
终端业绩密码--客不容缓

讲人：王雯楚

课程背景：

商场如战场，在这场没有硝烟的战争中，谁搞定顾客，谁就可以赢得市场；谁赢得了市场，谁就可以拥有“天下”。我们都知道，想要钓鱼，最重要的是鱼饵，不同种类鱼对于鱼饵的喜好不同，想要鱼上钩，就必须站在鱼的角度考虑它喜欢吃什么，然后钓的时候就在钩上挂什么。想要搞定顾客，就必须站在顾客的角度考虑问题，知道他们心里想什么。所以，顾客行为正是连接你的眼睛和顾客心里最可靠的桥梁。随着市场竞争的日益激烈，销售人员需要掌握更多的销售技巧和策略来提高销售业绩。DISC 是一种人格评估工具，可以帮助销售人员更好地理解客户的需求和行为，从而更好地与客户建立关系，促进销售。

课程收益：

1. 掌握 DISC 人格特质的原理与特点
2. 学会运用 DISC 理论与客户建立良好关系
3. 提升销售过程中的沟通与谈判技巧
4. 促进销售业绩的提升与客户满意度

课程时间：2 天，6 小时/天

授课对象：销售人员

授课方式：讲师讲授+案例分析+视频互动+行动学习+情景模拟+实操演练

课程大纲：

一、DISC 人格特质基础

1. DISC 人格特质的起源与发展
2. DISC 四大人格特质的特点与行为模式
3. 如何识别不同人格特质的客户

落地工具：《行为风格测试表》

二、运用 DISC 理论进行销售沟通

1. 如何与 D 型人格特质客户建立信任
2. 如何与 I 型人格特质客户建立良好的沟通氛围
3. 如何与 S 型人格特质客户建立长期合作关系
4. 如何与 C 型人格特质客户确保细节的准确无误

视频展示：不同类型风格的特点分析

三、解决客户问题与提升满意度

-
1. 如何根据客户的人格特质解决其问题
 2. 如何满足不同人格特质客户的期望
 3. 如何处理客户投诉与维护客户关系

实战演练：模拟销售场景中的问题解决与沟通技巧

四、结合案例分析 DISC 在销售中的应用

1. 成功销售人员的 DISC 经验分享
2. 案例分析：如何运用 DISC 理论提升销售业绩与客户满意度
3. 总结与提炼：DISC 销售指南的核心与实践方法