

# 绝对成交-顾问式实战销售

## 课程背景

市场风云变幻，销售场如战场。市场的变化对销售人员的要求也越来越高，基本的销售技巧已经不能深度挖掘客户需求，只有销售人员以“医生”和“顾问”的身份出现，才能为企业创造最高绩效。本课程从理论到实战，从销售技巧到综合素质提升，专门为企业培养专业的销售顾问。

## 课程收益：

- ☆ 塑造正确的销售观念，建立良好销售心态，建立良好的职业形象
- ☆ 正确认识销售工作的特性，掌握基本销售知识和常用技巧
- ☆ 高效拜访，掌握以客户为中心的销售技巧
- ☆ 提升销售人员职业素质，提升销售业绩和销售团队作战能力

**课程主讲：**萧金城老师

**授课方式：**理论讲解、案例分析、提问互动、分组讨论、情景演练

**课程对象：**全体销售人员

**课程时间：**1天（6小时）

## 课程大纲：

### 第一节 面对面销售的四种模式优劣势的分析

- 1、单对单：易主控、少干扰、易了解需求、价值观；以对方为主配合对方的需求价值观。
- 2、单对多：量大、机会多、省时；要求销售人员水准高、专业、我方为主。
- 3、多对单：心里优势强、利用我方各种专长互补；分工明确、各司其职少插嘴。
- 4、多对多：利用我方各种专长、优势互补成交率高；设计流程、分工明确、排除干扰。

**情景演练：**结合本行业运用多种销售模式的现场情景演练

### 第二节 销售员自画像：我属于哪一种类型的销售员？

- 1、信息员：表象资料 and 信息的收集与传递，不需要销售技能。
- 2、讲解员：介绍产品、讲解推销，需要表达能力强。
- 3、销售员：根据产品特性进行销售，需要专业和沟通、应变能力。
- 4、顾问伙伴：从客户的角度考虑问题，提供全面解决方案，客户很愿意接受。

### 第三节 销售的基本原理：销、售、买、卖分别是什么？

- 1、销的是自己。

产品与顾客之间有一个重要的桥梁，即销售人员本身，贩卖任何产品之前先贩卖的是你自己。

让自己看起来像个好产品！借助一个好的产品成就自己！

**案例分析：**乔吉拉德卖雪佛兰汽车。我卖的不是雪佛兰，我卖的是我自己。

2、售的是观念。

卖自己想卖的比较容易还是卖顾客想买的容易？

改变观念比较容易？还是配合对方观念比较容易？

**小组讨论：**看图说结果，你的观点和对方的观点不同说明什么？

3、买的是感觉。

感觉是一种看不见摸不着的综合体，在整个过程营造好感觉；

让客户在之前的了解企业、产品、人、环境等，留下好的印象和感觉。

4、卖的是好处。

顾客永远不会买产品，买的是产品所能带给他的好处。

带来什么利益与快乐，避免什么麻烦与痛苦。

一流的贩卖结果一般的贩卖成份。

#### **第四节 销售永恒不变的六大问句：如何做好销售中的定位？**

1、你是谁？我是这个行业最专业、最资深、擅长 xx 领域.....

2、你要和我说的是什么？一句话讲清楚公司、产

3、你说的对我有什么好处？避免麻烦、挖痛

4、凭什么让我相信你说是真的？案例、故

5、我为什么要和你买？我是你唯一的选

6、我为什么要现在买？价值、优惠

**课间作业：**写出个人的销售六大问句

#### **第五节 销售中有效问话的三种模式：如何设计成交式的问话方式？**

问话，是所有销售沟通的关键！通过提问得到我们的所需要的信息！

1、开放式：有很多种答案的问话

2、封闭式：二选一答案的问话

3、选择式：是与不是答案的问话

**互动游戏：**1、十个问题问出一个动物；2、男生通过问话找到心仪的女生

#### **第六节 销售中有效问话之六脉神剑：如何问对问题百分百成交？**

1、问背景：了解客户购买行为的动机和原因是什么，与你本次销售有关

2、问兴趣：为了达成想要的目标，客户最感兴趣的是哪个关键点

3、问需求：在实施目标达成的过程中，对方需要什么样的条件

4、问痛苦：如果这些条件和关键点不具备的话会给其带来什么样的损失

人类的行为动机：追求快乐、逃避痛苦！没有痛苦的客户不会买！

**案例分析：**长跑运动员退役后的故事；驴和牛的区别；医生和算命先生的销售

5、问快乐：根据对方的需求继续深挖，引申到产品的卖点

**案例分析：**百货商场销售员一天生意 500 万是如何做到的

**案例分析：**我的好朋友买别墅的时候遇到了销售高手

6、问成交：以顾问和医生的身份给到对方合理的解决方案，引导对方自我成交

**小组案例分析：**买水果的老太太

**案例分析：**销售问话的黄金二十一问句的设计

## **第七节 销售中聆听的十四个技巧：如何成为聆听的销售高手？**

### **一、聆听的四大步骤：**

望：准备聆听，放下手里的事情，专注聆听

闻：发出准备聆听的信息，让对方感觉到你已经做好聆听的准备了

问：在沟通过程中采取积极的行动，通过发问深挖需求

切：理解对方全部的信息，适当给予积极的回应

### **二、聆听的十四个技巧：**

1、聆听是一种礼貌，尊重对方是销售的前提

2、聆听可以建立信赖感，大部分都喜欢别人听自己讲话，士为知己者死

3、用心听，思绪不偏离，从对方的信息中理清接下来沟通的思路

4、态度诚恳，不臆测，相信对方的讲话

5、做好谈话的记录，标记重点，事后再总结

6、重新确认，了解对方的真正意图

7、停顿 3-5 秒，给对方缓冲的机会，不急着发表观点

8、不中断插嘴，如果实在要打断对方须征得对方的同意

9、聆听中听到不明白的地方可以追问，确认细节

10、听话的时候不要发出声音，如是、嗯、嗯等

11、点头、微笑，积极回应，引导出问题

12、聆听中可以看对方的鼻尖或额头。

13、右坐位、一支笔原则，销售行为心理学表现分析

14、听别人讲话的时候不要组织语言

**聆听的训练：**AB 对话，练习聆听的能力

## **第八节 有效赞美客户的七大法则：如何快速建立客户信赖感？**

### **一、读懂人性：**

趋利避害；良言一句暖三冬，恶语相向六月寒；存好心、说好话，做好人，办好事

### **二、赞美的七个方法**

- 1、发自内心且真诚的赞美对方，并且让对方感受到
- 2、赞美别人的闪光点，要有针对性，不要“发明观点”，张冠李戴
- 3、从否定到肯定的赞美，先抑后扬，给对方一个惊喜
- 4、热烈回应客户引以为豪的事情，取得对方的积极回应
- 5、通过第三者间接的赞美，从对方身边人的介绍说起
- 6、赞美要及时，发现对方的闪光点及时地赞美，不要事后马后炮
- 7、公众赞美，扬善于公堂，提对方做个人品牌宣传

**赞美的训练：**赞美身边的每一个人并写下赞美的关键词；小组 PK

## **第九节 销售中肯定认同的技巧：如何获取客户认同快速达成交易？**

### **一、肯定认同的理念**

- 1、客户永远是对的！
- 2、沟通的最后目的是要达成双方一致！
- 3、在销售过程中我们不是要赢得战争而是要达成交易。
- 4、人类行为心理学：肢体语言。
- 5、别人怎么对你是你教他的。

### **二、肯定认同的七大话术**

- 1、你说得很有道理。

人最喜欢的人永远是自己，一旦被对方认可，也就会马上认可对方。

- 2、我理解你的心情

人都需要被理解！同理心会将沟通双方的距离拉近！

- 3、我了解你的意思

肯定了对方的表达，对方才能够信任自己！

肯定了对方的表达，对方在接下来的沟通过程中才会有安全感！

- 4、感谢你的建议

我们对客户表示感谢的同时，客户会感受到自己被尊重和重视！

#### 5、我认同你的观点

人都有被认同的需求！一旦人被认可，接下来的谈判自然是水到渠成！

认同客户观点，拉近与客户之间的距离！

#### 6、你这个问题问得很好

肯定问题本身，也给自己自己找到了缓冲时间；肯定对方的问题，化解客户的坏心情！

#### 7、我知道你这样做是为我好

需要在特定的环境！对方是关心自己的人！非常有效的化解对方的怒气！

**组合型训练：**销售沟通问话、聆听、赞美、肯定认同的熟练运用