

销售读心术

销售：揣摩心之道也

心术：顾客之需求也

互联网时代带来了消费习惯的巨大改变，大数据移动时代推演出了新的销售模式。

销售从传统的以产品为中心的产品销售转化成以服务为中心的人的销售。而以人
为中心最主要的是揣摩消费者在购买前后的心理变化，本课程将为你开启消费者
的心门。

课程目标

- ▣ 了解 O2O 形式下服务的真谛
- ▣ 树立销售员全新服务意识
- ▣ 掌握销售读心之法
- ▣ 应用读心之术

课程大纲：

1、销售读心术——势心

- 1) 现代销售必须回答的五个问题
- 2) 销售五心
- 3) 优秀销售必须具备的四大要素
- 4) 顾客购买的心理历程
- 5) 直达心底的销售方法
- 6) 设计环节打开顾客心门

2、销售读心术——道心

——9 大顾客分类，发现不同客户的心道

① 理智之道

② 寡柔之道

③ 吹嘘之道

④ 果敢之道

⑤ 啰嗦之道

⑥ 寡言之道

⑦ 挑剔之道

⑧ 冲动之道

⑨ 圆滑之道

3、销售读心术——法心

——心门之法源自沟通

1) 开放的法门

2) 明确发问，针对事物本身

3) 显出关心，理解对方的感受

4) 促使对方说清楚

5) 聆听

6) 坦承自己的错误

7) 留有余地，互剩空间

8) 寻求真相

9) 引导发问

4、销售读心术——术心

1) 我要考虑考虑

- 2) 太贵了
- 3) 别家更便宜
- 4) 超出预算
- 5) 很满意目前产品
- 6) 到时候再买
- 7) 我要问问某某人
- 8) 现在不景气
- 9) 刚接触到怎能买
- 10) 不要!
- 11) 犹豫不决
- 12) YES 框视法

5、销售读心术——行心

——销售流程分解，把脉每一步消费需求

- 1) 探寻需求
- 2) 引导顾客
- 3) 试探需求
- 4) 鼓励演示
- 5) 确认成交
- 6) 客户休息
- 7) 附加推销
- 8) 结账买单
- 9) 送别客户

10) 整理工
作