

狼性营销之顾问式巅峰销售技巧

主讲：石华彬

【培训目的】

提升销售人员的核心技能，提高销售业绩。

【培训对象】

总经理、营销总监、营销经理、营销主管、业务精英等

【培训时间】

1天（或根据客户需求）

【培训方式】

讲授、案例分析、研讨、互动、管理游戏

【课程内容】

一、设定目标，成为销售精英

1. 为什么要做销售精英
2. 销售精英和普通销售员的区别
3. 分组讨论：什么是专业销售人员的必备条件呢？
4. 如专业销售人员的五个必备条件
5. 职业销售的自我卓越修炼
6. 制定目标可帮助您获得成功
7. 运用6W2H制定有效的目标
8. 致力实现您的目标

二、让销售成为您的爱好

1. 您的工作一定要是您的爱好！
2. 学习能让自己更专业，让自己成为佼佼者
3. 学习的过程
4. 练习：自我评估是否接受过正确的专业销售训练

三、销售的过程及应学习的技巧

1. 销售的八个步骤
 - 1) 销售准备
 - 2) 接近客户
 - 3) 进入销售主题
 - 4) 调查以及询问
 - 5) 产品说明
 - 6) 展示的技巧

- 7) 建议书
- 8) 缔结。
- 2. 工作时段的人力运用

四、高手重视准备工作

- 1. 销售人员的形象和基本礼仪的注意点
- 2. 销售区域的状况分析
- 3. 销售计划的制定

五、了解您的产品

- 1. 产品的构成
- 2. 产品的价值取向
 - 1) 品牌
 - 2) 性能价格比
 - 3) 服务
 - 4) 产品名称
 - 5) 产品的优点
 - 6) 产品的特殊利益
 - 7) 产品的竞争差异
 - 8) 缔结
- 3. 精通您的产品知识
 - 1) 研究产品的基本知识
 - 2) 掌握产品的诉求重点

六、如何寻找潜在客户

- 1. 寻找潜在客户的原则
 - 1) 准确判断客户购买欲望
 - 2) 准确判断客户购买能力
- 2. 如何寻找潜在客户
 - 1) 发掘潜在客户的方法
 - 2) 寻找潜在客户的渠道
- 3. 寻找和接触最有希望成为潜在客户的人群
 - 1) 在朋友间
 - 2) 借助专业人士的帮助
 - 3) 企业提供的名单
 - 4) 扫街
 - 5) 更广阔的范围
- 4. 增加潜在客户的涵盖率
 - 1) 开拓您的潜在客户
 - 2) 如何开拓最多的客户？

七、接近客户的技巧

- 1. 什么是接近
 - 1) 明确您的主题
 - 2) 选择接近客户的方式

- 3) 什么是接近话语
- 4) 接近注意点
2. 接近前的准备
 - 1) 练好口才
 - 2) 每天交四个朋友
3. 电话接近客户的技巧
 - 1) 准备的技巧
 - 2) 电话接通后的技巧
 - 3) 引起兴趣的技巧
 - 4) 诉说电话拜访理由的技巧
 - 5) 结束电话的技巧
4. Cold-call 找生意
 - 1) 为什么要 Cold-call 找生意
 - 2) Cold-call 找客户的要诀
 - 3) 成功导航：如何化解客户在电话中的异议和对抗
5. 直接拜访客户的技巧
 - 1) 扫街的目的
 - 2) 扫街的技巧
 - 3) 练习：通过警卫、接待员、秘书的标准销售话语
6. 面对初次见面的客户
 - 1) 立即引起他的注意
 - 2) 立即获得他的好感
7. 进入销售主题的技巧
 - 1) 进入主题的时机
 - 2) 进入主题的技巧
 - 3) 开场白技巧
 - 4) 练习：接近客户技巧测验

八、成功与人沟通

1. 良好沟通的必要
 - 1) 沟通不当的标记
 - 2) 没有正确的阐述信息
 - 3) 给人以错误的印象
 - 4) 没有恰当地聆听
2. 了解沟通的过程
 - 1) 大脑运行的过程
 - 2) 感知能力
 - 3) 情绪状态
 - 4) 性别
3. 积极地询问
 - 1) 询问的辅助语言
 - 2) 开放式的询问
 - 3) 闭锁式的询问
4. 积极地倾听

- 1) 倾听的原则
- 2) 倾听的技巧
- 3) 利用倾听发觉客户的需求
5. 发送和接收
6. 写与读
7. 尊重他人
 - 1) 使人觉得他们很重要
 - 2) 让人喜欢您

九、找到痛处，识别客户的利益点

1. 通过有效提问挖掘客户的需求
2. 开放性问题与方便性问题的组合应用
3. 通过 SPIN 找到客户的痛处并挖掘需求
4. 实战演练：有效运用提问与 SPIN 技巧

十、有效的产品展示技巧

1. 产品展示的关键点分析
2. 用令人信服的利益说服客户购买
3. 特点、优势、利益的三段组合展示技巧
4. 实战练习：运用 FAB 进行特性、优点、特殊利益的练习
5. 成功导航：产品说明范例
6. 图片讲解法

十一、客户异议的处理

1. 客户异议的含意
2. 成功导航：客户异议的处理
3. 异议产生的原因
4. 处理异议的原则
 - 1) 事前做好准备
 - 2) 选择恰当的时机
 - 3) 争辩是销售的第一大忌
 - 4) 销售人员要给客户留“面子”
5. 客户异议处理技巧
 - 1) 忽视法
 - 2) 补偿法
 - 3) 太极法
 - 4) 询问法
 - 5) “是的……如果”法
 - 6) 直接反驳法

十二、达成最后的交易

1. 达成协议的障碍
2. 达成协议的时机
 - 1) 语言信号

-
- 2) 动作信号
 - 3) 表情信号
 3. 达成协议的准则
 - 1) 经常性准则
 - 2) 对每一个销售重点的准则
 - 3) 重大异议解决后的准则
 4. 达成协议的技巧
 - 1) 利益汇总法
 - 2) 本杰明·富兰克林法
 - 3) 前提条件法
 - 4) 价值成本法
 - 5) 证实提问法
 - 6) 哀兵策略法
 5. 未达成交易的注意事项
 6. 启发式销售的运用

***注明：练习、游戏、讨论贯穿全部课程**