

《成交为王-汽车 4S 店销冠训练营》

课程背景：

当顾客走过一个又一个展厅，您的展厅，凭什么留住他们匆匆的脚步和摇摆不定的心？当产品本身在质量、价格上的差异越来越小，您的企业，又靠什么在竞争中获胜？

课程目标：

- 1、学会察言观色掌握快速了解客户需求的方法；
- 2、客户购车行为模式分析与不同类型客户沟通；
- 3、通过拉近客户关系建立客户对我们的信任度；
- 4、通过精彩的 FABE 产品介绍赢得客户购买兴趣；
- 5、采用有效的临门一脚促成方法达成购买决策；
- 6、学会双赢谈判技巧为车企创造更多销售利润。

培训对象：汽车 4S 店销售人员

课程时长：

2-3 天

课程大纲：

第一章：有礼走遍天下：4S 店销售礼仪

一、接待中的礼仪

- 1.名片：索取、递交与接受
- 2.做介绍（介绍自己、介绍他人）
- 3.递接物品、奉茶续水

二、接待中的举止规范

- 1.常用手势
- 2.握手、致意礼仪
- 3.积极的身体语言

第二章：4S 店销售初步接洽沟通技巧

- 1、管中窥豹对客户进行感知
- 2、初步接近客户的 3 个判断
- 3、与客户初步沟通的 4 个关键
- 4、初步沟通的 22 个适合话题

第三章：4S 店客户需求分析与深度挖掘

- 1、显性动机和隐形需挖掘
- 2、察言观色的 5 种方法分析
- 3、客户的素质与购买意愿分析
- 4、销售员的销售方式识别与选择分析
- 5、客户行为特征的识别及应对策略分析

第四章：4S 店销售如何更好的拉近客户关系

- 1、引起客户谈话兴趣的 3 种方法
- 2、在互动沟通中主导谈话的 3 个方法
- 3、使谈话更易于理解更有趣的 2 个方法
- 4、设立标准的 3 个基本技能
- 5、赢得客户信任的 5 个关键
- 6、销售过程中影响客户判断的 20 种销售道具

第五章：汽车产品分析与呈现技巧

- 1、客户利益的 2 种常见状态的分析 and 运用
- 2、本车优势的 4 种展示方式组合分析和运用
- 3、FABE 车辆展示要点与绕车介绍
- 4、影响客户决策的 6 大独门秘籍运用

第六章：客户问题分析与解决技巧

- 1、了解客户异议产生的根源
- 2、应对客户异议的 2 种方法运用
- 3、探询客户成交意愿的 11 种有效方法
- 4、客户购买的 4 个信号及 36 个行为特征分析

第七章：汽车销售双赢客户谈判技巧

- 1、进入成交价格谈判的 4 个关键
- 2、价格谈判初期阶段的 9 个报价策略
- 3、价格谈判中期的 9 个砍价应对策略
- 4、价格谈判后期的 9 个促进成交策略
- 5、未能成交客户的 3 个漏网之鱼应对策略

第八章：引爆销售深度挖潜

- 1、成交是销售的第一步
- 2、如何做好连带销售与挖潜
- 3、销售售后服务与关系维护