

顾问式销售

讲人：王雯楚

课程背景：

1. 客户需求的变化：随着市场竞争的加剧和消费者需求的多样化，客户对销售服务的要求越来越高。他们不仅仅满足于产品的基础功能，更需要销售人员在产品选择、使用、售后等环节提供专业、贴心的顾问式服务。
2. 销售模式的创新：传统的销售模式往往以产品为中心，而现代的销售模式则更加注重客户的需求和体验。顾问式销售正是这样一种创新的销售模式，它强调销售人员要站在客户的角度，深入了解他们的需求，为他们提供量身定制的解决方案，从而建立长期、稳定的关系。
3. 销售人员技能的提升：随着销售模式的转变，销售人员需要掌握更多的技能来适应市场的变化。顾问式销售不仅仅要求销售人员具备良好的沟通技巧和产品知识，还需要他们具备客户需求分析、解决方案设计、客户关系管理等综合能力。
4. 企业竞争的需要：在激烈的市场竞争中，企业需要不断提高自身的核心竞争力。通过培养销售人员的顾问式服务能力，企业可以更好地满足客户需求，提高客户满意度和忠诚度，从而在市场中获得更大的竞争优势。

课程收益：

1. 了解顾问式销售的基本概念和原理，掌握其核心技巧和方法。
2. 了解客户需求，提高销售过程中的沟通能力和同理心，增强客户满意度和忠诚度。
3. 学会如何提供专业建议和解决方案，帮助客户实现业务增长和改进。
4. 提升销售人员的综合素质和职业竞争力，增强个人和企业的销售业绩。
5. 掌握如何根据客户需求和购买行为制定销售策略和方案，提高销售效率和客户满意度。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：一线销售人员、终端店长

授课方式：讲师讲授+案例分析+行动学习+情景模拟+实操演练

课程大纲：

一、顾问式销售概述

1. 什么是顾问式销售？
2. 顾问式销售与传统销售的区别
3. 顾问式销售的核心价值观

现场互动：演出你喜欢的顾问

二、客户分析与定位

1. 了解客户需求的重要性
2. 如何识别客户需求
3. 对客户需求进行分类和定位

落地工具：SWOT分析法

三、建立信任与关系

-
1. 信任在销售中的重要性
 2. 如何建立客户信任？
 3. 维护客户关系的关键要素

现场互动：讨论如何让陌生人喜欢你

四、沟通技巧与呈现能力

1. 沟通基本原则
 - 倾听技巧：积极倾听、回应、理解客户需求
 - 表达技巧：清晰、准确、有条理地传递信息
 - 非语言沟通：肢体语言、面部表情、语气等
2. 呈现技巧
 - 产品特点介绍：突出优势、满足客户需求
 - 演示技巧：实物展示、操作演示、对比演示等
 - 故事化呈现：用故事打动客户，增强记忆点

现场互动：案例分析与实践演练

五、发掘客户需求与痛点

1. 深入了解客户的业务与挑战
2. 引导客户暴露需求的技巧
3. 如何针对客户需求定制解决方案？

现场互动：情景模拟

六、处理客户异议与担忧

1. 客户异议的类型与原因分析
2. 处理客户异议的策略与技巧
3. 克服客户担忧，促成交易达成

现场互动：角色扮演，情景模拟

七、谈判技巧与促成交易

1. 销售谈判的核心要素与原则
2. 如何进行价格谈判？
3. 促成交易的时机与方法

现场互动：角色扮演，情景模拟

八、总结与案例分析

1. 回顾课程重点内容
2. 分享成功案例，总结经验教训
3. 制定个人行动计划，提升销售业绩。