启动的三步骤
- 打开话题的技巧
- 30S内建立亲活力的秘诀
- 如何赢得客户的好感
- 成功开场白的标准是什么？（一分钟公司介绍的威力）

三、客户真正想要的一—需求调查分析（重点）

- 如何了解客户需求（心理学：承诺与一致性原理的应用）
- 售中确定客户需求的技巧
- 有效问问题的五个关键（心理学：互惠原理的根源及应用）
- 需求调查提问四步骤
- 隐含需求与明确需求的辨析（心理学：唯有行动才能产生有效结果）
- 如何听出话中话？
- 如何让客户感觉痛苦，产生行动

四、如何与不同客户打交道

- 有效沟通的秘诀（社会心理学：同流才能交流）
- 不同客户如何应付
- 不同客户沟通风格分析（心理学：DISC模型的应用）
- 有效人际关系的建立（陌生—熟悉—朋友—合作伙伴—信仰共同的关系推进）
- 如何让客户为你做准介绍

五、介绍产品的竞争优势

- 客户要的产品是什么？
- FABE分析（心理学：权威的作用）
- 特点、优点、好处对成单的影响
- 产品卖点提炼（USP优势提炼—顾问式销售的前提）

- 如何做产品竞争优势分析
- 如何推销产品的益处

六、客户心理分析与异议处理（重点）

- 如何用提问来了解客户想要什么
- 如何通过举止透视客户的个人意愿
- 如何让客户感觉自己是赢家（双赢谈判—口头上双赢，感觉上客户赢，骨子里自己赢）
- 如何摸清客户拒绝的理由
- 客户常见的六种异议
- 客户异议处理的五步骤
- 价格异议方面案例
- 运用“SPIN”销售实战模拟

七、获取承诺的战术（重点）

- 如何发现购买信号
- 如何分析销售项目进展（梳理项目性销售里程碑及七步分析法）
- 传统收尾技巧的利弊
- 如何判断是否可以开始销售的最后冲刺
- 如何达到双赢成交
- 最后阶段经常使用的战术（心理学：根据一致性原理，扩大战果）

八、怎样打破最后僵局

- 拜访总结与客户忠诚度建立
- 拜访后的客户分析（项目分析的方法暨下一步行动）
- 如何维持并发展现有的客户
- 如何能让客户做推荐？
- 让客户做推荐的时机
- 如何在客户心中建立品牌忠诚度