

# 旅游景区销售人员营销技巧

讲师：滕佳

## 解决问题

德鲁克说过：企业只有“营销”和“创新”是创造企业价值的源泉，其他都是成本。

疫情之下企业生存困难，压力巨大。提高营销与创新更是解决问题最重要关键和渠道，没有之一！

## 课程特点

- 1、 紧密围绕当前形势分析问题，解决问题
- 2、 改变思维，解决现有问题
- 3、 现场大量模拟训练，学以致用

## 课程收获

- 1、 掌握营销战略理念与精髓
- 2、 把销售方法应用在实战中

**授课对象：**管理层及销售人員

**授课课时：**2天

## 授课方法

讲授法；讨论法；分享法；问答法；演练法；案例分析法、行动学习

**课程要求：**讲师提前到达景区酒店和销售门店做暗访，将暗访情况调整到课程内容中（暗访不算课时）

**课程大纲：**

## 第一节：破冰分析

### 一、景区营销角色分析

反思：角色认知测评，我工作的角色是什么？

#### 1. 景区产品推销员的表现

案例分析：旅游产品推销的普通销售情景与劣势

#### 2. 景区优秀营销的特征——顾问式、以客户利益为中心、为客户负责

案例分析：三种特征的营销模式正反对比

#### 3. 如何传递旅游顾问的专业与动机

讨论：景区产品需要怎样的营销方式

总结：我今后该如何定位自己的工作角色？

### 二、如何打破游客进门的提问

#### 1. 客户的终身价值与成交价值

#### 2. 销售暂停或销售终止背后客户的心理分析

讨论：客户需要个人销售带来什么？

讨论：猜猜客户的心里话？

总结：我今后该如何扮演产品销售的角色？

## 第二节：游客需求画像

### 一、客户画像的基本概念和重要性

1. 什么是客户画像？其重要性及目的；

2. 客户画像与市场细分、目标市场定位的区别与联系。

## 二、 创建客户画像的方法和技巧

1. 客户画像的基本要素；
2. 创建客户画像的数据来源；
3. 客户画像的构建方法和步骤；
4. 客户画像的更新和维护。

## 三、 客户画像的分析和应用

1. 客户画像的分析方法；
2. 客户画像在营销策略中的应用；
3. 基于客户画像的个性化推荐和定制化服务。

**案例练习执行方法：**1、讲师讲授相关理论

2、学员根据理论分析游客心理画像

**绘制工具：**思维导图

**角色配合：**游客 A、B、C、D 销售 AB.....

**课程目标：**将游客询问分析后，进行系统分类，将客户画像画出来

## 第三节：高质量沟通技巧

### 一、 沟通基础

1. 什么是沟通？
2. 沟通的重要性
3. 沟通的过程与要素

## 二、 沟通技巧

1. 积极倾听技巧
2. 清晰表达技巧
3. 非语言沟通技巧
4. 提问技巧

## 三、 沟通挑战与应对策略

1. 面对冲突时的沟通策略
2. 建立共识的技巧
3. 有效处理反对意见和批评
4. 远程沟通和在线沟通技巧

## 四、 线上沟通与线下沟通

1. 线上与线下的区别与联系。

2. 分析失败的沟通案例，反思问题并学习如何改进。
3. 实践沟通技巧，提高实际应用能力。
4. 小组讨论和角色扮演，模拟真实场景进行沟通练习。

**案例执行方法：**1、讲师讲授相关理论

2、学员根据理论练习沟通方法

**绘制工具：**思维导图

**角色配合：**游客 A、B、销售…….

**课程目标：**将游客投诉现象分析后，进行系统分类，将客户画像画出来

#### **第四节：旅游销售关单技巧**

##### **一、 销售关单技巧概述**

1. 什么是销售关单技巧？
2. 销售关单技巧的重要性
3. 销售关单技巧的基础原则

##### **二、 识别游客购买信号**

1. 购买信号的类型和表现形式
2. 客户反馈和购买信号的解读

### 3. 及时响应客户购买信号的技巧

## 三、 关单技巧核心

1. 直接请求法：直接提出购买建议，抓住客户意向
2. 预设条件法：利用优势条件引导客户决策
3. 促销优惠法：利用促销和优惠活动刺激购买欲望
4. 时间限制法：设置时间限制，增加紧迫感
5. 全面解答法：全面解答客户疑问，消除购买障碍
6. 情感引导法：引导客户情感，促进购买决策
7. 共赢思维法：强调双赢，提升客户满意度和忠诚度

## 四、 关单技巧实战演练

1. 模拟销售场景，进行角色扮演和关单练习。
2. 分析成功和失败案例，提炼关单技巧和策略。
3. 小组成员互评和反馈，共同提升关单能力。
4. 与实际业务场景结合，学习如何在实践中运用关单技巧。

5. 与客户建立长期关系和维护的策略和方法。
6. 处理客户异议和投诉的技巧和流程。
7. 利用社交媒体和数字化工具提升销售效率和关单成功率。

**案例执行方法：**1、讲师讲授相关理论

2、学员根据理论分析游客关单方法及话术

**绘制工具：**思维导图

**角色配合：**游客 A、B、销售人员 A、B……

**课程目标：**整理关单流程

整理关单话术（配合线上、线下一起）

## **第五节 课程复盘**

一、课程内容大复盘

二、课程结果输出：

- 1、 销售流程
- 2、 销售沟通话术框架
- 3、 销售关单话术框架