

# 创造客户价值的专业销售技巧

## 【课程背景】

当前企业销售面临三大断层：

在激烈的市场竞争中，销售人员的专业能力直接影响企业业绩增长。然而，许多销售团队仍面临以下挑战：

- 客户信任难建立：60%的销售拜访因开场不当被客户拒绝
- 需求挖掘不精准：仅30%的销售能准确识别客户核心痛点
- 成交降价依赖：80%的销售在议价环节被迫降价
- 成交周期过长：平均跟进5次以上才能促成交易

本课程基于销售全流程方法论，结合行业标杆案例，帮助销售团队提升获客、建立信任、挖掘客户需求、成交缔结及客户长远经营能力，实现业绩可持续增长。

## 【课程收益】

### 1、个人能力提升

- 掌握客户需求分析、高效沟通、等核心技能
- 学会精准开场、深度提问、价值传递等关键技巧
- 提升异议处理能力，减少因价格战导致的利润损失

### 2、团队业绩增长

- 缩短成交周期，提高单客户贡献值
- 降低客户流失率，提升复购及转介绍率
- 建立标准化销售流程，减少个人经验依赖

### 3、组织管理优化

- 统一销售语言，提升团队协作效率
- 降低新人培养成本，加速销售人才成长

## 【课程特色】

- 实战导向：70%时间用于案例研讨、角色演练、话术优化
- 工具落地：提供客户分析表、客户探寻模板等实用工具
- 行业适配：可根据企业业务特点调整案例及训练内容

## 【课程对象】

- 销售新人：快速掌握标准化销售流程
- 资深销售：突破瓶颈，提升高单价销售能力
- 销售管理者：打造高绩效团队，优化管理体系

## 【课程时长】

- 标准版：一天（6小时/天）
- 进阶版：2天（12小时，含深度演练）

## 【课程大纲】

### 客户需求分析——精准定位购买动机

1. 客户画像四维分析法（业务需求、决策链、个人动机、行业痛点）
2. 竞品对比策略（差异化价值提炼）

活动：客户需求分析

### 拜访计划制定——高效策划销售接触

1. 5W2H 访前策划框架（目标/对象/时间/方式/资源）
2. 价值提案设计（3V 原则：Value, Vision, Validation）
3. 抗拒绝预判矩阵（10 种常见拒绝场景应对）

活动：为什么销售失败

### 开场白技巧——快速建立信任

1. FIRE 开场模型（Fact 事实→Impact 影响→Relevance 关联→Engagement 互动）
2. 利益前置表达法（直接抛出客户可获得的收益）
3. 权威背书技巧（第三方证言/数据佐证）

活动：破冰就是这么简单

### 深度探寻——挖掘真实需求

1. 封闭式提问和开放式提问
2. 客户痛点放大术（背景→难点→影响→解决方案）
3. 聆听技巧（听出客户的潜在需求）

活动：SPIN 销售案例

### 利益销售——打动客户心

1. FABE 呈现话术
2. 出示证据技巧

活动：FABE 大挑战

### 处理顾虑——让客户深度信赖你

1. 常见顾虑分类
  - 怀疑：客户不信任你的言辞
  - 误解：客户有需求但他认为你解决不了
  - 缺陷：客户认为你的产品存在某些缺点

2. LSCPA 顾虑处理模型

□ Listen (倾听) → Share (共情) → Clarify (澄清) → Prove (举证) → Ask (确认)

**活动：顾虑场景分类及处理**

### 成交缔结——识别信号果断收单

**1. 成交信号识别 (反复问细节/算成本/对比竞品等)**

**2. 三大成交技巧**

□ 直接成交法：“您下周可以尝试给 3 例患者使用吗？”

□ 假设成交法：“如果提供患者随访支持，您是否愿意试用？”

□ 选择成交法：“您更倾向先试用 5 例还是 10 例？”

**活动：成交信号识别**

### 客户经营——从单次交易到长期价值

**1. 转介绍双引擎 (利益奖励+情感维系)**

**2. 流失预警干预 (健康度评分+主动关怀)**

**活动：打造私域就是打造铁杆客户护城河**