
【信任五环[®]-大客户销售话术技巧】

主讲：红亮

【课程背景】

在日常销售中，很多客户经理经常会遇到如下问题和困惑：

- 见客户不知道说什么
- 把握不好客户心理，不知道客户在想什么
- 客户总说没需求、不需要我们的产品
- 客户不着急，总立不了项，立了项也迟迟不决策
- 我们认为方案很有价值，客户却不这么认为，怎么样才能让客户认可我们的价值
- 如何清晰地告诉客户我们的优势
- 对手恶性竞争报低价怎么办
- ……

销售的成功，是由销售和客户一次次面对面的有效拜访构成的，每次客户拜访决定了销售策略的执行、项目推进效果和质量。只有见面，彼此才会建立信任，只有建立信任，客户才会购买。

客户的购买是客户自己做出决定的过程，客户购买一定有他自己希望解决或达成的目的。客户只关注他自己认为重要的事情，而并不是产品或方案本身，更不是销售人员种种套近乎的行为。

在客户的采购过程中，谁忽略了客户头脑中的认知和想法，谁就在和客户进行抗争。

如果销售人员无视客户意识之中的真实想法，而一味地介绍自己的产品或公司，或自以为知道地判断客户的想法，那对客户来讲就是一种“采购权和选择权的剥夺”，客户会视为对他们的侵害。

一名出色的销售，要学会抑制自己说话的冲动、思考的冲动、人性本能的冲动，去迎合客户的想法。所以，销售不仅是一门行为学，更是一门逻辑学、心理学、语言学。

信任五环主要针对讲述局势分析和策略制定之后，如何在客户拜访中了解客户的真实想法和客户成共识、获得客户行动承诺的销售拜访技巧类课程。“信任五环”主要是在拜访过程中的“拜访准备、了解概念、呈现优势、获得承诺、拜访评估”等五个关键环节，这五环，环环相扣，步步紧逼，不仅深入体现和诠释了以“客户为中心”的营销理念，全面总结了“关注客户思维”的销售技巧，更是对人性的一种思考。

【课程收益】

《信任五环》是基于世界级专业营销理论、结合国内具体实际而开发、面向销售人员专业技能的精品课程，

重点帮助销售人员建立基于客户业务需求及个人态度认知的沟通、与客户共同制定方案、获得客户自发的行动承诺的专业能力。

课程覆盖销售行动规划、有效约见、了解概念、呈现优势、获得承诺、处理疑虑、总结评估，以及在整个过程如何积累客户的信任等。

该课程不仅在深厚的心理学和意识思维逻辑学基础上可以参透销售本质，更是一门简洁实用、当天就能轻松上手、付诸行动就能立即见效的实用课程。

【课程对象】

销售人员、客户经理、区域经理（对经销商）、售前顾问、销售总监可也作为总经理、专家、顾问、客服等岗位推荐课程

【课程时间】1天（6小时）

【课程大纲】

第一章 拜访准备

一、阐述并列举客户的认知与期望

1. 客户购买逻辑：冰山模型
2. 发散、收敛、决策

视频：小杨拜访老宋

看视频，讨论2分钟：

- 小杨都做了哪些准备？
- 你觉得小杨准备的怎么样？

二、阐述行动承诺并制定最佳与最小行动承诺

1. 行动承诺概念
2. 辨别真假承诺
3. 如何制定行动承诺

互动：学会制定客户的行动承诺

三、阐述有效理由并用PPP制定约见理由

1. 客户预约
2. 3P结构：目的、流程、利益

互动练习：小组讨论、模拟演练用PPPTA有效邀约话术

第二章：学会提问话术，了解客户需求

一、认识提问内容与形式的重要性

1. 制定未知信息清单

-
2. 为推荐产品应问客户哪些问题
 3. 问题优先顺序

二、应用四类提问句式编写四类问句

1. 暖场类问题：拉近关系
2. 确认类问题：信息对等
3. 信息类问题：现状处境
4. 期望类问题：态度想法

三、认识有效提问和倾听的重要性

1. 倾听心态准备
2. 倾听之肢体语言
3. 应用倾听助推术话术技巧及黄金静默技巧

实战演练：

□ 针对之前选择的客户和《未知信息清单》，练习提问话术技巧。

第三章 呈现优势，加大产品吸引力

一、认识差异优势在销售中的重要性

决策基于差异：因相同接受你，因不同选择你

二、讲述差异优势 WSH 模型

三、优势讲解话术方式

1. 优势如何呈现：转化应用场景

模型：FABE：理性分析

2. 特点、好处、利益如何影响客户

模型：SPAR 呈现方法：感性决策

情景、角色、行为、效果

互动：、小组讨论、模拟演练软件产品的话术模型

视频：小杨拜访魏部长

看视频，讨论 3 分钟：

- 小杨这次有了哪些具体进步？
- 小杨了解到魏部长哪些认知期望？
- 小杨是如何处理的，效果如何？

实战演练：

□ 结合自己产品、竞争者与客户认知与期望，制定《差异优势表》，并进行优势话术对练。

第四章 获得承诺，处理客户拒绝的话术技巧

一、应用获得客户行动承诺的承诺类问题

1. 承诺类问题使用时机
2. 学会问承诺类问题

二、客户有顾虑的表现

1. 顾虑产生的原因
2. 顾虑与异议的区别
3. 学会问顾虑类的问题

三、处理顾虑与异议

1. 处理顾虑和异议：LSC-CC 模型
2. 总结确认五步法

实战演练：

□ 针对某一特定异议进行化解,用 LSC 进行话术破局,并请求行动承诺

回顾总结本课知识要点

