

《提问式销售》

通过提问轻松成交

主讲：许婷婷

【课程背景】

回想一下你最近的一次销售场景：你是客户表达的更多？还是你表达的更多？你的表达中，关于我们的产品更多？还是关于客户的需求更多？你花了多少时间寻找客户需求？你精准把握客户需求了吗？你提出的销售方案能够匹配客户的需求吗？

我们经常有这样的困扰：客户总是在价格上跟我纠结，客户总说要回去商量一下，自己费了好大的经历跟客户介绍产品，最后客户却冷冷的说：考虑一下。

这是为什么呢？

因为绝大多数的销售都不是提问的高手。

成为提问的高手是什么样子呢？

学会获取提问主动权，客户就准备好被你提问了；学会把成交做到开始，让客户带着成交目的跟你会谈；学会做诊断高手，诊断的核心能力，就是提问。

提问高手在销售中几乎所向披靡，因为他们唯一关心的是客户的需求，他们通过提问让客户自己成交自己。

【课程收益】

- 掌握提问式销售的6大原则；
- 梳理并呈现出量身定制的销售流程图；
- 掌握电话中的提问技巧；
- 掌握提问式销售的话术设计技巧和脚本设计；
- 掌握面对面销售的框架；
- 设计量身定制的面对面提问式销售脚本；
- 学会问题漏斗框架；
- 掌握用问题处理客户异议。

【课程特色】 干货，实操；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】 总经理、销售副总、销售总监、销售经理、客户经理、销售员

【课程时间】 1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、为什么学习提问式销售？

1. 销售场景 1：为什么客户总是纠结价格？
销售场景 2：问了一些问题，为什么客户不正面回答？
销售场景 3：销售过程总被客户带着走？
销售场景 4：提出的问题不够有逻辑，无法深入提问？
销售场景 5：无法跟客户建立信任关系
练习：现场模拟提问销售互动和游戏，体验提问的威力。

2. 提问式销售的原则；

- i. 原则一：找准需求才提方案；
- ii. 原则二：情感是改变的动力；
- iii. 原则三：开始提问前要获得允许；
- iv. 原则四：坚定的销售信念；
- v. 原则五：敢于沉默 3 秒钟；
- vi. 原则六：想好再提问。

二、 区分提问式销售的：提问，倾听和反馈；

1. 现场通过对话帮助学员区分提问、倾听和反馈；
2. 倾听和反馈的技巧；
 - i. 3F 倾听和 3R 倾听法，现场练习；
 - ii. 积极反馈和建设性反馈，现场练习。

三、 如何设计销售流程图？

1. 分析本公司销售路径的关键节点；
2. 拆分步骤，定义步骤目标和负责人；

三、如何进行面对面提问式销售？

1. 如何进行前期关系建立？
2. 如何设计开场白？
3. 做面谈定位：如何把成交做在一开始？
4. 提问漏斗的设计；
 - i. 开放式问题；
 - ii. 具体问题；
 - iii. 提供解决方案；
 - iv. 测试温度；
 - v. 细节处理。
5. 根据业务设计话术和脚本；
6. 提问的技巧
 - i. 积极的反馈
 - ii. 速记的本领
 - iii. 敢于打断对方
 - iv. 始终关注目标

四、如何跟不同的客户进行提问？

1. DISC 行为风格；
2. DISC 行为风格如何结合到销售中？
3. 针对不同行为风格的人的提问注意事项。