

顶尖销售六步曲内训

领域：销售 销售技巧

培训对象：高层管理 中层管理 基层主管

课程收益

掌握专业销售人员的素质与礼仪，塑造专业形象；
学习销售核心六步骤，系统化销售技巧、消除实践中的障碍。

课程特色

销售团队大都不是营销专业毕业，如何才能“专业”起来？
你知道销售是什么吗？你想销售前就未雨绸缪、有备无患吗？
拜访客户如何才能做到一见如故，倾心成知己？
了解客户需求是怎么才算了解清楚了呢？
我们以什么方式满足客户的需求才能超越他们的期望而不仅仅是满足？
“我们帐上暂时没有钱”、“老总不在”等异议如何处理？
专业谈判该如何进行？成交时为什么有的“到嘴鸭子”飞了？

《顶尖销售六步曲》课程大纲：

第一讲 售前准备——是狼就得准备

一．心智准备：愿不愿与敢不敢

目标：从“心”解决员工的原动力问题

注明：阻止骆驼前行的不是沙漠，而是心中没有绿洲

二．知识准备：懂不懂与透不透

1、营销知识：弗洛伊德与营销实践

2、客户心理：AIDMAS 理论

3、商务礼仪：销售商务礼仪的精髓

即时训练：人生三件宝

目标：解决员工的专业性问题

注明：专业就是一针见血

三．技巧准备：会不会与熟不熟

1、自我管理与客户管理

2、沟通技巧与谈判技巧

目标：让员工明白，会比懂更重要

注明：纸上谈兵是迷局

(1) 工具准备:销售实用工具箱

(2) 客户开发:打开局面有方法

开发:十种经典开发策略

筛选：不是“MAN”靠边站

讨论：销售人员具备什么最重要？

讨论：如何开拓客户最快？

第二讲 激起兴趣——一见就要如故

(3) 沟通技巧:搜集信息并拉近距离

问—销售变被动为主动

听—获得信息拉近距离

说—光辉前景恐怖故事

查—参透四类性格机理

—软化强势的“曹操”

—激发内隐的“诸葛”

—逼迫和蔼的“刘备”

—扇动外化的“张飞”

(4) 电话技巧:电话行销八步

(5) 面访技巧:达到首访目标——建立信任

演练：问、听、说的交流沟通技巧

演练：分小组演练——应对四种不同性格的人

第三讲 探寻需求——掏空客户内心

(6) 创造需求—SPIN 顾问式销售策略

Situation -背景问题—随风潜入夜

Problem -难点问题—问题似大堆

Implication -隐含问题—暗示得与失

Need -示益问题—润物细无声

案例：没有需求，照样购买

演练：顾问式销售的问题引导技巧（重点）

(7) 穷尽客户的需求 5W2H

案例：小小问题引出的祸患

(8) 分析需求-层次与层面

马斯洛需求五个层次

决策、管理和执行层

案例：创造需求的买眼镜故事

讨论：如何消除客户的防备心理？

第四讲 呈现方案——挑起客户欲望

(9) 呈现手段:综合利用手段

手头:手势及肢体语言对呈现效果影响

口头:询问-介绍-确认法叠加客户满意

语言的抑扬顿挫

抓住对方注意力

案头:方案的撰写技巧

(10) 呈现方式:善用 FABE 法则

F-特点：客户貌似喜欢特点

A-优点：客户天生敏感差异

B-利益：客户最终在乎利益

E-举例：更加希望现实佐证

(11) 呈现策略：把握呈现时机

海盗型—以订单为中心—危机时期销售策略/快刀型销售人员策略

顾问型—以需求为中心—正常时期销售策略/慢热型销售人员策略

关系型—以“人”为中心—销售后期维系策略/情商型销售人员策略

(12) 呈现目标：引发客户幻想

演练：如何给客户介绍产品或方案

讨论：当你到达客户现场，发现对手与客户打成一片，此时你将用何策略？

第五讲 异议处理——化解客户飞刀

(13) 客户五把异议飞刀：

沉默——无声的刀

问题——连环的刀

表现——直接的刀

怀疑——钝厚的刀

批评——尖锐的刀

(14) 化刀四步——先处理心情

认同、赞美、转移、反问

案例：身价 40 万的 85 后姑娘

(15) 化刀细节——再处理事情

没有时间、考虑考虑

我不需要、价钱太贵……

练习：如何应对“太贵了”、“没时间”……

讨论：当客户指责你时，你该如何处理？

第六讲 谈判促成——踢好临门一脚

问题：如何应对客户要求多次报价

(16) 时机：客户的“秋波”

(17) 应对：客户五轮砍价

第一轮：见面就砍

第二轮：就价论价

第三轮：搬出对手

第四轮：请示领导

第五轮：蛋中挑骨

(18) 方法：射门十种脚法

案例：成交现场的异外