

《市场开发与成交技巧》

(标准版：12课时)

【课程背景】

本课程销售人员将学习最正统的经过实战切实可行的销售方法，它们将带给销售人员力量，使你销售梦想成真。

本课程将一步步引导销售人员成为最出色的销售精英。

在课程中，销售人员将学会列名单的原则，娴熟运用人性化电话邀约技巧，接着销售人员会学习拜访中如何引导和挖掘客户需求，最后通过讲解产品与服务锁定客户需求，让客户做出购买承诺，最终成交的过程，在这过程中，销售还将学习到正确的销售思维方式有效的沟通技巧及如何正确回应反对意见。

【课程对象】 营销精英、营销管理者

【课程目标】 注重顾问式营销思维训练与实战训练，打造具有市场开拓能力与谈判能力结合的专业销售精英。

【授课方式】 现场讲授、互动分享、演示讨论。

引言：产品、系统、模式

第一章、区域市场的快速开发

一、市场营销策略思考

- 1、营销区域因为什么而使业绩倍增？
- 2、让客户购买产品要用什么样的方式？

二、做区域市场的勘探者

- 1、快速开发潜在客源的方法
- 2、了解市场目标的信息
- 4、规划名单的优先顺序的方法
- 3、快速锁定产品与商机有需求的客户

三、顾问销售整合资源的关系力

- 1、高价值的客户资源
- 2、高效能的组织资源
- 3、高素质的人力资源

第二章、成功邀约与电话沟通五项要素解析

步骤一、现在是合适的机会吗？

- 一、人性化的电话拜访

- 1、微笑是人性化拜访的通行证
- 2、打电话的主要目的是安排约会
- 3、非约会（例外情形）的应对方案

二、照明产品电话中扼要的产品与服务讲解

- 1、容易适用产品样品邮寄导入
- 2、让潜在客户了解一些产品信息
- 3、讲解产品最突出的优点
- 4、使用和推广最深刻的体会编程
- 5、热情和个人经验分享
- 6、重视客户意见，了解客户想法

*案例分析与实战演练

步骤二、感染客户与传递热情

- 一、谈话内容的感觉比谈话内容更重要
- 二、分享热情比传递知识更容易

步骤三、准确赞美客户

- 一、给客户留下深刻的印象
- 二、真正引起顾客的重视
- 三、赞美客户的六大误区

步骤四、提供客户拒绝的空间

- 一、你越是推销，越把你拒之门外
- 二、给客户产生好奇心的空间
- 三、轻松地与客户见面的技巧

步骤五、结束邀约的话题

- 一、假定是客户所需要的
- 二、让客户知道你未来要做的事
- 三、同理心、框式与二选一的应用技巧
- 四、电话沟通中常常遇到问题解析
- 五、成功邀约的综合示范

第三章、拜访中基于成交的商业沟通五个步骤

步骤一、成功开场并引起顾客的注意

- 一、把产品与服务讲解定义一种演出或给客户的礼物
 - 1、独立的奖励基金账户
 - 2、想象讲解获得的赞许

二、打开心门-建立即时归属关系的技巧

三、让客户感觉轻松的方法-镜子反映法

四、交谈中语言的运用要素

1、视觉型为主客户的表现方式与应对技巧

2、听觉型为主的客户表现方式与应对技巧

3、情绪化为主的客户表现方式与应对技巧

4、聪明客户表现方式与应对技巧

5、让客户多讲，你成为专注倾听者的方法

步骤二、发掘客户真正感兴趣的部分

一、无法取悦所有客户的心理准备

二、挖掘需求的问答技巧

三、描述产品与服务讲解的目标

1、控制表述时间的方法

2、假设顾客有兴趣的未来描述技巧

3、描述目标时三项重点

四、讲适当的主题提供给适当的对象

1、讲解要简单扼要

2、产品与服务对客户价值体现

3、产品与服务是否落地的解答技巧

步骤三、创造客户购买欲望-产品与服务的讲解

一、公司的可信度与专业度的讲解技巧

二、展示自己的顾问能力与认真程度

三、产品和服务的具体效果的体验式讲解

* 案例分析与模拟演练

步骤四、临门一脚-“让客户行使决定权”

一、向客户解说有哪些选择的技巧

二、清楚解释顾客的决定权

三、如何设身处地的为客户思考

步骤五、别忘恭喜“你做了一个正确的决定”

一、赞美并肯定客户的独特之处

二、维系所属公司与顾客的良好关系

三、表示对客户决定的支持

四、教你成为一个专业的讲计划的专家

第四章、如何处理客户反对意见的六步法

步骤一、仔细倾听

- 一、竖着耳朵听
- 二、闭上嘴巴
- 三、不要让他们感觉你要说什么

步骤二、扮演侦探

- 一、如何看透潜在客户反对意见中隐藏的问题
- 二、常见反对意见的练习表

步骤三、对反对意见表示理解与感激

- 一、同理心原则-让客户感觉轻松自在
- 二、让谈话成为心平气和的探讨
- 三、分享彼此意见、找出根本问题与最佳解决方案

步骤四、回应客户反对意见

- 一、不讲道理讲故事
- 二、感受、感觉、和发现说法应用
- 三、真相比谎言更有说服力和有效

步骤五、取得认同

- 一、确认对方了解你的想法
- 二、不先入为主推测他们想法
- 三、尽最大努力取得客户认同

步骤六、给客户一项决定权

- 一、尚未揭示隐藏问题的推进技巧
- 二、不管如何都要给他们几种选择
- 三、如何做好回应随时出现问题的准备
- 四、常见反对意见实战解答
- 五、做好事前准备应对拒绝

结尾：向老鹰一般翱翔